

INFORME DE COMPROMISO SOCIAL,
CIUDADANÍA CORPORATIVA
Y SUSTENTABILIDAD

20
17

COMPROMISO
EN LÍNEA
CON MÉXICO

CONTENIDOS

1

2

3

4

5

6

7

8

9

MENSAJE DE LA CEO	4	MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL	6	CITIBANAMEX EN CIFRAS	10	EXPERIENCIA Y LIDERAZGO PARA IMPULSAR EL PROGRESO DE MÉXICO	12	COMPROMISO CON LAS PERSONAS	66	COMPROMISO SOCIAL	120	COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD	214	GOBIERNO Y CIUDADANÍA CORPORATIVA	246	ACERCA DE ESTE INFORME	276
						Perfil de la organización	14	Compromiso con el cliente	68	Compromiso con México	124	Estrategia de sustentabilidad	216	Gobierno corporativo	248		
						Inmuebles	23			Evaluación de proyectos de inversión social	126	Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	236	Ética e Integridad	264		
						Desempeño económico	24	Compromiso con nuestros colaboradores	84	Integración de Consejos Directivos	128			Política Antisoborno	271		
						Valor económico generado y distribuido	25	Compromiso con nuestros proveedores	112	Fomento Cultural Citibanamex	130			Programa Anti-Lavado de Dinero	271		
						Inclusión Financiera	43			Fomento Social Citibanamex	144			Derechos humanos, cumplimiento normativo y seguridad de la información	273		
						Comercialización responsable	49			Fomento Ecológico Citibanamex	174						
						Marca y publicidad	54			Educación Financiera	188						
										Voluntariado	194						
										Patrimonio artístico	202						
										Inclúyeme y Teletón	208						

MENSAJE CEO CITI LATAM

Citi es una institución que trabaja incansablemente para prestar servicios financieros a personas, comunidades, instituciones y países. Con 200 años de experiencia enfrenta retos complejos, aprovecha oportunidades a nivel global y se esfuerza por obtener los mejores resultados para los clientes con soluciones financieras sencillas, creativas y responsables. La institución conecta a más de 1.000 ciudades, 160 países y millones de personas.

102-14, 102-15

En Citibanamex trabajamos cada día para ser el banco del futuro. Apoyados en la infraestructura más moderna, el aprovechamiento óptimo de la información y el uso de las mejores tecnologías, confirmamos nuestra vocación innovadora, nuestra determinación por mantenernos a la vanguardia tecnológica, y el propósito de llevar a cabo nuestras operaciones de forma sustentable, a la vez que impulsamos el desarrollo de México.

Ser el banco del futuro significa también ser el banco más comprometido con México, por ello, además de cumplir a cabalidad con nuestra función como intermediario financiero, promovemos el desarrollo de las comunidades donde operamos a través de iniciativas que dan solución a problemáticas sociales y ambientales; apoyamos la recuperación de las comunidades afectadas por desastres naturales; fomentamos la inclusión y la educación financiera; generamos oportunidades para los jóvenes a través de la educación; promovemos el desarrollo sostenible y el cuidado del medio ambiente, así como la preservación y difusión del patrimonio cultural, el arte y las tradiciones del país.

Estamos comprometidos también a ofrecer la mejor experiencia bancaria en el país. Conjugamos el alcance y capacidades globales de Citi con la experiencia y arraigo del Banco Nacional de México para brindar productos y servicios financieros que se ajusten a las necesidades de cada uno de nuestros clientes, a través de diferentes plataformas soportadas por la mejor asesoría y servicio personalizado.

La evolución de Citibanamex está inspirada en la innovación y tiene un enfoque centrado en el cliente. Diseñamos soluciones que ofrecen valor continuo dentro de un entorno económico que atraviesa constantes cambios en las prácticas de mercado. Asimismo, nos enfocamos en prioridades comerciales, de infraestructura tecnológica, bancaria y regulatoria para mejorar la operación y desarrollo de los negocios.

Nuestro informe Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sustentabilidad es una muestra contundente de nuestra vocación de servicio, nuestro compromiso con la sociedad mexicana, a la vez que refleja el trabajo diario de todos nuestros colaboradores, cuyo talento, profesionalismo y dedicación son la base de nuestro desempeño empresarial y nuestro liderazgo en el sector financiero.

Jane Fraser
CEO CITI LATAM

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL CITIBANAMEX

DE MÉXICO PARA EL MUNDO

En Citibanamex cada día, con cada estrategia que diseñamos, cada programa que impulsamos y cada causa que apoyamos, refrendamos nuestro compromiso con el crecimiento económico y el progreso de México, de sus familias, de sus empresas y de nuestros más de 30 mil colaboradores.

102-14, 102-15

Para que todos aquellos con quienes interactuamos – clientes, colaboradores, socios, accionistas, autoridades, comunidades y público en general- conozcan de este esfuerzo permanente, desde el 2012 hemos compartido nuestro *Informe de Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sustentabilidad*. Este año actualizamos nuestro análisis de materialidad con base en consultas directas e indirectas a nuestros grupos de interés, lo cual nos permitió definir mejor el contenido del informe y profundizar sobre los temas que resultan hoy más relevantes.

Elaboramos este informe anual de conformidad con los *Estándares GRI* (Global Reporting Initiative). Como signatarios del *Pacto Mundial*, también hemos considerado las directrices del marco para la Comunicación sobre el Progreso y, por primera vez, presentamos una evaluación sobre *nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)* que constituyen la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Es de subrayar que publicamos este informe de manera voluntaria, con la convicción de que es importante comunicar el *desempeño económico, social y ambiental de Citibanamex*, así como los avances de nuestras estrategias de *excelencia en el servicio, inclusión y educación financiera, innovación digital y cultura organizacional*.

Nos complace informar que, a través de sus principales subsidiarias, al cierre de 2017 Citibanamex se mantuvo en las primeras posiciones en prácticamente todas las áreas de intermediación financiera en México. Estos resultados nos impulsan a seguir trabajando para brindar la mejor experiencia bancaria para nuestros clientes, quienes suman más de **21 millones**.

MÉXICO ES GRANDE Y ASÍ DE GRANDE ES NUESTRO COMPROMISO CON ÉL

No conformes con los buenos resultados económicos y el liderazgo que hemos ganado en el país, en Citibanamex también buscamos **generar oportunidades para todos**. Durante el año continuamos con la aplicación de nuestro plan de inversión de 25 mil millones de pesos para 2020, con el firme objetivo de **ser la banca del futuro, hoy**.

En el marco de la celebración de los **cinco años de Transfer**, nuestro proyecto más relevante de inclusión financiera, y ante los cambios implementados en nuestra aplicación móvil y banca electrónica, reafirmamos nuestro deseo de ser un banco que se distinga por su infraestructura e innovación digital. En respuesta a esta ambición, ampliamos nuestra red de sucursales digitales, alcanzando las primeras 100 en 2017, principalmente en la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey. Además, creamos **Innolab, el laboratorio de innovación del banco**, con el que incentivamos proyectos colaborativos y vanguardistas.

En Citibanamex nuestra misión es contribuir a la creación y distribución del valor económico. Sin embargo, no limitamos nuestros compromisos al quehacer financiero, también impulsamos el desarrollo y bienestar de las localidades donde estamos presentes, preservamos nuestras costumbres y tradiciones, promovemos el arte, cuidamos el medioambiente y reconocemos el talento de los mexicanos, lo que, en conjunto, refuerza nuestro papel como **el banco más comprometido con México**. En el capítulo de **Compromiso Social** de este informe, dejamos constancia, de manera objetiva y transparente, de todos los beneficios que resultaron de las actividades de Fomento Cultural, Fomento Ecológico, Fomento Social, Educación Financiera, Voluntariado y Sustentabilidad, a las cuales destinamos 498 millones de pesos en 2017.

La vocación social de nuestra institución, también se manifiesta a través del **Programa 1x1**, gracias al cual brindamos apoyo a las comunidades afectadas por los sismos de septiembre que sacudieron al país.

Nuestro compromiso, desde luego, incluye también el desarrollo y bienestar nuestros colaboradores. En estas páginas detallamos cuáles son las actividades que emprendemos para formar y retener al mejor talento, así como nuestro esfuerzo incesante por hacer de Citibanamex el mejor lugar para trabajar, sin importar origen, género o edad. Estamos orgullosos de informar que en 2017 fuimos parte de la **1ª generación de empresas certificadas por Human Rights Watch, como una de las empresas más inclusivas que apoya a la diversidad de género, LGTBI Plus**.

Les extiendo la invitación a leer este documento que es testimonio de cómo cumplimos con nuestro propósito de llevar lo mejor de México al mundo y traer lo mejor del mundo a México.

Ernesto Torres Cantú
DIRECTOR GENERAL
CITIBANAMEX

CITIBANAMEX EN CIFRAS

102-7, 102-8

AL 31
DE DICIEMBRE DEL

	2015	2016	2017
CLIENTES	21 millones	21 millones	21 millones
SUCURSALES	1,492	1,493	1,484
CAJEROS AUTOMÁTICOS	7,526	8,133	8,765
CORRESPONSALES	20,320	21,334	26,478
TERMINALES PUNTO DE VENTA	100,452	103,471	108,032
COLABORADORES	38,969	38,244	37,945

EXPERIENCIA Y LIDERAZGO PARA IMPULSAR EL PROGRESO DE MÉXICO

102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6

**BANCO NACIONAL DE MÉXICO
S.A. CONOCIDO DESDE EL
4 DE OCTUBRE DE 2016
COMO CITIBANAMEX, ES UNA
INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE
AUTORIZADA PARA PRESTAR EL
SERVICIO DE BANCA Y CRÉDITO,
E INTEGRANTE DEL GRUPO
FINANCIERO BANAMEX**

14
PERFIL DE LA
ORGANIZACIÓN

38
VALOR ECONÓMICO
GENERADO
Y DISTRIBUIDO

54
MARCA Y
PUBLICIDAD

1

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

**CITIBANAMEX SE FUNDÓ
EL 2 DE JUNIO DE 1884
EN EL DISTRITO FEDERAL,
COMO RESULTADO DE
LA FUSIÓN DEL BANCO
NACIONAL MEXICANO Y
EL BANCO MERCANTIL
MEXICANO**



**AL CIERRE DE 2017,
A TRAVÉS DE SUS
PRINCIPALES SUBSIDIARIAS,
EL GRUPO MANTIENE UNA
POSICIÓN DESTACADA EN
LAS DIFERENTES ÁREAS
DE INTERMEDIACIÓN
FINANCIERA DEL PAÍS**

+657,614

102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, FS6

Banco Nacional de México S.A. conocido desde el 4 de octubre de 2016 como Citibanamex, es una institución de banca múltiple autorizada para prestar el servicio de banca y crédito, e integrante del Grupo Financiero Banamex. De acuerdo con la Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y a las disposiciones emitidas por Banxico, Citibanamex está facultado para llevar a cabo operaciones de banca múltiple, entre las que destacan la recepción de depósitos, aceptación de préstamos, el otorgamiento de créditos, las operaciones con valores y la celebración de contratos de fideicomiso, entre otras actividades financieras, los servicios que ofrece están dirigidos a personas físicas y morales del sector empresarial, gubernamental y privado.

Citibanamex se fundó el 2 de junio de 1884 en el Distrito Federal, como resultado de la fusión del Banco Nacional Mexicano y el Banco Mercantil Mexicano. En 1991, después del proceso de reprivatización de la banca mexicana, fue adquirido 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 integró el Grupo Financiero Banamex-Accival ("Banacci"). Durante ese mismo año sus acciones se listaron en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), a fin de integrar a Banacci en diversas subsidiarias, entre ellas, Afore Citibanamex y Seguros Citibanamex.

En 2001, Banacci fue adquirido en su totalidad por Citigroup, empresa líder en servicios financieros con presencia en más de 160 países y cuyas acciones cotizan en las bolsas de Nueva York y México, para después fusionarse con las empresas subsidiarias de Grupo Financiero Citibank, lo que dio como resultado la constitución oficial del Grupo Financiero Banamex.

Sus oficinas principales se encuentran en Actuario Roberto Medellín número 800 Edificio Sur Piso 1, colonia Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón C.P.01210, Ciudad de México, teléfono (5255) 2226-7548.

MDP

**CARTERA DE CRÉDITO VIGENTE
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**

Al cierre de 2017, el grupo mantiene una de las primeras posiciones a través de sus principales subsidiarias en prácticamente todas las áreas de intermediación financiera en el país. La cartera de crédito vigente de Citibanamex alcanzó \$657,614 millones de pesos al 31 de diciembre de 2017, monto superior a los \$590,347 millones al cierre de 2016. Esta cifra fue el mayor monto de crédito otorgado del sistema. La cartera comercial se ubicó en \$380,189 millones de pesos. Destaca particularmente el crédito a empresas del sector privado que creció 24% o \$56,747 millones de pesos respecto al cierre de 2016. Por su parte, la cartera de crédito a familias registró niveles récord al conseguir los \$277,425 millones de pesos. La cartera vigente de tarjetas de crédito logró reunir \$101,550 millones de pesos, los créditos personales y de nómina superaron los \$92,477 millones y el crédito hipotecario superó los \$83,398 millones de pesos.

Al 31 de diciembre de 2017, 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 \$1,953 miles de millones de pesos, nivel 10% superior al presentado al cierre del año anterior. Esto lo ubica como el mayor grupo financiero en México en términos de recursos administrados de los clientes. La captación tradicional del banco alcanzó \$696,221 millones al 31 de diciembre del 2017, monto 0.6% menor a los \$700,145 millones al cierre de 2016. Esta base de fondeo permite a Citibanamex ser la institución financiera con el menor costo de fondeo en depósitos a la vista y a plazo entre los principales bancos de México, de acuerdo con información de Banxico.

Para finalizar 2017, el capital contable de Grupo Banamex se ubicó en \$195,834 millones, mientras que el de Citibanamex se situó en \$164,079 millones. El índice de capital básico de Citibanamex a esa fecha alcanzó el 14.1% de los activos totales en riesgo, lo que lo ubica como uno de los bancos mejor capitalizados de México. Asimismo, su índice de cartera vencida fue de 1.5% y su índice de reservas a cartera vencida se ubicó en 252%, uno de los mejores indicadores de calidad de activos entre los bancos más sobresalientes.



NUESTRA MISIÓN Y PROPUESTA DE VALOR

MISIÓN

La misión de Citi es proveer servicios financieros de manera responsable para impulsar el crecimiento y el progreso. Citibanamex cuenta con el respaldo de dos siglos de experiencia y liderazgo impulsando el progreso de México, de sus familias, empresas, organizaciones sociales e instituciones y de nuestra gente.

El objetivo es servir como un socio de confianza para los clientes mediante la prestación responsable de servicios financieros que permitan el crecimiento y progreso económico. Entre las actividades principales del banco están, salvaguardar activos, préstamos de dinero, haciendo pagos y accediendo a los mercados de capitales en nombre de nuestros clientes.

Citi cuenta con 200 años de experiencia ayudando a sus clientes cumplir con los desafíos más difíciles del mundo y tener mejores oportunidades. A nivel global Citi conecta millones de personas en cientos de países y ciudades.

EL QUÉ Y EL CÓMO

En Citi se protegen los ahorros de las personas y se les ayuda a hacer transacciones cotidianas contribuyendo a mejorar su calidad de vida. También se asesora a las personas sobre cómo invertir para las necesidades futuras, como la educación de sus hijos y su propia jubilación, y ayudarlos a comprar valores tales como acciones y bonos.

Además el banco trabaja con empresas para optimizar sus operaciones diarias, ya sea que necesiten capital de trabajo, para hacer nómina o exportar sus bienes. Al prestar a empresas grandes y pequeñas, se les ayuda a crecer, creando empleos y valor económico real en el hogar y en las comunidades alrededor del mundo.

La compañía también brinda financiamiento y apoyo a los gobiernos en todos los niveles, para que puedan construir infraestructura sostenible, como vivienda, transporte, escuelas y otras obras públicas vitales.

Estas capacidades crean la obligación de actuar con responsabilidad; de hacer todo posible para generar los mejores resultados y administrar el riesgo con prudencia, aprendiendo siempre de todas las experiencias.

El objetivo es seguir esforzándose por ganar y mantener la confianza del público mediante la adhesión constante los más altos estándares éticos. Respondiendo a los intereses de los clientes, generando valor económico, y siendo siempre sistémicamente responsables. Porque hacer las cosas bien tiene un impacto financiero y social positivo en las comunidades a las que se sirve y muestra lo que un banco global puede hacer.

ESTRUCTURA CORPORATIVA

Las áreas de negocio que componen la estructura corporativa de Citibanamex son:

CITIGROUP INC.

CITICORP (MÉXICO)
HOLDINGS LLC

GRUPO FINANCIERO
CITIBANAMEX

CITIBANAMEX AFORE

CITIBANAMEX CASA DE BOLSA

CITIBANAMEX ARRENDADORA

CITIBANAMEX

CITIBANAMEX SEGUROS

CITIBANAMEX PENSIONES

SIEFORES

IMPULSORA DE FONDOS BANAMEX

TARJETAS

INMUEBLES

Al cierre de 2017, Grupo Financiero Banamex contaba con poco más de 5,580 inmuebles de los cuales aproximadamente 95% eran arrendados y el resto propios.

La superficie ocupada por dichos inmuebles es de 1,896,836 m², en los que la red de sucursales representa aproximadamente el 50% y los principales edificios corporativos y otras oficinas el 50% faltante. Todos los inmuebles se encuentran asegurados y ninguno presenta algún gravamen o forma parte de alguna garantía relacionada con algún financiamiento del banco.

1,896,836

M²

SUPERFICIE DE INMUEBLES

DESEMPEÑO ECONÓMICO
103-2, 103-3, 201-1, 201-2, 201-3, 201-4

La misión de Citibanamex es la creación y distribución del valor económico para contribuir al progreso. Al cierre de 2017, la compañía se mantuvo en las primeras posiciones a través de sus principales subsidiarias en prácticamente todas las áreas de intermediación financiera en México. La cartera de crédito vigente de Citibanamex alcanzó \$657,715 millones de pesos al 31 de diciembre de 2017, monto superior a los \$590,347 millones al cierre del 2016. Esta cifra fue el mayor monto de crédito otorgado del sistema.

A continuación se presenta un extracto de los resultados en los rubros más significativos del desempeño económico de Grupo Financiero Banamex:

SALDOS DE GRUPO FINANCIERO

Cifras en miles de millones de pesos

	2015		2016		2017	
	\$	%	\$	%	\$	%
Activo total	1,829	16.1	1,262	14.4	1,150	13.0
Captación integral (1)	1,724	17.9	1,796	18.0	1,953	17.0
Depósitos	611	16.2	687	17.3	689	15.0
Sociedad de inversión	481	25.2	486	24.2	541	24.0
Afore	431	16.9	486	17.6	566	18.0
Cartera vigente	558	15.9	591	15.0	658	14.0
Capital	180	20.2	179	19.1	164	17.5

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

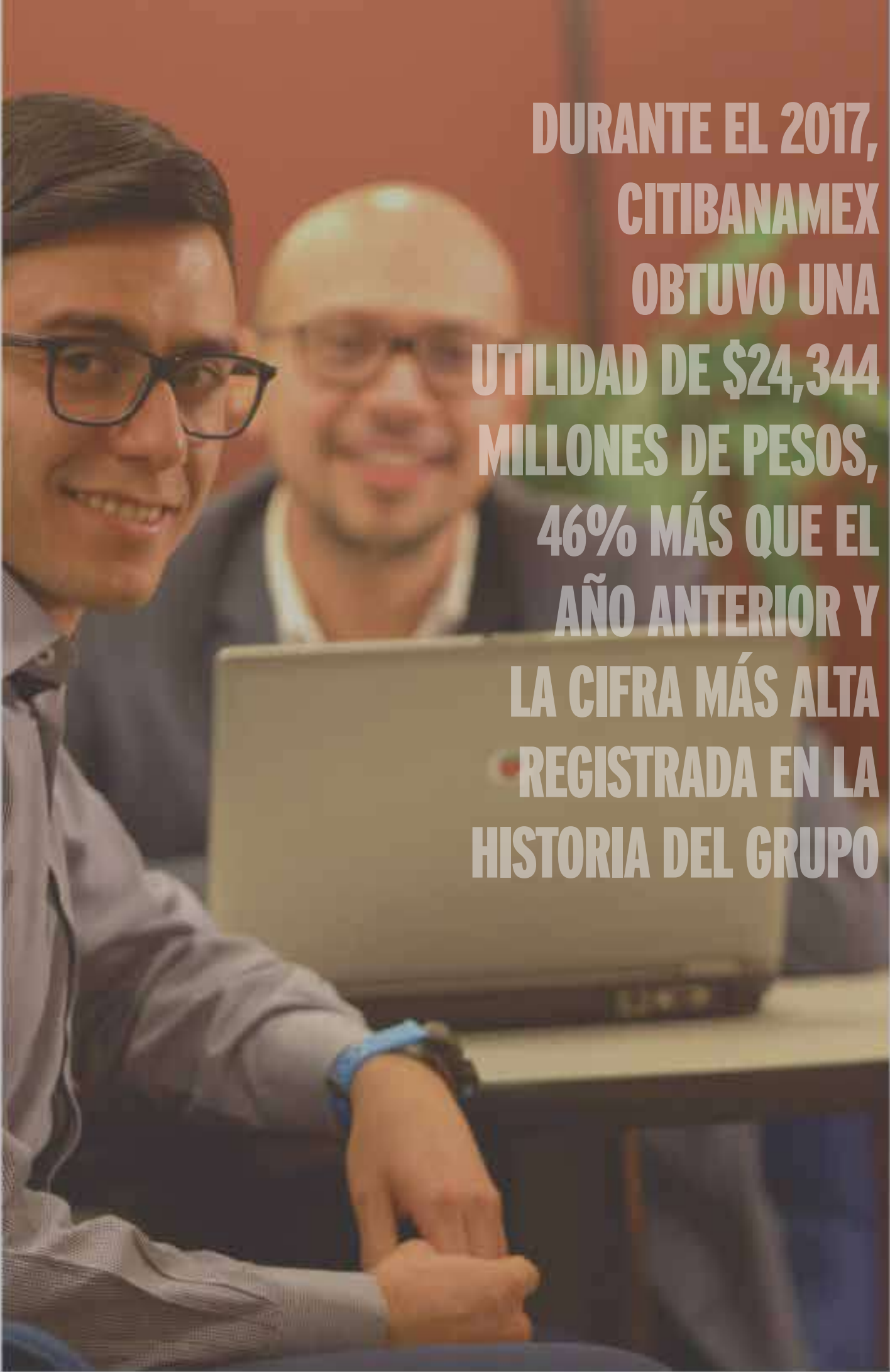
CIFRAS RELEVANTES DE GRUPO FINANCIERO BANAMEX

FS7

	2015	2016	2017
Balance (millones de pesos)			
Activo:	1,288,725	1,262,390	1,309,206
Disponibilidad y valores	573,801	492,979	495,799
Total de cartera de crédito vigente	557,585	590,347	657,715
Cartera comercial	309,044	326,543	380,290
Cartera consumo	170,338	182,843	194,027
Cartera de vivienda	78,203	81,124	83,398
Total de cartera de crédito vencida	9,074	8,883	10,137
Estimación preventiva para riesgos crediticios	23,873	2,5058	26,036
Pasivo:	1,109,065	1,083,101	1,113,372
Depósito visita y plazo	612,820	686,752	695,443
Capital:	179,660	179,289	195,834
Resultados (millones de pesos)			
Margen financiero	71,167	73,524	81,164
Estimación preventiva para riesgos crediticios	24,913	22,560	26,940
Gastos de administración y promoción	52,238	56,736	63,520
Impuestos de la utilidad causados y diferidos	8,732	8,870	7,870
Resultado neto	18,142	16,645	24,344
Índice capitalización	14	14.4	14.1
Capital básico (Tier-1)= Capital básico/ Activos totales (**)	14	14.4	14.1
Índice de cartera vencida	1.6	1.5	1.5
Índice de cobertura	263	282	252
Infraestructura			
Sucursales Bancarias	1492	1,493	1,484
Corresponsales	20320	21,334	26,478
Cajeros automáticos (ATM)	7526	8,133	8,765
Terminales punto de venta (1)	100452	103,471	108,032

(1) Operador por EVO Payments

DURANTE EL 2017,
CITIBANAMEX
OBTUVO UNA
UTILIDAD DE \$24,344
MILLONES DE PESOS,
46% MÁS QUE EL
AÑO ANTERIOR Y
LA CIFRA MÁS ALTA
REGISTRADA EN LA
HISTORIA DEL GRUPO



Los resultados de Citibanamex se explican fundamentalmente por: mayores ingresos por margen financiero derivados de mayores volúmenes, tanto en créditos como en captación; mayores ingresos por comisiones derivados de mayores volúmenes de negocio y activos administrados; mayores provisiones de crédito con respecto al año anterior, principalmente asociadas al crecimiento de la cartera de crédito y; a un bajo crecimiento anual de gastos de administración de tan sólo 3%, a pesar de las inversiones en infraestructura física y tecnológica y mayores volúmenes de negocio.

UN ABANICO DE POSIBILIDADES

Grupo Financiero Banamex opera bajo un modelo de banca universal, ofrece principalmente sus productos y servicios 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**
Ofrece productos de captación a través de productos tradicionales como depósitos a la vista y a plazo y sociedades de inversión (a través de Operadora Citibanamex) y préstamos personales a través de nómina y mercado abierto. Responsable de la operación de los canales masivos de Citibanamex. La Banca Comercial se encarga también de la distribución de productos de otras subsidiarias del grupo mediante su red de sucursales.
- BANCA EMPRESARIAL, BANCA DE GOBIERNO E INSTITUCIONES**
Brinda soluciones integrales a la medida en captación, inversión y crédito a negocios medianos, corporaciones regionales o multinacionales y a gobiernos locales. Sus productos están orientados a mejorar y facilitar la operación de sus clientes, pues incluyen líneas de crédito para capital de trabajo, proyectos de expansión y consolidación de pasivos, soluciones de tesorería y cobranza, entre otros.
Esta línea de negocio se divide en dos grandes segmentos: **Banca Empresarial y Banca de Gobierno e Instituciones.**
- BANCA HIPOTECARIA**
Atiende la demanda de vivienda de los clientes de forma profesional y responsable, para este fin rediseñamos su producto hipotecario al incrementar su oferta de valor en todos sus componentes y al hacerlo aún más competitivo.

Hipoteca Perfiles, considera los niveles de enganche y calidad crediticia de cada cliente para establecer su tasa de interés al lograr un esquema de precio en función del riesgo; asimismo mejoramos la oferta de valor de los seguros de vida, daños y desempleo asociados al crédito. Fue lanzado en junio 2015 y es utilizado para créditos de adquisición de vivienda y para mejorar las hipotecas que nuestros clientes pudieran tener en otras instituciones de crédito.

Por otro lado, Citibanamex participa de forma activa en el programa Infonavit Total desde 2008 para potenciar la capacidad operativa de Citibanamex y la del propio Infonavit, al incorporar todas las ventajas de costo, escala, controles y facilidad operativa; es decir, la coparticipación de un crédito que otorga el Infonavit conjuntamente con Citibanamex, a través del cual, una persona que cotiza en el instituto puede incrementar su capacidad de crédito para comprar una vivienda nueva o usada de cualquier valor.
- TARJETAS DE CRÉDITO**
Sistema operado por la Sofom, *Tarjetas Banamex*, está dirigido a clientes personas físicas mayores de 18 años y otorga líneas de crédito revolventes, el medio de acceso a la línea de crédito se realiza a través de la tarjeta para compras en establecimientos y retiros de efectivo en cajeros automáticos y sucursales.
Las tarjetas ofrecidas por Tarjetas Banamex cuentan con una amplia gama de atributos, que se ajustan a las necesidades de los clientes.

Se han otorgado beneficios a clientes que cuentan con un buen comportamiento de uso y pago de su tarjeta. Así mismo, se ha fortalecido la relación con los clientes a través de diversas estrategias y promociones para beneficio de los clientes, fortaleciendo la imagen de la marca y contribuyendo al crecimiento del negocio.

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

- BANCA CORPORATIVA**
Es el enlace del Grupo Financiero Citibanamex con los principales clientes corporativos, entidades del Gobierno Federal e instituciones financieras. Ofrece a sus clientes servicios de banca universal, desde productos y servicios transaccionales de crédito y manejo de efectivo, hasta soluciones a la medida de crédito, administración de riesgos, tesorería y asesoría estratégica en Banca de Inversión, al incluir fusiones y adquisiciones, reestructuras de balance, emisiones públicas de deuda y capital, y financiamiento a proyectos.

Cubre las necesidades de empresas financieras al brindar su apoyo directamente en operaciones de gran relevancia y fortalece sus relaciones comerciales y estratégicas con los clientes corporativos del sector privado.
- SECTOR PÚBLICO**
Dentro de ICG se maneja la relación de negocios con las entidades más relevantes del Gobierno Federal. Entre los clientes de Sector Público que maneja ICG destacan: Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco de México, Petróleos Mexicanos, Comisión Federal de Electricidad, Gobierno de la Ciudad de México, Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, la Banca de Desarrollo, entre otros importantes entidades de la administración pública federal.

Utiliza nuevas tecnologías y soluciones financieras para reducir costos y agregar valor a las entidades gubernamentales, al promover un vínculo más estrecho entre el Gobierno y los ciudadanos.
- BANCA TRANSACCIONAL**
Ofrece productos y servicios tales como: cuentas de cheques en moneda nacional y Dólares Citibanamex, manejo de efectivo incluyendo servicios de pagos y cobranza, banca electrónica que incluye BancaNet Empresarial, BancaNet Directo, CitiDirect® Online Banking y Digitem, centros de procesamiento de efectivo, tarjetas corporativas tales como Tarjeta Citibanamex Corporativa, Tarjeta de Compras Citibanamex, Tarjeta de Distribución Citibanamex, Tarjeta Ejecutiva y TU Citibanamex (Tarjeta Universal pre fondeada) soluciones de manejo de efectivo globales, servicios fiduciarios, de custodia y liquidación de valores local y crossborder, así como servicios de financiamiento directo al comercio exterior, cartas de crédito y standbys, además de financiamiento a cadenas de proveedores.
- TESORERÍA**
Opera en el mercado de dinero y renta fija, de derivados y de divisas. Sus funciones incluyen la administración del riesgo de liquidez y de precios para el banco, el manejo de la posición propia del negocio de tesorería, así como la atención a los distintos segmentos de clientes con necesidades en productos de estos tres mercados.
- CITIBANAMEX CASA DE BOLSA**
A 46 años de su fundación tiene presencia en México como una de las casas de bolsa líderes en el mercado nacional. Durante 2017 se llegó a un acuerdo de venta con BlackRock para la adquisición de la subsidiaria impulsora de Fondos Banamex que aún está en transición para ser aprobada por los reguladores en el 2018. Incorpora el componente bursátil a la oferta de productos del Grupo Financiero Citibanamex, al ofertar los siguientes servicios:
 - Mercados y Préstamo de Valores
 - Análisis Bursátil
 - Operación y asesoría a clientes institucionales
 - Colocación de acciones y participación en ofertas en el mercado local de capitales
 - Colocación de deuda y participación en ofertas en el mercado local de capitales
 - Custodia de valores
 - Mercado Electrónico
- ADMINISTRACIÓN PATRIMONIAL**
Con más de 50 años de experiencia, brinda asesoría de valor y promueve la eficaz administración de recursos de terceros, ofrece a sus clientes una extensa gama de productos y servicios, siempre apegados a los más altos estándares fiduciarios internacionales y las mejores prácticas financieras. Está integrada por Afore Citibanamex, Operadora Citibanamex, Fiduciario Citibanamex, Seguros Citibanamex y Pensiones Citibanamex.



EL 28 DE NOVIEMBRE DE 2017, CITIBANAMEX Y BLACKROCK ANUNCIARON UN ACUERDO DEFINITIVO PARA QUE BLACKROCK ADQUIERA EL NEGOCIO DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DE CITIBANAMEX ASSET MANAGEMENT, OPERACIÓN SUJETA A APROBACIÓN REGULATORIA Y CONDICIONES ESPECÍFICAS DE CIERRE. ADICIONALMENTE, AMBAS INSTITUCIONES CELEBRARÁN UN ACUERDO DE DISTRIBUCIÓN PARA OFRECER LOS PRODUCTOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DE BLACKROCK A CLIENTES DE CITIBANAMEX EN MÉXICO. EL ACUERDO FORTALECE LA SÓLIDA RELACIÓN QUE YA EXISTÍA ENTRE BLACKROCK Y CITI, Y REÚNE A DOS LÍDERES EN LA ADMINISTRACIÓN DE INVERSIONES PARA BRINDAR A SUS CLIENTES UNA OFERTA MÁS AMPLIA DE PRODUCTOS, MEJORES TECNOLOGÍAS Y CAPACIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO.

Seguros Citibanamex

Enfoca su labor en la operación y venta de productos de seguros de vida, accidentes y daños, incluyendo seguros con componente de inversión, siendo una de las aseguradoras más rentables de la industria en México.

Constituye el negocio de Bancaseguros del Grupo Financiero Citibanamex. Seguros Citibanamex complementa la oferta de servicios financieros con una amplia gama de seguros, entre los que destacan: vida individual, accidentes personales, auto individual y flotilla, hogar, daños para pequeñas y medianas empresas, y productos de vida con componente de inversión.

Comercializa sus productos principalmente a clientes Citibanamex a través de su red de sucursales y canales alternos. Seguros de vida y daños a acreditados y cuentahabientes es otra de las líneas de negocio que ofrece Seguros Citibanamex. Este negocio considera los seguros asociados a los productos bancarios, como son créditos hipotecarios, créditos PYME, tarjetas de crédito, créditos personales y a productos de captación (cuentas de cheques, nómina, débito, etc.), entre otros.

Pensiones Citibanamex

Operador autorizado del negocio de pensiones desde 1997, maneja el producto de rentas vitalicias derivadas de la seguridad social, el cual consiste en que a cambio de recibir un monto constitutivo (prima única), Pensiones Citibanamex se obliga a pagar periódicamente una pensión actualizada anualmente con la inflación durante la vida del pensionado o sus beneficiarios.

Afore Citibanamex

Opera desde 1997, posteriormente el grupo vendió 48% de su participación en esta empresa para en 2002, recomprarla y fusionarla con Afore Garante, propiedad de Citigroup. Maneja cinco SIEFORES básicas, una de previsión social y dos adicionales, siendo estas últimas, Afore Citibanamex de Aportaciones Voluntarias y Afore Citibanamex de Aportaciones Voluntarias Plus, mismas que ofrecen los beneficios autorizados por la LISR a las aportaciones voluntarias y aportaciones de ahorro a largo plazo.

Administración de Activos

Administra fondos y portafolios de inversión a través de su operadora. Tiene más de 60 años de experiencia y cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados que ofrece a sus clientes una extensa gama de productos y servicios, siempre apegados a los más altos estándares fiduciarios y a las mejores prácticas financieras.

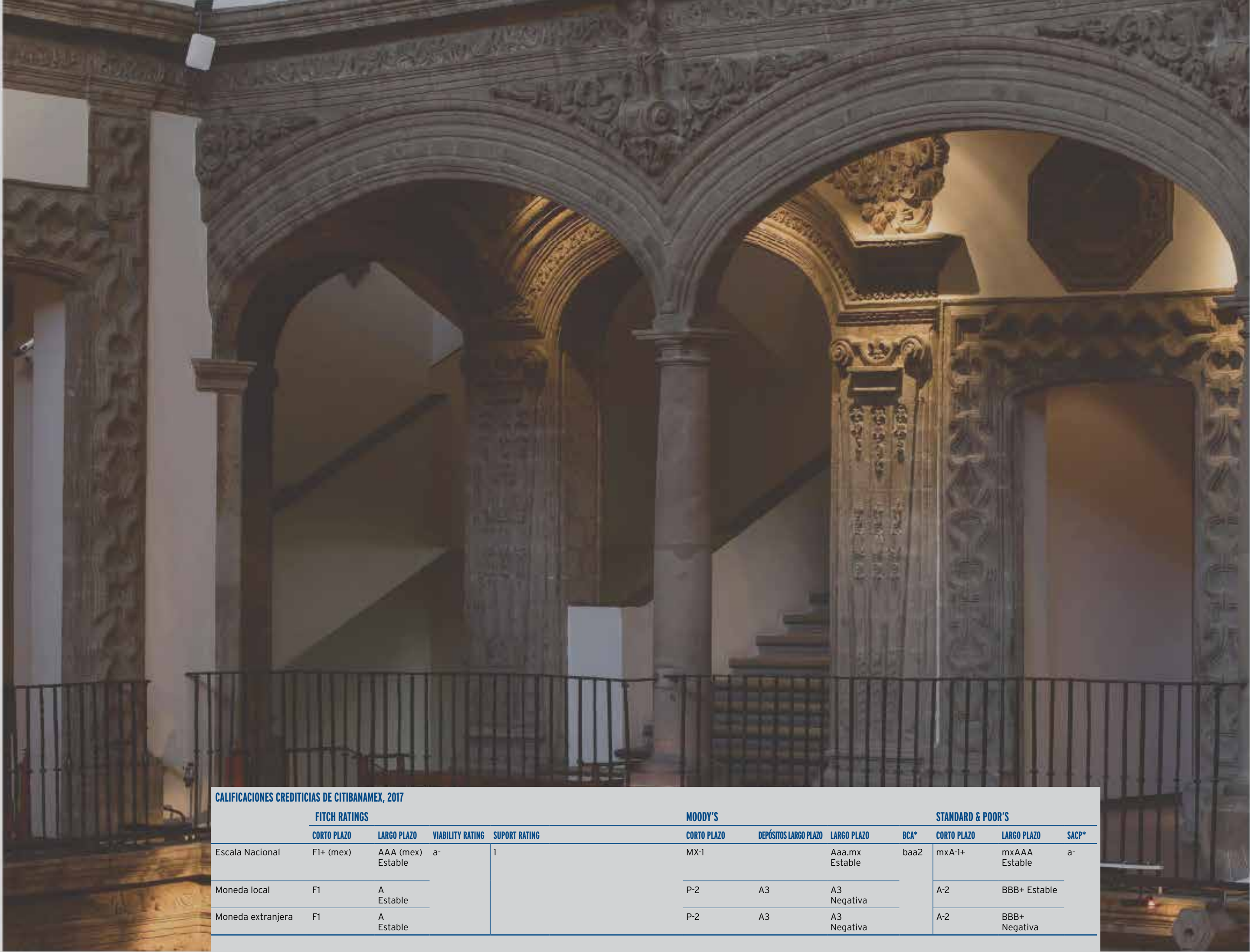
División Fiduciaria

Brinda soporte a sus clientes, desde el inicio de la negociación, en la firma de los contratos y durante la vigencia de los mismos, al permitir así estructurar toda clase de negocios fiduciarios, desde los esquemas más sencillos hasta operaciones complejas como lo son los negocios estructurados. Sus servicios abarcan fideicomisos, mandatos y comisiones mercantiles enfocados en personas físicas, entidades de gobierno y personas morales nacionales e internacionales.

Banca Patrimonial y Privada

Áreas especializadas de asesoría en inversiones para la gestión integral de patrimonios de personas físicas de alto valor, de acuerdo con las necesidades y montos de inversión individuales.

Ofrece a través de un equipo de profesionales certificados y altamente calificados atención personalizada y una oferta integral de productos y servicios en los mercados local e internacional que incluye portafolios estratégicos, sociedades de inversión, mercado de capitales, mercado de dinero, productos estructurados, fideicomisos, productos con beneficios fiscales, préstamo de valores, transacciones en moneda extranjera, seguros, créditos hipotecarios, créditos personales, tarjetas de crédito, entre otros, en condiciones preferenciales y que resultan en una adecuada gestión del patrimonio y de las necesidades bancarias y transaccionales de nuestros clientes.



CALIFICACIONES CREDITICIAS DE CITIBANAMEX, 2017

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

PRESENCIA
SÓLIDA

1,484
SUCURSALES

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

204

CENTRO

- 16 AGUASCALIENTES
- 41 ESTADO DE MÉXICO
- 66 GUANAJUATO
- 27 HIDALGO
- 27 QUERÉTARO
- 18 SAN LUIS POTOSÍ
- 9 ZACATECAS

178

GOLFO PENINSULAR

- 12 CAMPECHE
- 18 QUINTANA ROO
- 34 TABASCO
- 88 VERACRUZ
- 26 YUCATÁN

143

NOROESTE

- 48 BAJA CALIFORNIA NORTE
- 13 BAJA CALIFORNIA SUR
- 43 SINALOA
- 39 SONORA

346

METROPOLITANA

- 235 DISTRITO FEDERAL
- 111 ESTADO DE MÉXICO

241

NORTE

- 50 CHIHUAHUA
- 35 COAHUILA
- 10 DURANGO
- 1 HIDALGO
- 92 NUEVO LEÓN
- 49 TAMAULIPAS
- 2 SAN LUIS POTOSÍ
- 2 VERACRUZ

199

OCCIDENTE

- 12 COLIMA
- 122 JALISCO
- 53 MICHOACÁN
- 12 NAYARIT

173

SUR

- 29 CHIAPAS
- 30 GUERRERO
- 30 MORELOS
- 30 OAXACA
- 47 PUEBLA
- 7 TLAXCALA

SUCURSAL AUTOMÁTICA

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.

El 6 de octubre de 2016, Citi anunció una inversión por \$1 mil millones de dólares en Citibanamex. Una de las cinco áreas clave de esta inversión fue la inversión en la red de sucursales y la creación de "Sucursales Digitales" que cuentan con asesoría financiera personalizada y de alto nivel, así como soluciones tecnológicas inteligentes. La gran mayoría de las primeras 100 sucursales digitales fueron abiertas en la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey durante 2017. Además, se realizaron Mejoras adicionales para modernizar toda la red de sucursales de Citibanamex.

CITIBANAMEX SEGUROS

Seguros Citibanamex constituye el negocio de Bancaseguros del Grupo Financiero Citibanamex. Esta línea de negocios complementa la oferta de servicios financieros con una amplia gama de seguros, entre los que destacan: vida individual, accidentes personales, auto individual y flotilla, hogar, daños para pequeñas y medianas empresas, y productos de vida con componente de inversión.

Los productos de Seguros Citibanamex se comercializan principalmente a clientes Citibanamex a través de su red de sucursales y canales alternos. Seguros de vida y daños a acreditados y cuentahabientes es otra de las líneas de negocio que ofrece Seguros Citibanamex. Este negocio considera los seguros asociados a los productos bancarios, como son créditos hipotecarios, créditos PYME, tarjetas de crédito, créditos personales y a productos de captación (cuentas de cheques, nómina, débito, etc.), entre otros.

En octubre de 2017 el banco anunció el lanzamiento del seguro Diagnóstico de Cáncer Citibanamex, para apoyar a sus clientes con un producto que cubre el impacto económico de padecimiento como lo es el cáncer.

Este producto está dirigido a cualquier persona entre 18 y 64 años de edad, con una cobertura desde 75 mil hasta 425 mil pesos (plan A), o desde 150 mil hasta 500 mil pesos (plan B), en caso de diagnóstico de cáncer¹ por primera vez. El asegurado puede utilizar el monto de la prima en lo que desee, ya que no está condicionado a aplicarlo al tratamiento médico de la enfermedad.



SEGURO DIAGNÓSTICO DE
CÁNCER CITIBANAMEX

**DOS
PLANES
DE SEGURO**

DESDE 75 MIL
HASTA 425 MIL
PESOS
(PLAN A)

DESDE 150 MIL HASTA
500 MIL PESOS
(PLAN B)

**EL BANCO ANUNCIÓ
EL LANZAMIENTO DEL
SEGURO DIAGNÓSTICO DE
CÁNCER CITIBANAMEX,
PARA APOYAR A SUS
CLIENTES CON UN
PRODUCTO QUE CUBRE EL
IMPACTO ECONÓMICO DE
PADECIMIENTO COMO LO
ES EL CÁNCER**



CITIBANAMEX CASA DE BOLSA

En octubre de 1971 nace Acciones y Valores de México, S.A. de C.V. conocida como Accival, de la idea de sus fundadores, de institucionalizar los servicios profesionales que venían proporcionando, en una casa de bolsa con altos estándares de profesionalismo, eficiencia y productividad, capaz de otorgar un servicio integral y de mayor calidad a sus clientes.

Accival se conformó como casa de bolsa cuatro años antes de que la Ley de Mercado de Valores reglamentara la sustitución de los agentes de valores por casas de bolsa. Desde entonces y hasta ahora Accival constituye 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 Citibanamex Casa de Bolsa.

En agosto del 2017, Accival-Banamex Casa de Bolsa participó como uno de los intermediarios colocadores del primer bono social por 4,000 millones de pesos. El bono fue emitido por Nacional Financiera (Nafin) a un plazo de cinco años, en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV). (Ver más información en el capítulo de Inclusión Financiera).

AFORE CITIBANAMEX Y AHORRO VOLUNTARIO HORMIGA

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.

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.

Al cierre del 2017, Citibanamex estaba posicionado como el líder en captación integral de recursos de clientes, la cual llegó a \$2.0 billones de pesos, con un crecimiento anual del 9% o \$169 miles de millones de pesos. Esta cifra representa el mayor monto administrado por cualquier grupo financiero y representa cerca del 20% del ahorro financiero del país.

Citibanamex, a través de sus sociedades de inversión y siefores, es el mayor inversionista institucional en México al manejar \$1.1 billones de pesos. Los recursos administrados por las sociedades de inversión llegaron a \$541 mil millones de pesos, un crecimiento anual de 11% o \$54 mil millones de pesos. La Afore administró recursos por cerca de \$569 mil millones de pesos, un crecimiento del 17% anual u \$83 mil millones de pesos.



AFORE CITIBANAMEX

LÍDER

APTACIÓN

INTEGRAL DE

RECURSOS DE

CLIENTES

\$2 BILLONES

DE PESOS

9%

CRECIMIENTO

ANUAL



ENTRE LOS TIPOS DE APORTACIONES VOLUNTARIAS SE ENCUENTRAN:	
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.
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 portaciones Voluntarias Plus, S.A. de C.V.
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.
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.

2

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

EN 2017 CITIBANAMEX
DESTINÓ 171 MILLONES
A LOS FOMENTOS DE
COMPROMISO SOCIAL



A CONTINUACIÓN SE DETALLAN
LOS COSTOS GENERADOS POR
LA OPERACIÓN DE ÁREAS DE
VINCULACIÓN Y PROYECTOS PARA
AYUDAR A LA COMUNIDAD, ASÍ
COMO LA INVERSIÓN RELACIONADA
CON DONACIONES Y PATROCINIOS



201-1
**VALOR GENERADO
Y DISTRIBUIDO**

MILLONES DE PESOS	2015	2016	2017
Margen financiero	71,167	73,524	81,164
Acreedores diversos	32,971	33,005	28,842
Salarios y beneficios a empleados	19,896	21,124	20,975
Impuestos pagados	15,195	12,822	12,416
Pago de dividendos a accionistas	9,570	9,959	7,937
Aportación del Banco a los Fomentos	176	180	171
Inversión Social Banamex	464	479	498

**ESTADO DE
RESULTADOS**

MILLONES DE PESOS	2015	2016	2017
Margen financiero	71,167	73,524	81,164
Estimación preventiva para riesgos crediticios	-24,931	-22,560	-26,940
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	46,236	50,964	54,224
Gastos de administración y promoción	-52,238	-56,736	-63,520
Resultados de otros ingresos y gastos	32,873	31,040	39,198
Resultado de operación	26,871	25,268	29,902
Participantes en resultado de asociados	74	139	2,312
Resultado antes de impuestos a la utilidad	26,945	25,407	32,214
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	-8,732	-8,870	-7,870
Participación no controladora	-71	-3	0
Resultado neto	18,142	16,645	24,344
Porcentaje que representan las aportaciones del Banco a los Fomentos	0.97	1.08	0.76
Porcentaje que representa la inversión social de las utilidades antes de impuestos	1.72	1.89	1.54

EN 2017, TRANSFER BANAMEX CUMPLIÓ 5 AÑOS DE SER LA PLATAFORMA DE PAGOS DIGITALES PIONERA Y LA MÁS IMPORTANTE DE MÉXICO. SU APLICACIÓN MÓVIL OFRECE UNA FORMA FÁCIL, RÁPIDA Y SEGURA PARA REALIZAR OPERACIONES LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS SIETE DÍAS DE LA SEMANA

2.5

INCLUSIÓN FINANCIERA

103-2, 103-3

Citibanamex ha diseñado estrategias para que cada vez más personas puedan acceder a productos y servicios financieros haciendo uso de ellos adecuadamente, sin importar cuestiones de edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición.

Entre los esfuerzos del banco para contribuir a inclusión financiera en México, destacan el desarrollo de productos como Transfer Banamex, que potencializa la bancarización de las personas gracias a su modelo innovador de operación a través del móvil o fuera de sucursales bancarias. La compañía también ha sumado esfuerzos con otras organizaciones para promover el desarrollo económico inclusivo y sostenible.

En el marco de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, la inclusión financiera resulta prioritaria para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que buscan poner fin a la pobreza, el empoderamiento de las mujeres, promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenido, así como reducir la desigualdad en y entre los países.

DISRUPCIÓN PARA LA INCLUSIÓN: 5 AÑOS DE TRANSFER BANAMEX

Citibanamex reconoce la importancia de contribuir a que todas las personas puedan acceder a nuevas tecnologías y servicios financieros, incluida la microfinanciación, para impulsar el progreso. Es por ello que ha impulsado la creación de productos que hacen asequible y ampliamente disponible la actividad financiera en áreas donde las personas pueden no tener acceso conveniente a un banco o donde la banca tradicional es limitada para cierto grupo de personas.

Como parte de este compromiso, Transfer Banamex, se ha consolidado, desde su lanzamiento en 2012, como uno de los principales motores de la inclusión financiera, al convertir el celular en una herramienta útil para consultar saldos, hacer retiros en cajeros automáticos sin tarjeta y enviar y recibir dinero. Tras 5 años de su introducción, este producto cuenta con más de 7 millones de clientes, de los cuales más del 80% son nativos digitales, es decir, que nunca han pisado una sucursal bancaria.

Durante 2017, Transfer Banamex registró la apertura de 2,534,325 nuevas cuentas en las seis regiones en las que opera, de las cuales la región Centro, que comprende los estados de Aguascalientes, Guanajuato, Hidalgo, Estado de México, Querétaro, San Luis Potosí, Zacatecas y la Ciudad de México destacó con el 27%.

La región Norte (Coahuila, Chihuahua, Durango, Nuevo León, Tamaulipas) reportó el 17% de cuentas aperturadas, mientras que la región Peninsular con Campeche, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz y Yucatán indicó el 16%, al igual que la región Sur (Chiapas, Guerrero, Morelos, Oaxaca, Puebla, Tlaxcala).

Baja California, Baja California Sur, Sinaloa y Sonora, estados que conforman la región Noroeste, apuntaron un 14% en apertura de cuentas, así Colima, Jalisco, Michoacán, Nayarit (Región Occidente) colocó el 10%.



MILLONES
DE NUEVAS CUENTAS DE
TRANSFER BANAMEX

Al cierre de 2017, se realizaron 91,780,602 transacciones bancarias vía Transfer, cuyo desempeño se muestra a continuación. Cabe señalar que para ofrecer una mejor perspectiva de cómo se contribuye a la inclusión financiera en cada región a través de Transfer, el análisis de la información considera indicadores de pobreza* de las personas por estado, de acuerdo a información del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, CONEVAL, 2015.



27%	16%	14%
CENTRO	GOLFO PENINSULAR	NOROESTE
17%	10%	16%
NORTE	OCCIDENTE	SUR

*** INDICADORES DE POBREZA:**
Pobreza: Una persona se encuentra en situación de pobreza cuando tiene al menos una carencia social (en los seis indicadores de rezago educativo, acceso a servicios de salud, acceso a la seguridad social, calidad y espacios de la vivienda, servicios básicos en la vivienda y acceso a la alimentación) y su ingreso es insuficiente para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer sus necesidades alimentarias y no alimentarias.
No pobre y no vulnerable: Aquella población cuyo ingreso es superior a la línea de bienestar y que no tiene ninguna de las carencias sociales que se utilizan en la medición de la pobreza.
Pobreza moderada: Es aquella persona que siendo pobre, no es pobre extrema. La incidencia de pobreza moderada se obtiene al calcular la diferencia entre la incidencia de la población en pobreza menos la de la población en pobreza extrema.
Vulnerables por carencias sociales: Aquella población que presenta una o más carencias sociales, pero cuyo ingreso es superior a la línea de bienestar.



INCLUSIÓN FINANCIERA TOTAL DE TRANSACCIONES POR REGIÓN



NOROESTE •

Los estados de Baja California y Sinaloa reportaron un mayor número de transacciones en la región a la que pertenecen, mismas que fueron realizadas por personas con vulnerabilidad por carencia social, Baja California Sur indicó que la población con pobreza moderada llevó a cabo menos transacciones durante 2017 en la región Noroeste. En Sonora, la población no pobre ni vulnerable realizó más movimientos bancarios.

OCCIDENTE •

En la región Occidente, la población no pobre ni vulnerable de Jalisco llevó a cabo el mayor número de transacciones durante 2017, mientras que las personas con pobreza moderada fueron el único grupo que realizó operaciones bancarias en Michoacán, en Nayarit son más las personas no pobres y no vulnerables que hacen más transacciones y Colima reportó cierto equilibrio en estas actividades con respecto a la población no pobre ni vulnerable y con pobreza moderada.

SUR •

Puebla, Chiapas y Guerrero son los estados de la región Sur que reportan más transacciones hechas por población con pobreza moderada, mientras que Tlaxcala y Oaxaca registran pocas operaciones bancarias hechas por personas con vulnerabilidad por carencia social. Chiapas proyectó un gran contraste al ser la localidad en la que personas con pobreza extrema también realizan transacciones.

CENTRO •

En la región Centro, el Estado de México registró el mayor número de transacciones realizado por la población catalogada con pobreza moderada, en contraste con la Ciudad de México, donde la mayoría de operaciones se realizó por población No pobre y no vulnerable.

NORTE •

Los estados de Baja California y Sinaloa reportaron un mayor número de transacciones en la región a la que pertenecen, mismas que fueron realizadas por personas con vulnerabilidad por carencia social, Baja California Sur indicó que la población con pobreza moderada llevó a cabo menos transacciones durante 2017 en la región Noroeste. En Sonora, la población no pobre ni vulnerable realizó más movimientos bancarios.

PENÍNSULAR •

La región Peninsular reportó a Veracruz como el estado que tuvo más operaciones en 2017 por parte de la población con pobreza moderada. Quintana Roo y Tabasco también registraron un mayor número de transacciones pero realizadas por personas vulnerables por carencia social, mientras que Yucatán reportó que la población no pobre ni vulnerable también realizó numerosas transacciones bancarias.

EN AGOSTO DEL 2017, ACCIVAL-BANAMEX CASA DE BOLSA PARTICIPÓ COMO UNO DE LOS INTERMEDIARIOS COLOCADORES DEL PRIMER BONO SOCIAL POR 4,000 MILLONES DE PESOS. EL BONO FUE EMITIDO POR NACIONAL FINANCIERA (NAFIN) A UN PLAZO DE CINCO AÑOS, EN LA BOLSA MEXICANA DE VALORES (BMV)

PRIMER BONO SOCIAL EN MÉXICO

Con la publicación en 2016, de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), el gobierno federal hizo un notable compromiso con la inclusión financiera. Este esfuerzo se vio reforzado por la colocación exitosa del primer bono social listado en la BMV. El bono fue emitido por Nacional Financiera, la Institución de Banca de Desarrollo del Gobierno Federal y recibió más de \$ 13,000 millones de pesos en demanda de inversionistas. Los recursos de dicha emisión se destinarán al financiamiento de programas cuyas metas sociales podrán aplicarse para:

- **Mejoramiento del acceso a servicios de educación**, formación profesional, financiamiento y servicios financieros para poblaciones de bajos ingresos y marginadas, incluidos jóvenes emprendedores y estudiantes.
- **Generación de empleo mediante microfinanzas** y el financiamiento dirigido a micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES).
- **Desarrollo socioeconómico y empoderamiento de la mujer** mediante otorgamiento de créditos a mujeres emprendedoras que quieren expandir sus negocios.
- **Mejoramiento del ahorro en costos en la economía** de las familias, a través del uso eficaz de recursos para los hogares de bajos ingresos financiando la instalación de productos y tecnologías de alta eficiencia.
- **Apoyo a la recuperación económica de los individuos** y de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) afectadas por desastres naturales.

El Bono Social de NAFIN se alinea con los Principios de Bonos Sociales (Social Bond Principles) 2017 de International Capital Market Association ("ICMA" por sus siglas en inglés), debido a la naturaleza de los criterios de elegibilidad para los programas y las poblaciones objetivo a las que se asiste. Además cuenta con la Segunda Opinión de Sustainalytics B.V. Adicionalmente, contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, en materia de combate a la pobreza, educación inclusiva, igualdad de género, empleo digno y crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible.

FS13, FS14

ACCESIBILIDAD: INCLUSIÓN FINANCIERA PARA TODOS

A nivel global Citi trabaja para garantizar que sus productos y servicios sean diseñados y accesibles a las necesidades diversas de sus clientes. Se han desarrollado cajeros automáticos braille y parlantes, teléfonos de texto para la audiencia con problemas auditivos, y cada vez más se busca que la información de los productos se encuentre en los idiomas necesarios.

COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE

103-2, 103-3

Las operaciones cotidianas de Citibanamex, desde el financiamiento de grandes proyectos hasta la colocación de créditos en el sector subatendido, demandan el diseño de políticas y procedimientos que garanticen una comercialización responsable de los productos, y que ayuden a la gestión de riesgos ambientales y sociales asociadas a las líneas de negocio. Este compromiso de comercialización responsable, implica:

- **Desarrollar políticas** y apegarse a las mejores prácticas en gestión de riesgos ambientales y sociales en todas las líneas de negocio.
- **Evaluar y gestionar** riesgos asociados a los proyectos financiados.
- **Mejorar las competencias** del personal de venta sobre la colocación responsable de productos, así como de los responsables de ejecutar las políticas y los procedimientos de evaluación y gestión de riesgos ambientales y sociales.
- **Proporcionar información** suficiente y precisa a quien va a adquirir un producto o servicio de Citibanamex.

FINANCIAR CON RESPONSABILIDAD
102-12, 417-1, 417-2, 417-3, FS1, FS2, FS3, FS4, FS16

Los proyectos o actividades que se habilitan a través del financiamiento de Citibanamex pueden tener repercusiones ambientales y sociales negativas. Por lo anterior, para la compañía es imperante establecer políticas ambientales y sociales con enfoque en evaluación de riesgos o *due diligence*, aplicables a todas las líneas de negocio y a nivel de mercado, región o sector en específico.

FS15
ESRM y todas las políticas ambientales y sociales que se aplican actualmente en la banca comercial e institucional de Citibanamex son aprobadas por Dirección General Citibank y tienen un alcance global, pues están vigentes en todos los países donde Citi tiene presencia.

Con el propósito de detectar riesgos ambientales y sociales en los proyectos financiados por Citibanamex, el banquero identifica y categoriza los riesgos asociados, a través de la aplicación del Cuestionario de Riesgo. Otro mecanismo utilizado es el Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales, el cual se ejecuta a través del banquero o de los representantes de las áreas de riesgos y sustentabilidad del banco, e incluso – si el proyecto lo amerita– se contempla la intervención de un tercero.

Posteriormente, Citibanamex monitorea o evalúa el cumplimiento por parte del cliente de los acuerdos ambientales y sociales establecidos en los contratos. Estos procedimientos aplican a la banca comercial, corporativa y seguros.

POLÍTICAS E INICIATIVAS
QUE SUSCRIBE CITIBANAMEX

- Políticas de Evaluación de Riesgos Sociales y Ambientales (*Enviromental Social Risk Managment, ESRM*).
- Principios de Ecuador.
- Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera Relacionada con el Clima (*Task Force on Climate Related Financial Disclosures*).
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Principios rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES).
- Declaración del Capital Natural.
- Normas de desempeño de la Corporación Financiera Internacional.
- Mesa redonda sobre el aceite de palma sostenible (RSPO).
- UNEP FI.
- Cuestionario de Responsabilidad Social Corporativa.
- Declaración de Citi de los principios y estándares relacionados al proveedor.

TEMAS
CUBIERTOS

- Cambio climático
- Derechos humanos
- Inversión en países o regiones controversiales Cadena de Valor
- Gobernanza
- Compromiso y Transparencia
- Asuntos específicos para la industria de la silvicultura (Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES y la Declaración del Capital Natural)
- Asuntos específicos para la industria del aceite de palma (Mesa redonda sobre el aceite de palma sostenible)

MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE MONITOREO PARA LA COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE	
Herramienta de Análisis de Riesgo Ambiental y Social	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 (Humedales de Importancia Internacional) y especies en peligro de extinción.
Visitas a sitio	Revisión presencial del estado del proyecto para verificar el potencial riesgo social y ambiental.
Watchlist	Instrumento a través del cual se monitorean a las compañías con base en sus activos sensibles o controvertidos, resultados de análisis o noticias negativas publicadas.
Plan de acción ambiental y social	Los proyectos con riesgo ambiental y social altos son revisados por consultores independientes. Si se encuentran brechas entre los planes de acción del cliente y las normas nacionales e internacionales sociales y ambientales, se desarrolla un plan de acción correctivo.

EN 2017, FUE ACTUALIZADA LA
POLÍTICA DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES
(ESRM, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)
DE CITI, LA CUAL DESTACA COMO
EL MECANISMO POR EXCELENCIA
PARA GESTIONAR LOS RIESGOS E
IMPACTOS AMBIENTALES Y SOCIALES
ASOCIADOS CON LAS TRANSACCIONES
DEL CLIENTE Y LOS PRODUCTOS Y
SERVICIOS FINANCIEROS DEL BANCO



RESPONSABILIDAD COMERCIAL COMPARTIDA

En 2017 se entrenó a 519 gerentes de riesgo y banqueros en ESRM a nivel global; en México se impartieron capacitaciones a 110 analistas y banqueros de relación a nivel nacional, para ejecutar con éxito los procedimientos preventivos y de monitoreo sobre los proyectos de los clientes de la banca empresarial de Citibanamex. El objetivo fue fortalecer sus habilidades para identificar y categorizar los riesgos asociados en cada contrato. Los temas abordados fueron:

- Identificación y clasificación de riesgos sociales y ambientales
- Procedimientos comerciales y estándares aplicables según las políticas corporativas de Citi
- Proceso de revisión para “Áreas de Alta Precaución” creadas en torno a la actualización de la política ESRM
- Procesos de transacciones que cubren las políticas

Cabe señalar que las Áreas de Alta Precaución, fueron creadas en 2017 por Citi y su actividad está relacionada con proyectos o actividades con elevados riesgos de derechos humanos. En ese mismo año se trabajó en la creación de un módulo de capacitación sobre los Principios de Ecuador, que será incorporado a la plataforma de formación electrónica de Citi en 2018.

Estos cursos se suman al programa de capacitación de carácter obligatorio para todos los colaboradores de Citibanamex: formación en línea sobre el Código de Ética, para apegarse a los principios éticos de la organización, y al curso *Anti Money Laundry*, que ofrece la información necesaria para el debido cumplimiento de las leyes y procedimientos para prevenir e identificar operaciones con recursos de procedencia ilícita.

TRATO JUSTO PARA LAS PERSONAS

En Citibanamex se aplica el programa *Treating Customers Fairly* (TCF) de Citi, lanzado a nivel mundial en 2015, el cual establece el mandato de servir como un socio de confianza para los clientes mediante la prestación responsable de servicios financieros para contribuir al crecimiento y el progreso económico. El objetivo del programa TCF es entregar productos y servicios que proporcionan valor, claridad y confiabilidad, guiados bajo un principio de Finanzas Responsables que garantice que:

- Los productos y servicios están diseñados para satisfacer las necesidades de un grupo identificado de los consumidores y se comercializan en consecuencia.
- La información del producto proporcionada a los consumidores es clara y comprensible.
- La información del producto proporcionada a los consumidores es apropiada dada la información divulgada durante las ventas o la aplicación proceso.
- Los términos del producto operan como se describe a los consumidores.
- Los requisitos para los consumidores que optan por cambiar productos, cambiar proveedores, enviar reclamos o registrar Quejas / inquietudes son claramente explicados y razonables.
- Los clientes reciben un trato justo con respecto al producto o servicio ofrecido o proporcionado y reciben valor con respecto a dichos productos y servicios.

Como parte de este programa, los empleados de *Global Consumer Banking* deben completar un entrenamiento anual sobre la política de trato justo para asegurar que saben aplicarla correctamente impactando de manera positiva.



519
GERENTES
ENTRENADOS A
NIVEL GLOBAL

110
CAPACITADOS
EN MÉXICO

3

MARCA Y PUBLICIDAD

EN 2017 CITIBANAMEX
DESTINÓ 171 MILLONES
A LOS FOMENTOS DE
COMPROMISO SOCIAL



EL ÁREA DE MERCADOTECNIA DE CITIBANAMEX DESTINA RECURSOS AL PATROCINIO DE DIFERENTES INICIATIVAS EN DISTINTOS RUBROS

Mediante el conocimiento que Citibanamex tiene de las necesidades de sus clientes, al utilizar prácticas líderes y al compartir sus perspectivas sobre lo mejor de México refuerza su marca y prestigio entre las partes interesadas clave a fin de agregar valor a cada uno de los productos que ofrece.

Asimismo, establece líneas integrales que incluyen posicionamiento de campañas, los vínculos y las colaboraciones con otras organizaciones, diversos eventos y patrocinios externos, así como los reconocimientos que reciben u otorgan.

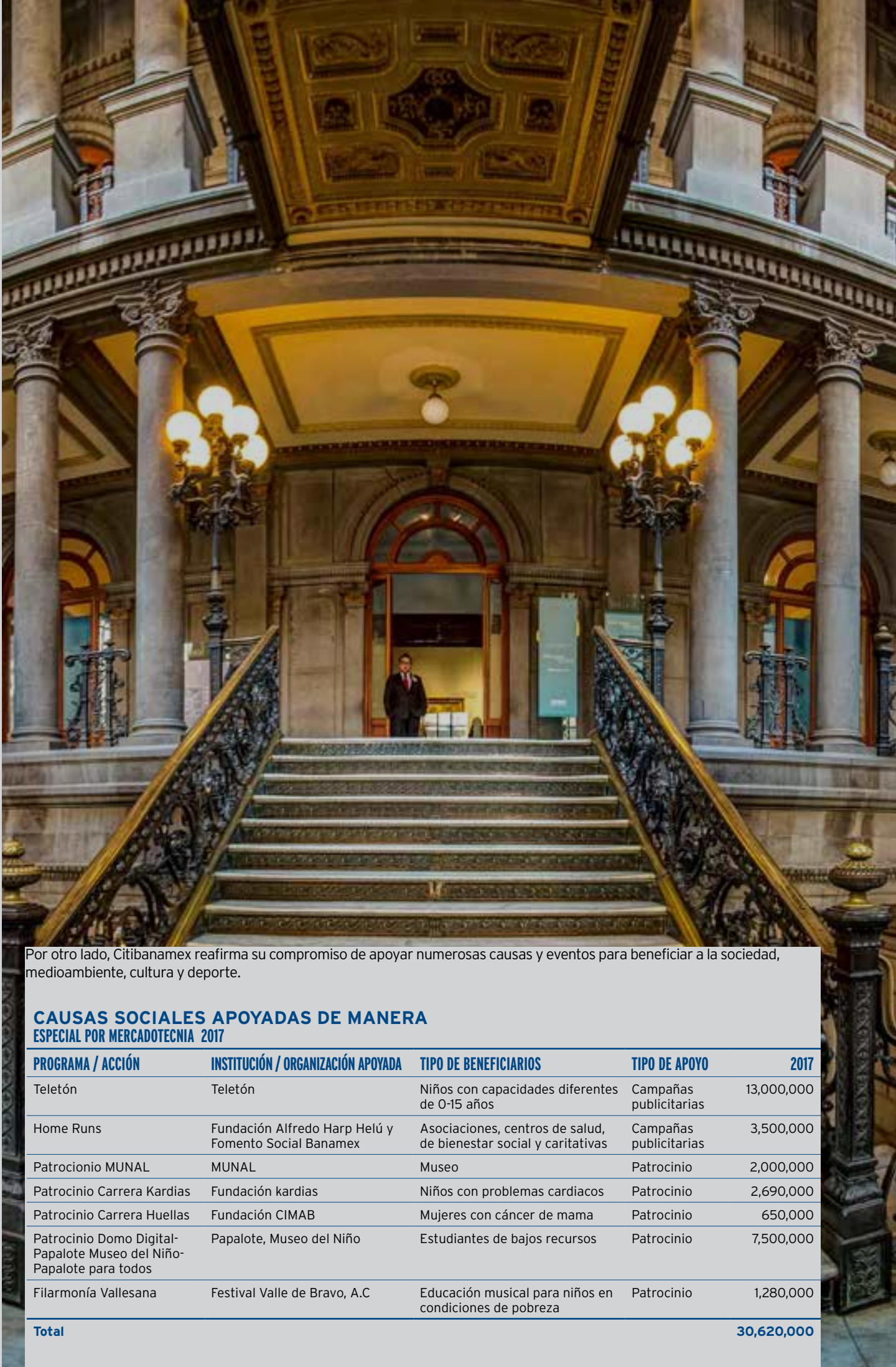
RESPALDAR SUEÑOS

Como parte de las acciones antes mencionadas, el área de Mercadotecnia de Citibanamex destina recursos al patrocinio de diferentes iniciativas, entre las que destacan:



TIPOS DE EVENTOS PATROCINADOS POR CITIBANAMEX

	%		
	2015	2016	2017
Fútbol	37.2	37.2	21.8
Béisbol	2.3	2.3	1.8
Carreras / Atletismo	2.0	2.0	0.9
Golf	0.8	0.8	0.9
Embajadores Banamex	3.6	3.6	5.9
Nombre en Inmuebles	5.8	6.2	4.5
Patrocinios entretenimiento e independientes: conciertos, exposiciones, conferencias	36.4	36.4	52.8
Teletón	1.3	0.9	0.8
Fórmula 1	10.6	10.6	10.6
Total	100.0	100.0	100.0



Por otro lado, Citibanamex reafirma su compromiso de apoyar numerosas causas y eventos para beneficiar a la sociedad, medioambiente, cultura y deporte.

CAUSAS SOCIALES APOYADAS DE MANERA ESPECIAL POR MERCADOTECNIA 2017

PROGRAMA / ACCIÓN	INSTITUCIÓN / ORGANIZACIÓN APOYADA	TIPO DE BENEFICIARIOS	TIPO DE APOYO	2017
Teletón	Teletón	Niños con capacidades diferentes de 0-15 años	Campañas publicitarias	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
Patrocinio MUNAL	MUNAL	Museo	Patrocinio	2,000,000
Patrocinio Carrera Kardias	Fundación kardias	Niños con problemas cardiacos	Patrocinio	2,690,000
Patrocinio Carrera Huellas	Fundación CIMAB	Mujeres con cáncer de mama	Patrocinio	650,000
Patrocinio Domo Digital-Papalote Museo del Niño-Papalote para todos	Papalote, Museo del Niño	Estudiantes de bajos recursos	Patrocinio	7,500,000
Filarmonía Vallesana	Festival Valle de Bravo, A.C	Educación musical para niños en condiciones de pobreza	Patrocinio	1,280,000
Total				30,620,000

Otro de los patrocinios más importantes que realiza Citibanamex es a la Corporación Interamericana de Entretenimiento (CIE) a través de Centro Citibanamex, recinto de convenciones y exposiciones de clase mundial ubicado en la Ciudad de México, en el que uno de los principales propósitos es incursionar en el negocio del entretenimiento y llegar al público juvenil para ofrecerles más experiencias que solo servicios.

También brindó patrocinio a la selección nacional mexicana, en la que el atributo más relevante fue ayudar a posicionar *Lo mejor de México, lo mejor del mundo*, en las figuras de quienes generan la fiebre por el balompié en el país. Además de abanderar a actores relevantes del acontecer actual como el piloto Checo Pérez y la ex golfista Lorena Ochoa.

Citi patrocina desde hace 21 años a Teletón y favorece la cultura al impulsar al reconocido Ballet de Amalia Hernández, con lo cual reafirma su interés en el entretenimiento, la cultura y la mexicanidad.

LA CONSOLIDACIÓN DE LA MARCA

Desde el 4 de octubre de 2016, el banco dio a conocer el cambio de imagen de “Banamex” a “Citibanamex”, dicha transformación se ha consolidado de forma gradual durante este tiempo, así mismo Grupo Financiero Banamex es titular de la marca “Banamex” y de aproximadamente 2,368 signos distintivos, mismos que al día de hoy se encuentran registrados y vigentes ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, entre las que se incluyen las marcas representativas de algunas de las empresas integrantes del grupo financiero, tales como “Accival”, “Accigame” y “Accitrade” para la Casa de Bolsa, la marca “Horizontes” para Impulsora de Fondos y la marca “Seguros Banamex” para la aseguradora del Grupo Financiero Banamex.

En 2017, el banco y Citigroup Inc., solicitaron al Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial un aproximado de 207 registros de signos distintivos (marcas y avisos comerciales), entre los que se incluyen “Citibanamex, lo mejor de México, lo mejor del Mundo”, “Citibanamex Cajero Smart”, “Citibanamex Aquí”, “Citibanamex B Smart”, “Citibanamex Casa de Bolsa”, “Citibanamex Libra Plus”, “Citibanamex Móvil”, “Citibanamex Experiencias”, “Citibanamex 1”, “Citibanamex Acceso Global”, “Citibanamex Audiomático”, “Citibanamex Beyond”, “Citibanamex Clásica”, “Citibanamex Compromiso Social”, “Citibanamex Cuenta Maestra”, entre otros.

Asimismo, obtuvo el registro de diversas marcas tales como “El Banco Nacional por México”, “Ganas al instante”, “Black Sale”, “El Mejor Martes”, “El Mejor M@rtes del Año”, entre otras; y, a su vez se renovó la vigencia por un periodo adicional de 10 años de aproximadamente 103 registros de signos distintivos, dentro de los que se encuentran “Banamex”, “Banamex Aquí”, “Bancanet”, “Cuenta Base Banamex”, “Firma y Gana”, “Universidad Banamex”, entre otras, así como las marcas “Sembrando Esperanzas Banamex y Diseño”, “De frente al compromiso”, “Nuestro compromiso vive”, “Decisiones de peso y diseño”, mismas que corresponden a marcas que identifican los proyectos de sustentabilidad y compromiso social.

A la fecha las marcas más representativas del Banco cuyos registros se mantienen vigentes son: “120 Horas Banamex”, “Valor Banamex”, “Valor Corporativo Banamex”, “Home Runs Banamex”, “Grandes Maestros del Arte Popular”, “Banamex B Smart”, “Banamex Móvil”, “El Banco Nacional de/”, “Banco Nacional de México”, “Transfer Banamex”, “Puntos Premia”, “BancaNet”, “Firma y Gana” y “Netkey” y los avisos comerciales “Estamos donde tú estás”, “Siempre sales ganando”, “Banamex Aquí, más cerca de ti” y “Firma y ¡Sorpréndete!”. Se prevé que estos signos distintivos serán migrados a marcas “Citibanamex”, siendo cotitulares el banco y Citigroup Inc,

Con respecto a las marcas que están por expirar, periódicamente y previo a su fecha de vencimiento, Citibanamex revisa si dichas marcas continúan en uso y de ser así se procede a la renovación por un periodo adicional de 10 años.

BancaNet



Por cuanto hace 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" y "Citi Beyond".

En materia de derechos de autor, el grupo financiero cuenta con distintos registros para más de 120 materiales didácticos del área de Educación Financiera de Citibanamex, dentro de los que se incluyen obras literarias, musicales, diseños y personajes ficticios. Durante 2017 se obtuvieron los registros de las siguientes obras literarias: "Ahorro, luego invierto", "Finanzas para niños construye tu proyecto. Guía de trabajo por proyectos, Primaria Baja", "Finanzas para niños construye tu proyecto. Guía de trajo por proyectos, Preescolar".

También, se renovó la vigencia por un periodo adicional de un año de las siguientes reservas de derechos "Valor", "Valor Corporativo", "Valor (difusión vía red de cómputo)", "Valor Corporativo (difusión vía red de cómputo)", "Examen de la Situación Económica de México", "Review of the Economic Situation of Mexico", así como del personaje ficticio "Banami", esta última por un periodo adicional de cinco años. Adicional a lo anterior, en 2017 se obtuvo el registro de la reserva de derechos de "Revista Citibanamex".

Al realizar el *rebranding* el objetivo principal de la estrategia fue ofrecer el mejor servicio al cliente, en 2016 cambió el logo, en 2017 culminó la parte conceptual y actualmente se trabaja la definición de la personalidad de la marca.

Los principales atributos de marca son:

- Intuitivo
- Lo mejor de México, lo mejor del mundo
- Incansable pasión por la innovación

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 de respetar la propiedad intelectual de terceros.

**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**



DIFUNDIR ORGULLO

ERES GRANDE MÉXICO

Después del terremoto del 19S surge esta campaña con la finalidad de exaltar la solidaridad y el impacto positivo que la unión de los mexicanos ante un desastre natural. Citibanamex reafirmó su compromiso con el país al apoyar la reconstrucción en los estados afectados por los sismos de septiembre de 2017.

INGENIO

Con esta campaña, Citi logró posicionar sus servicios al ofrecer alternativas eficaces para casos específicos al hacer un llamado a la acción de los usuarios, con ello identificar los beneficios de las opciones que brida con ingenio, así detonar la conversación acerca de sus productos.

#MÉXICONOSEQUITA #LANACIÓNTRICOLOR

Citibanamex acompañó a la Selección Mexicana de Futbol en su camino y permanencia en el mundial de Rusia 2018, donde fomentó el orgullo nacional y el apoyo de los jugadores que representaron al país en este campeonato. También se realizaron dinámicas para sortear playeras y balones oficiales autografiados para los usuarios.

CHECO PÉREZ Y LA FÓRMULA UNO

Para Citibanamex, mejorar de forma eficaz la gestión del riesgo relacionado con la actividad financiera es clave por lo que para transformar la cultura interna utilizó esta campaña en la que Checo Pérez desempeña un rol fundamental al representar la importancia de incrementar la seguridad en los controles de riesgo.

RECONOCER Y TRASCENDER

MORNINGSTAR

Premios Morningstar 2017

Citibanamex Asset Management

Mejor operadora de fondos de renta variable -cuarta ocasión que recibe esta distinción en cinco años-Mejor operadora de fondos multi-activos

Bnmint1

Mejor fondo de renta variable global en México

Global Finance

World's Global Finance

Mejor banco digital empresarial del país

Euromoney

Premios Euromoney a la Excelencia

- Mejor Banco Digital
- Mejor Banco para la Inclusión Financiera
- Mejor Banco para Mercados
- Mejor Banco para Servicios de Transacción
- Mejor Banco para Mercados en Latinoamérica y Europa Occidental
- Mejor Banco para Financiación en Europa Central y del Este
- Mejor Banco para Servicios de Transacción en África
- Mejor Banco de Inversión en Argentina, África, Finlandia, Irlanda, Turquía y Grecia

Human Rights Campaign (HRC) reconoce a Citibanamex como una de las empresas más inclusivas para trabajar en México

Human Rights Watch otorga certificación a Citibanamex como una corporación que apoya a la diversidad de género, LGTBI Plus, 1ª generación de empresas con esta certificación.

Eres grande México ganó como mejor campaña de comunicación Uno por Uno

PREMIOS QUE OTORGA CITIBANAMEX

PREMIO DE ECONOMÍA

Tiene por objetivo incentivar la investigación y la propuesta de soluciones a los problemas económicos del país. Con una trayectoria de seis décadas y media, el galardón es considerado uno de los más importantes y prestigiosos reconocimientos en su especialidad en Latinoamérica, y ha sido otorgado a estudiantes de Economía y a profesionales que han destacado como economistas en la docencia, la investigación, la gestión del servicio público o la empresa privada, cuenta con dos categorías: trabajos de investigación y tesis de licenciatura. En octubre del 2017 se entregó el Premio de Economía 2016 en una ceremonia presidida por Ernesto Torres Cantú, director general del Citibanamex, en compañía de Agustín Carstens Carstens, gobernador del Banco de México, y de Alberto Gómez Alcalá, director corporativo de Desarrollo Institucional, Estudios Económicos y Comunicación de Citibanamex.

CAUSAS SOCIALES APOYADAS DE MANERA ESPECIAL POR MERCADOTECNIA 2017

NIVEL	PARTICIPANTE	TRABAJO
1er. Lugar	Carlos Alfonso Cebreros Zurita	Las recompensas del auto-descubrimiento: Aprendizaje y dinámica de empresas exportadoras.
2do. lugar	María del Rocío Raquel Elizondo Camejo Luis Gabriel Hernández Román Julio Arturo Carrillo Abrego	Investigación sobre la transmisión de coques agregados de los Estados Unidos a México: Un enfoque svar.
2do. Lugar	Jorge Alfredo Bouchot Viveros	Implicaciones del incremento del salario mínimo sobre el mercado de trabajo en México.
Mención Honorífica	Julio César Leal Ordóñez Bernabé López Martín André Carlos Martínez Fritsher	Gestión de riesgo del precio de las materias primas y política fiscal en un modelo de incumplimiento de pago de deuda soberana.
TESIS DE LICENCIATURA		
1er. Lugar	Jorge Arturo Coria Rodríguez	La insostenibilidad de las finanzas públicas estatales en México: diagnóstico, evaluación y propuestas de solución.
2do. lugar	Andrés Nigenda Zárate	Evolución de la desigualdad salarial en México: un enfoque ocupacional.
Mención Honorífica	Montserrat Bulnes Alacid	Cobertura del consumo energético de la industria hotelera en Cancún ante variaciones en la temperatura.
Mención Honorífica	Jorge Enrique Paniagua Trujillo	Valuación de contratos de extracción petrolera mediante algoritmos de simulación y optimización estocástica.

COLABORACIÓN PARA EL PROGRESO

INICIATIVA Y DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN
United Nations Global Compact.- Iniciativa mundial que establece diez principios universalmente aceptados en los ámbitos de los derechos humanos, los estándares laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.	Citibanamex participa desde 2013 como signatario de la iniciativa del Pacto Mundial.
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.	Citibanamex es miembro de este organismo 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.	Desde su creación en 2003 han sido adoptados por 82 instituciones financieras en 36 países, entre las cuales se encuentra Citi
International Labour Organization, IFP Declaration. - La Declaración de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) compromete a los miembros a respetar y promover los principios y derechos de 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.	Citibanamex suscribe este compromiso en sus prácticas laborales
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. Citibanamex cuenta con 25 colaboradores entrenados para dar conferencias sobre cambio climático.	The Climate Reality Project: Desde 2009 Citibanamex , a través de 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.
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.	Citibanamex participa activamente en este foro.
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.

ADEMÁS DE SUSCRIBIR INICIATIVAS GLOBALES EN MATERIA DE DESARROLLO SUSTENTABLE, CITIBANAMEX PARTICIPA COMO ASOCIADO EN LAS SIGUIENTES INICIATIVAS NACIONALES:



Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles, AMIB

Asociación Mexicana de Intermediarios de Seguros, AMIS

La Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro, AMAFORE



COMPROMISO CON LAS PERSONAS

103-1, 103-2, 103-3

EN LA ESTRATEGIA DE CULTURA ORGANIZACIONAL DE CITIBANAMEX LAS PERSONAS ESTÁN EN EL CENTRO. EL OBJETIVO DE CADA DECISIÓN TOMADA, ES CUMPLIR Y REBASAR LAS EXPECTATIVAS DE CLIENTES Y COLABORADORES, ACTUANDO RESPONSABLEMENTE PARA IMPULSAR EL CRECIMIENTO Y EL PROGRESO DE MÉXICO.

68
COMPROMISO CON
EL CLIENTE

84
COMPROMISO CON
NUESTROS
COLABORADORES

112
COMPROMISO CON
NUESTROS
PROVEEDORES

COMPROMISO CON EL CLIENTE

DESDE HACE 134 AÑOS, DICHA ESTRATEGIA HA EVOLUCIONADO PARA HACER FRENTA A LOS CAMBIOS Y DESAFÍOS DEL ENTORNO LOCAL E INTERNACIONAL, COMBINANDO LO MEJOR DE MÉXICO Y LO MEJOR DEL MUNDO, PARA SER EL BANCO DEL FUTURO, HOY.



CITIBANAMEX REÚNE MÁS DE DOS SIGLOS DE EXPERIENCIA, CON EL ALCANCE GLOBAL DE CITI Y LA TRADICIÓN DE EL BANCO NACIONAL DE MÉXICO, PARA BRINDAR LA MÁS SENCILLA, INTELIGENTE E INTUITIVA EXPERIENCIA BANCARIA.

COMPROMISO CON EL CLIENTE

Actualmente, en Citibanamex se está aplicando un programa de inversión de 25 mil millones de pesos al 2020, el cual busca crear un banco a la vanguardia en México, completamente enfocado en entregar a las personas una experiencia más enriquecida, inteligente e intuitiva.

PROGRAMA DE INVERSIÓN DE 25 MIL MILLONES DE PESOS AL 2020



BANCA DIGITAL

- Modelo "Mobile First" De Citi
- Mejoras, nuevos servicios e interfaces para Bancanet, Móvil y Wallet



PLATAFORMA TECNOLÓGICA

- Nuevas soluciones en la nube
- Optimización de infraestructura de pagos
- Automatización de procesos



SUCURSALES

- Creación de "Sucursales digitales"
- 100 nuevas sucursales
- Modernización y mejora de toda la red
- 6 sucursales especiales para Pymes



ATMS

- 2,500 nuevos cajeros en el país, de los cuales 1,500 serán de última generación (CDMs)



SEGMENTOS

- Módulo de atención Citibanamex Priority
- Atención especializada a Pymes y clientes corporativos
- Dirección de Inclusión Financiera

25,000

MDP EN INVERSIONES

MEJOR EXPERIENCIA BANCARIA

- Respuesta ágil al cliente y trato personalizado
- Amplia gama de dispositivos y canales
- Infraestructura renovada

Las siguientes gráficas muestran los puntos más importantes respecto de los avances del plan de inversión de Citibanamex en su red de distribución, banca digital y servicio al cliente:

INFRAESTRUCTURA

- 100 Sucursales digitales a nivel nacional. **Meta 2020: 300 más**
- 1,700 ATMs de última generación. **Meta 2020: 1,700 más**

BANCA DIGITAL

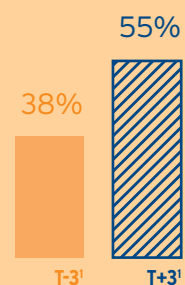
- Incremento anual de 37% de usuarios digitales en nuestras plataformas digitales: BancaNet y Citibanamex Móvil
- Objetivo de digitalizar al 50% de nuestra base de clientes para el 2020

SERVICIO AL CLIENTE

- Puntos de fricción identificados y tiempos de respuesta reducidos
- Mayor Índice de desempeño de Atención a Usuarios entre los 4 principales bancos



TRANSACCIONES
FUERA DE SUCURSALES



25

INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN CITIBANAMEX

INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

103-2, 103-3

En 2017, con el respaldo de una inversión de 25 mil millones de pesos para tecnología e innovación, Citibanamex dio continuidad a la construcción de la banca del futuro.

Sus esfuerzos se han dirigido a impulsar la mejora de los procesos del banco para hacerlos más sencillos y seguros, a renovar la infraestructura, y a incrementar la gama de herramientas y aplicaciones digitales; todo ello sin sacrificar la agilidad de respuesta y un trato personalizado para los clientes.

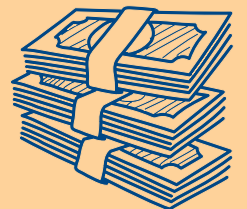
De esta manera, la empresa permanece vigente frente a los retos de su tiempo, y responde a las expectativas de sus clientes en cualquier lugar y en cualquier momento.

En Citibanamex, la misión de la dirección de innovación es impulsar soluciones de clase mundial para sus clientes, a través del trabajo con diferentes áreas del banco, para su diseño, desarrollo e implementación exitosa. Durante el 2017, la compañía apoyó distintos proyectos que contribuyeron al intercambio de ideas y la generación de conocimientos, reflejando el compromiso del banco con la construcción de una banca más rápida, más inteligente y más eficiente.

INNOLAB

En 2017, uno de los proyectos más emblemáticos en esta materia, fue la construcción del laboratorio de innovación de Citibanamex, Innolab. Este espacio forma parte de la red global de laboratorios de innovación de Citi, en los que se busca fomentar el trabajo colaborativo -presencial y no presencial-, interdisciplinario, de manera creativa.

Innolab es un espacio diseñado para llevar a cabo ejercicios de innovación para sus respectivas áreas de influencia con metodologías como Design Thinking, Ideation Sessions e Innovation Events. Entre las actividades que se desarrollarán en este laboratorio destaca, la realización de sesiones para "idear" la mejora de procesos y productos, ejecutar pruebas de los prototipos de soluciones, celebrar reuniones con empresas de la comunidad de startups con foco en Fintech.



INVERSIÓN EN 2017:

\$1,277,900
PLUG AND PLAY

\$6,451,315
IDEABOX

\$9,079,086
PROOF OF CONCEPTS

\$491,500
INNOVATION LAB OPERATION
AND MAINTENANCE

\$82,572,000
PAPERLESS ECM - DIGITAL
TRANSFORMATION

MIL MDP
DE INVERSIÓN
PARA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

IDEABOX ES UN CONCURSO INTERNO QUE TIENE COMO OBJETIVO INCENTIVAR A LOS EMPLEADOS A PUBLICAR IDEAS QUE PUEDEN SER CONVERTIDAS EN PROYECTOS PARA BENEFICIO DE LOS CLIENTES Y EMPLEADOS DEL BANCO.



IDEABOX

A través de esta iniciativa, se invita al personal de Citibanamex a salir de la rutina diaria para crear soluciones originales, escalables y accionables en respuesta a desafíos estratégicos que pueden englobarse en tres áreas:

- **Simplificación y mejora de la experiencia** del cliente en los procesos que impactan en la satisfacción del cliente.
- **Creación, transformación y re diseño** de soluciones móviles para los clientes.
- **Mejora del ambiente de trabajo**, mediante la simplificación y mejora de los procesos, así como de hacer un mejor uso de los recursos tangibles e intangibles de la compañía.

Ideabox consta de tres etapas que van de la idea al prototipo. En 2017 se registraron 219 ideas de 178 innovadores, provenientes de 14 estados de la República Mexicana:

PLUG AND PLAY

En 2017, Citibanamex pagó una suscripción de 65 mil dólares a Plug and Play México, una aceleradora del ecosistema emprendedor con foco en innovación y fintechs, trabajando principalmente con Trulioo, Onfido, Capital Pro, Eltrophy, UnitedCoin.

PROOF OF CONCEPTS

En respuesta a las expectativas de acceso, simplicidad y conectividad de los usuarios de la banca, Citibanamex somete a prueba continuamente nuevas soluciones. En 2017, destacó la prueba de tres prototipos, Account Opening Application based on iPad, Banking bot y iMessage payment platform.

PAPERLESS ECM DIGITAL TRANSFORMATION

En el rubro de digitalización, en 2017 inició un plan para transformar cualquier proceso de papel a digital, incluyendo el expediente digital único del cliente. Este plan, que concluye en 2022 supone un beneficio de \$7 MM USD anuales de costo operativo.

INNOVACIÓN DIGITAL



BANCA MÓVIL

Citibanamex Móvil es una aplicación que permite realizar operaciones bancarias desde un teléfono celular inteligente. En 2017, como respuesta a las solicitudes de los clientes, inició la renovación de la aplicación agregando funcionalidades que permitirán mejorar la adopción del canal. Entre las mejoras que concluyeron en ese mismo año, destacó el cambio que hace posible activar el servicio en línea sin ir a la sucursal y solicitar el reinicio de contraseña en caso de haberla olvidado.

CORRESPONSALES CITIBANAMEX AQUÍ

Al cierre de 2017, Citibanamex contaba con 26,478 Corresponsales Bancarios bajo la marca "Citibanamex Aquí", mediante los cuales se 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 una cobertura en más de 1,313 municipios distribuidos en más de 373 ciudades y localidades de la República Mexicana. **De estos municipios, el 33% no cuentan con presencia de ningún otro banco y representan el 53% de los municipios a nivel nacional.**

A través de los Corresponsales se ofrecen 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.

El alcance de las actividades de los Corresponsales resulta muy importante en la bancarización e inclusión financiera, al ser el principal canal para Transfer Banamex, tanto en la colocación (aperturas), como en la recepción de depósitos y el retiro de efectivo.

+1,313

EN AGOSTO DEL 2017 GLOBAL FINANCE RECONOCIÓ A CITIBANAMEX COMO EL MEJOR BANCO DIGITAL EMPRESARIAL DEL PAÍS.

PORTAL CITIBANAMEXY BANCA ELECTRÓNICA

Como parte del cumplimiento con su compromiso de ofrecer los mejores servicios digitales en México, el portal BancaNet Empresarial liberó nuevas funcionalidades pensando en mejorar la experiencia del cliente, entre las que destacan:

- **Migración de Applets:** ofrece una versión compatible con los navegadores recientes y sin el uso de Java® Microsoft Internet Explorer® 11, Microsoft Edge® 13, Google Chrome® 49, Mozilla Firefox® 46, Safari® 9.1.
- **Multipagos:** el cliente puede realizar varios pagos y/o transferencias en un solo evento y con una sola clave dinámica (NetKey). Adicionalmente, los pagos y/o transferencias que el cliente realice, se pueden guardar en grupos, para que tenga la facilidad de realizar sus pagos de manera frecuente.
- **SPID:** pago interbancario en dólares.
- **SPEI:** funciona todos los días del año, durante todo el día y ya se dispone de Liga CEP (Comprobante Electrónico de Pago-Interbancario SPEI)

MUNICIPIOS

CUBIERTOS CON NUESTRA EXTENSA RED
DE PUNTOS DE ATENCIÓN

La implementación de estas mejoras mantiene a BancaNet como uno de los mejores portales para consultar saldos y realizar operaciones bancarias.

Al cierre del 2017 había 1.4 millones de usuarios activos, que constituyen el 11.4% del total de clientes del banco.

AUDIOMÁTICO Y EJECUTIVO

Audiomático es un canal telefónico a través del cual los clientes pueden efectuar diversas operaciones bancarias desde la comodidad de su hogar, oficina o celular, de forma rápida, cómoda y segura.

El servicio está disponible las 24 horas los 365 días del año, para casi todos los servicios bancarios, excepto para inversiones y pagos de servicios.

Es un medio seguro ya que el acceso es con número de cliente o tarjetas, más número secreto o TPIN, el cual se puede obtener o actualizar en el mismo Audiomático.

A través de este medio también se puede reportar el robo y extravío de tarjetas de crédito, solicitar la activación de plásticos nuevos o dar avisos de viaje al extranjero. Para quienes requieren más información o apoyo adicional, se cuenta con la opción de asistencia de un ejecutivo telefónico, servicio que está disponible en todo momento.

En 2017 se realizaron 136.7 millones de consultas de saldos y movimientos a través de Audio mático y 1.35 millones de transacciones monetarias tanto en moneda nacional como extranjera, y 22.1 millones de llamadas fueron atendidas por un ejecutivo telefónico.

REDES SOCIALES

En 2017, Citibanamex recibió un reconocimiento por el manejo de productos y servicios digitales en sus plataformas de Facebook, Twitter e Instagram, incluido el servicio a clientes digital a través de la cuenta @ContactoCitibmx. De esta manera se han consolidado las redes sociales de Citibanamex como canales digitales que sirven de apoyo en la solución de los problemas planteados por los clientes y usuarios, así como espacios para difundir información relevante para los clientes, como tipo de cambio, localización de sucursales y ATM, apoyo y servicio a clientes, beneficios de los productos, etcétera.

En este último año, los seguidores de las cuentas de redes sociales del Grupo Financiero Banamex crecieron, sumando un total de 3.6 millones. Los seguidores en redes sociales representan el total de seguidores de Citibanamex en Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter y Youtube.



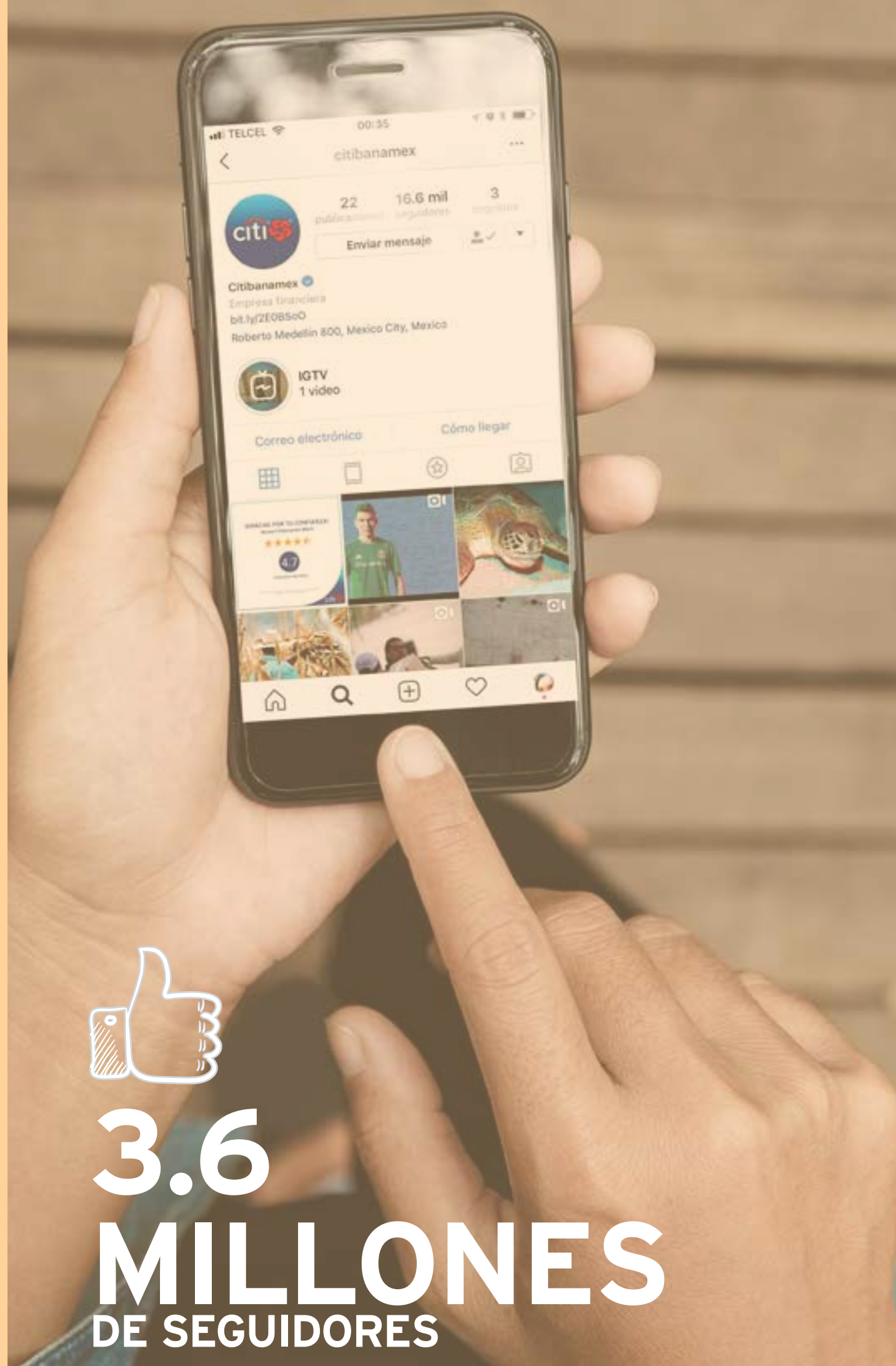
136.7
MILLONES DE CONSULTAS
DE SALDOS Y MOVIMIENTOS

1.35
MILLONES DE
TRANSACCIONES
MONETARIAS

22.1
MILLONES DE
LLAMADAS ATENDIDAS



3.6
MILLONES
DE SEGUIDORES



EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN 2017

103-2, 103-3

Para asegurar que se esté ofreciendo la mejor experiencia bancaria, en Citibanamex se utiliza la métrica Net Promoter Score (NPS), que permite medir el grado de lealtad y satisfacción del cliente, así como su disposición para recomendar los productos y servicios del banco con sus conocidos, como amigos, colegas o familiares.

La compañía considera dos tipos de estudios NPS, denominados Top Down y Bottom Up. El Top Down mide la salud de la relación con los clientes en general en comparación con otros bancos. Sus resultados son utilizados para establecer metas, definir prioridades y tomar medidas estratégicas.

Se mide 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).

En la interpretación de resultados del NPS, las respuestas sobre la pregunta de satisfacción del cliente, se clasifican con base en los siguientes criterios:

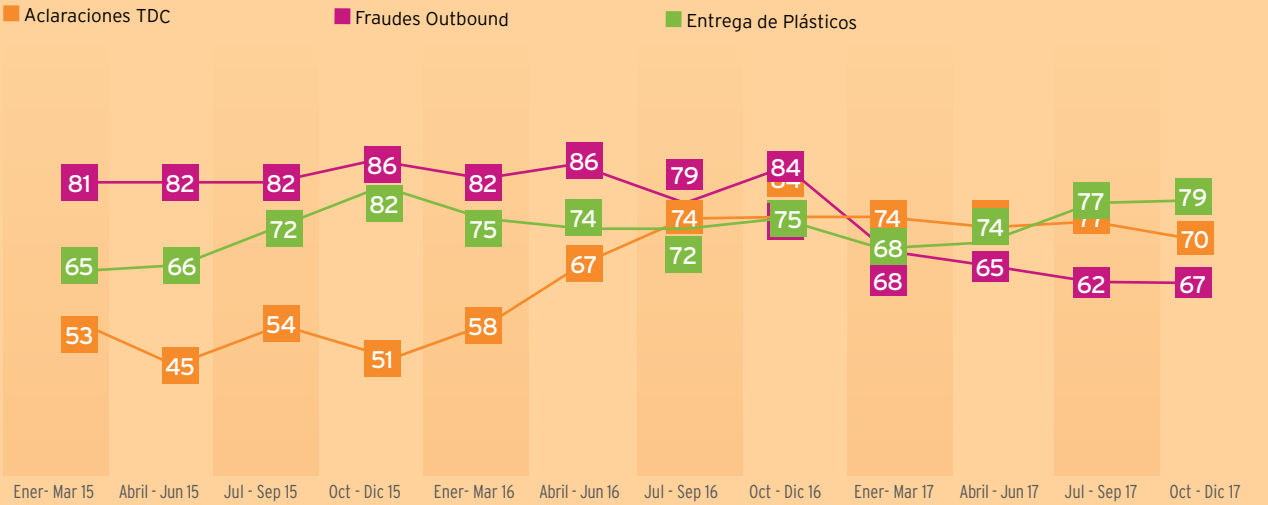
Los clientes que evalúan entre 9-10 se definen como Promotores, entre 7-8 se clasifican como Pasivos y entre 6-0 se consideran Detractores. De modo que el NPS se calcula con la fórmula: % de Clientes Promotores - % de Clientes Detractores.

En 2017, el Top Down tuvo una mejora del 2.6% en Tarjetas de Crédito, del 31.9% en Citiblu y 1.9% en Priority.

Estos resultados se complementan con los obtenidos a través del Bottom Up, el cual se enfoca en obtener retroalimentación de los clientes sobre alguna experiencia concreta y reciente en los diferentes puntos de contacto (CAT, Sucursal, ATM, aclaración de un cargo, etc.). De esta manera se profundiza en las “causas raíz” por cada punto de contacto crítico para poder mejorarlos.

En 2017 se midieron más de 70 puntos de contacto relevantes para los clientes, entre los que destacan las aclaraciones, procesos de fraude y entrega de plásticos. En el último año los resultados de esta medición fueron los siguientes:

TENDENCIA NPS
PRINCIPALES PUNTOS DE CONTACTO



El Touch Point específico de Fraudes Inbound sufrió una migración de estudio telefónico a email y es por ello que a diferencia de años pasados, ya no se refleja en la gráfica.

NPS POR
SEGMENTO

	2015	2016	2017
Tarjetas de Crédito	30	39	40
Banca de Desarrollo (CitiBlue)	24	28	37
Banca de Relación (Priority)	48	41	42

CON EL OBJETIVO DE MAXIMIZAR EL CONOCIMIENTO SOBRE EL CLIENTE Y MEJORAR SU EXPERIENCIA CON EL BANCO, AL CIERRE DEL 2017 CONCLUYÓ LA MIGRACIÓN DE LA ENCUESTAS BOTTOM UP DE LA VÍA TELEFÓNICA A LA VÍA ELECTRÓNICA

Este proyecto trae como beneficio la consolidación de toda la retroalimentación de los clientes en un solo sistema y permite obtener en tiempo real notificaciones y reportes de análisis relacionados con las experiencias de los clientes en los diferentes canales en los que interactúan con el banco.

Durante el año también se trabajó en la implementación de la herramienta Click Fox para identificar de mejor manera los puntos de contacto que resultan más complejos para los clientes, con el objetivo de mejorarlos.

Actualmente las propuestas de mejora a los procesos en los distintos canales de Citibanamex, se realizan bajo la metodología Agile, que se caracteriza por un enfoque de trabajo multidisciplinario que permite que la empresa se adapte exitosamente a las necesidades propias del momento.



COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

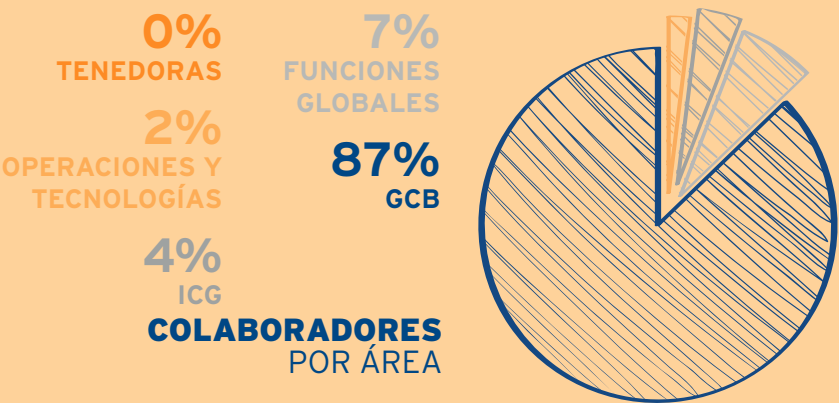
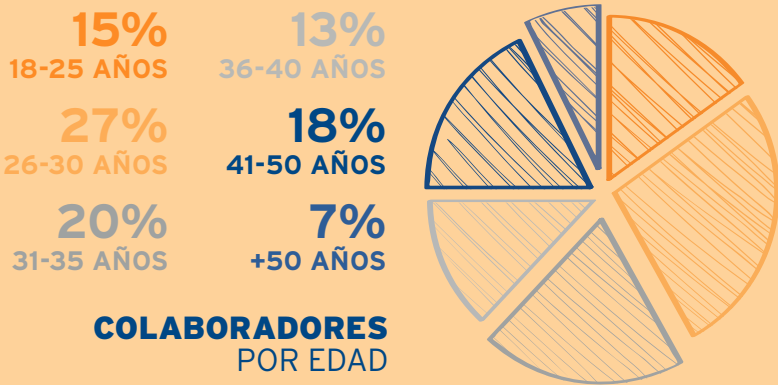
103-1, 103-2, 103-3

**CITIBANAMEX SE HA
POSICIONADO COMO UNA DE
LAS EMPRESAS MÁS ATRACTIVAS
PARA TRABAJAR DENTRO DEL
SECTOR FINANCIERO, EN GRAN
MEDIDA POR SUS PRÁCTICAS
LABORALES QUE CONTRIBUYEN
AL DESARROLLO PROFESIONAL
DE SUS COLABORADORES, PERO
TAMBIÉN POR SU COMPROMISO
REAL EN FAVOR DE LA DIVERSIDAD
E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.**



DEMOGRAFÍA LABORAL
102-8

En 2017 la fuerza laboral de Citbanamex estuvo conformada por 37,945 colaboradores, distribuidos de la siguiente manera:



COLABORADORES
POR EDAD

RANGOS DE EDAD	2015		2016		2017	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
18-25	6,853	17.59	5,143	13.45	5,528	14.57
26-30	9,954	25.54	10,135	26.50	10,135	26.71
31-35	7,475	19.18	7,797	20.39	7,686	20.26
36-40	4,794	12.30	5,126	13.40	5,100	13.44
41-50	7,445	19.10	7,323	19.15	6,959	18.34
Más de 50	2,448	6.28	2,720	7.11	2,537	6.69
Total	38,969		38,244		37,945	

COLABORADORES
POR ÁREA

ÁREAS	2015		2016		2017	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
GCB	33,918	87.04	33,265	86.98	32,992	86.95
ICG	1,282	3.29	1,457	3.81	1,419	3.74
Tenedoras	2	0.01	2	0.01	17	0.04
Operaciones y Tecnología	1,618	4.15	939	2.46	886	2.33
Funciones Globales	2,149	5.51	2,581	6.75	2,631	6.93
Total	38,969		38,244		37,945	



COLABORADORES SINDICALIZADOS
Y DE CONFIANZA POR GÉNERO

SINDICALIZADOS / CONFIANZA	2015		2016		2017	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Base	7,443	19.10	6,961	18.20	6,501	17.13
Mujeres	4,248	57.07	3,982	57.20	3,739	57.51
Hombres	3,195	42.93	2,979	42.80	2,762	42.49
Confianza	31,526	80.90	31,283	81.80	31,444	82.87
Mujeres	15,503	49.18	15,564	49.75	15,661	49.81
Hombres	16,023	50.82	15,719	50.25	15,783	50.19
Total	38,969		38,244		37,945	

EN CITIBANAMEX SE
RESPETA EL DERECHO DE
LOS COLABORADORES A LA
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

En 2017, un total de 6,501 colaboradores, estaban sindicalizados y sujetos a un contrato colectivo.

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.

Este 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 sus trabajadores sindicalizados.

COLABORADORES POR REGIÓN

Debido a su presencia geográfica, Citibanamex es una compañía que genera empleos en todo el país. Durante 2017 la composición de colaboradores por división regional, entidad federativa y género se distribuyó de la siguiente manera:

ENTIDAD FEDERATIVA	MUJERES	%	HOMBRES	%	2016 TOTAL	MUJERES	%	HOMBRES	%	2017 TOTAL
División Centro										
Aguascalientes	127	59.62	86	40.38	213	130	58.56	92	41.44	222
Estado de México	191	59.87	128	40.13	319	167	66.27	85	33.73	252
Guanajuato	607	50.58	593	49.42	1,200	584	51.32	554	48.68	1,138
Hidalgo	268	68.02	126	31.98	394	262	69.68	114	30.32	376
Querétaro	229	52.89	204	47.11	433	223	53.73	192	46.27	415
San Luis Potosí	197	62.74	117	37.26	314	187	61.31	118	38.69	305
Zacatecas	59	59.00	41	41.00	100	59	58.42	42	41.58	101
Total Centro	1,678	56.44	1,295	43.56	2,973	1,612	57.39	1,197	42.61	2,809
División Golfo Peninsular										
Campeche	87	49.71	88	50.29	175	90	53.57	78	46.43	168
Quintana Roo	163	60.59	106	39.41	269	171	65.02	92	34.98	263
Tabasco	253	60.67	164	39.33	417	245	59.32	168	40.68	413
Veracruz	833	56.02	654	43.98	1,487	814	56.69	622	43.31	1,436
Yucatán	215	47.88	234	52.12	449	206	47.69	226	52.31	432
Total Golfo Peninsular	1,551	55.45	1,246	44.55	2,797	1,526	56.27	1,186	43.73	2,712
División Metropolitana										
Distrito Federal	8,202	45.99	9,634	54.01	17,836	8,032	46.12	9,385	53.88	17,417
Estado de México	1,193	53.62	1,032	46.38	2,225	1,496	50.25	1,481	49.75	2,977
Total Metropolitana	9,395	46.83	10,666	53.17	20,061	9,528	46.72	10,866	53.28	20,394
División Noroeste										
Baja California Norte	488	55.58	390	44.42	878	469	55.77	372	44.23	841
Baja California Sur	158	66.67	79	33.33	237	152	66.38	77	33.62	229
Sinaloa	541	66.30	275	33.70	816	537	68.41	248	31.59	785
Sonora	448	67.47	216	32.53	664	433	68.62	198	31.38	631
Total Noroeste	1,635	63.01	960	36.99	2,595	1,591	64.00	895	36.00	2,486
División Norte										
Chihuahua	418	60.84	269	39.16	687	404	61.40	254	38.60	658
Coahuila	282	57.43	209	42.57	491	287	60.29	189	39.71	476
Durango	90	56.60	69	43.40	159	97	61.78	60	38.22	157
Nuevo León	795	44.17	1,005	55.83	1,800	789	44.08	1,001	55.92	1,790
Tamaulipas	400	59.70	270	40.30	670	380	60.13	252	39.87	632
Total Norte	1,985	52.14	1,822	47.86	3,807	1,957	52.71	1,756	47.29	3,713
División Occidente										
Colima	95	49.74	96	50.26	191	92	50.00	92	50.00	184
Jalisco	1,093	52.27	998	47.73	2,091	1,025	51.15	979	48.85	2,004
Michoacán	443	58.37	316	41.63	759	411	56.53	316	43.47	727
Nayarit	96	58.54	68	41.46	164	93	58.49	66	41.51	159
Total Occidente	1,727	53.88	1,478	46.12	3,205	1,621	52.73	1,453	47.27	3,074
División Sur										
Chiapas	179	43.77	230	56.23	409	186	46.62	213	53.38	399
Guerrero	241	59.95	161	40.05	402	237	59.85	159	40.15	396
Morelos	259	63.95	146	36.05	405	254	62.41	153	37.59	407
Oaxaca	263	61.31	166	38.69	429	261	62.89	154	37.11	415
Puebla	594	54.50	496	45.50	1,090	581	54.81	479	45.19	1,060
Tlaxcala	39	54.93	32	45.07	71	46	57.50	34	42.50	80
Total Sur	1,575	56.13	1,231	43.87	2,806	1,565	56.76	1,192	43.24	2,757
Total México	19,546	51.11	18,698	48.89	38,244	19,400	51.13	18,545	48.87	37,945

EN 2017 HUMAN RIGHTS CAMPAIGN (HRC) RECONOCIÓ A CITIBANAMEX COMO UNA DE LAS EMPRESAS MÁS INCLUSIVAS PARA TRABAJAR EN MÉXICO

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 103-1, 103-2, 103-3

Para Citibanamex una fuerza de trabajo diversa representa una amplia gama de perspectivas y experiencias que puede influir positivamente en el cumplimiento de su misión de ofrecer la mejor experiencia a sus clientes.

En enero del 2017, la estrategia de diversidad de Citi se actualizó y se ha encomendado a los líderes superiores en toda la compañía, personal de recursos humanos y miembros de comités, entre otros, garantizar que los programas, políticas y la cultura de inclusión en general se implemente correctamente, haciendo una revisión anual de su progreso.

Como un gran hito en torno a este esfuerzo, en 2017, Citibanamex recibió la mayor calificación en la primera encuesta de HRC Equidad MX realizada por la Fundación Human Rights Campaign (HRC) que destaca las políticas y prácticas comerciales relacionadas con la inclusión de la población de la diversidad sexual LGBT.

El informe HRC Equidad MX 2018 evalúa las políticas y prácticas relacionadas con la inclusión de personas LGBT en el centro laboral, que incluye las protecciones antidiscriminatorias, las redes de empleados y el compromiso público con la comunidad LGBT.

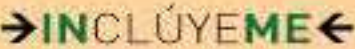
Los esfuerzos de Citibanamex por aplicar estos criterios dan como resultado una calificación del 100%, lo que hace del banco uno de los Mejores lugares para trabajar LGBT y lo reconoce como uno de los 32 empleadores líderes en la inclusión de la población de la diversidad sexual LGBT en México.

Además desde 2011 se creó el Consejo de Mujeres, conformado por 43 mujeres destacadas de la institución.

Al día de hoy este Consejo está conformado por 52 hombres y mujeres directivos, 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.



COLABORADORES POR GÉNERO						
Colaboradores por género	2015		2016		2017	
	Número	%	Número	%	Número	%
Hombres	19,218	49.32	18,698	48.89%	18,545	48.87
Mujeres	19,751	50.68	19,546	51.11%	19,400	51.13
Total	38,969	100	38,244	100	37,945	100

DETALLE DE COLABORADORES SEGÚN GÉNERO405-1

Al finalizar 2017, Grupo Financiero Banamex contaba con 37,945 colaboradores, 19,400 mujeres y 18,545 hombres, incluyendo 76 personas con discapacidad.

PERMISO PARENTAL401-3

Muchos países han aprobado leyes para proporcionar permiso parental. Con estas, se pretende permitir que los empleados se acojan al permiso y regresen al trabajo en el mismo puesto o uno comparable.

La posibilidad de que ambos sexos puedan acogerse a un permiso por maternidad y paternidad y otros derechos de bajas pueden traducirse en una mayor contratación y una mayor retención de empleados cualificados.

También pueden elevar la moral y la productividad de los empleados. Que los hombres se acojan a un permiso de paternidad puede ser indicativo del grado en que una organización anima a los padres a acogerse al mismo.

Los hombres que aprovechan su derecho a un permiso de este tipo influyen positivamente en que las mujeres se acojan al permiso sin perjuicio de su trayectoria profesional.

PARTICIPACIÓN DE HOMBRES Y MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS

CRITERIO	2015	%	2016	%	2017	%
Coordinaciones / subdirecciones	2,868	100.00	3,050	100.00	3,564	100.00
Mujeres	987	34.41	1075	35.25	1326	37.21
Hombres	1881	65.59	1975	64.75	2238	62.79
Dirección / alta dirección	582	100.00	670	100.00	792	100.00
Mujeres	103	17.70	132	19.70	180	22.73
Hombres	479	82.30	538	80.30	612	77.27

PORCENTAJE TOTAL DE MUJERES EN PUESTOS DE DIRECCIÓN

2015	2016	2017
27.74	29.88	31.00

REINCORPORACIÓN AL TRABAJO EN 2017

NÚMERO DE EMPLEADOS QUE:	MUJERES	HOMBRES
Tuvieron derecho a una baja por maternidad, paternidad o adopción	19546	18698
Ejercieron su derecho a baja por maternidad, paternidad o adopción	704	5
Se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, paternidad o adopción	520	5
Tasa de retorno al trabajo	73.86	100.00

NÚMERO DE EMPLEADOS QUE:	2015		2016		2017	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Ejercieron su derecho a baja por maternidad, paternidad o adopción	821	5	704	5	452	3
Se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, paternidad o adopción y conservaron su empleo pasados 12 meses desde su reincorporación	593	3	520	5	362	1
Tasa de retención	72.23	60.00	73.86	100.00	80.09	33.33

* Para el cálculo de 2017, serán aquellos que hayan ejercido su baja durante 2016 y después de la fecha de reincorporación, hayan permanecido un mínimo de 12 meses.

PERMISOS POR ADOPCIÓN

Para quienes cuentan con el reconocimiento legal de la adopción de un menor, Citibanamex ofrece los siguientes beneficios:

- **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.

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”.

En 2017, Citibanamex participó en la edición 39 de la marcha anual de la comunidad LGTBTTI, con un contingente de más de 300 personas.

PRÁCTICAS LABORALES

103-2, 103-3, 402-2

RECLUTAMIENTO Y RETENCIÓN

Citibanamex cuenta con un equipo profesional dedicado al reclutamiento y selección de personal, que cuentan con diferentes medios de búsqueda y contacto con los candidatos.

La compañía también cuenta con lineamientos para retener a los mejores colaboradores y mejorar los procesos de reclutamiento, en ese sentido se realizan encuestas a los siete días de ingreso del nuevo colaborador, así como entrevistas de ajuste a los 30 días para conocer su opinión 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.

POSIBILIDADES PARA TODOS

La Políticas de Inclusión Laboral y No Discriminación, que forma parte del modelo de contratación de empleados de Citibanamex, tiene como eje clave un panel de selección compuesto por 4 personas que entrevistan a más de un candidato.

La existencia de un panel con varios entrevistadores incrementa las posibilidades de que los candidatos sean evaluación con mayor precisión, mientras que presencia de más de un candidato ayuda a asegurar que los procesos de contratación sean meritocráticos y justos.

Como parte de los esfuerzos para incrementar la inclusión laboral, Citibanamex cuenta además con una política que promueve la existencia de al menos una mujer dentro de los candidatos para posiciones directivas y dentro del panel de selección.

Esto con la finalidad de mitigar sesgos inconscientes dentro del proceso de selección y aumentar las probabilidades de contrataciones diversas.

Esta política se encuentra dentro de las prácticas corporativas de Recursos Humanos a nivel global, por lo que ésta es el área responsable de su cumplimiento, cabe señalar que esta política no fue autorizada por ningún órgano de gobierno.

Las siguientes tablas muestran los indicadores relacionados con el desempeño de Citibanamex en los procesos de contratación y desvinculación voluntaria e involuntaria, concluyendo con el índice de rotación en 2017. La información se desglosa por edad, sexo y región

CONTRATACIONES

2017
401-1

REGIÓN / ENTIDAD FEDERATIVA	CONTRATO DETERMINADO						CONTRATO INDETERMINADO					
	MENOS DE 30 AÑOS		DE 30 A 50 AÑOS		MÁS DE 50 AÑOS		MENOS DE 30 AÑOS		DE 30 A 50 AÑOS		MÁS DE 50 AÑOS	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Centro	308	210	99	56	0	0	109	73	87	67	7	7
Golfo peninsular	226	148	45	46	0	0	62	47	55	33	0	7
Metropolitana	1455	1663	685	760	16	25	511	645	451	559	125	221
Noroeste	247	130	77	53	0	0	88	37	48	40	2	3
Norte	370	371	111	92	0	1	102	90	72	46	4	10
Occidente	260	305	100	93	0	0	98	71	74	75	6	16
Sur	237	212	100	73	0	0	64	60	70	60	5	8
TOTAL (por sexo)	3103	3039	1217	1173	16	26	1034	1023	857	880	149	272
TOTAL	6142		2390		42		2057		1737		421	

DESVINCULACIONES

2017

REGIÓN / ENTIDAD FEDERATIVA	VOLUNTARIAS						INVOLUNTARIAS					
	MENOS DE 30 AÑOS		DE 30 A 50 AÑOS		MÁS DE 50 AÑOS		MENOS DE 30 AÑOS		DE 30 A 50 AÑOS		MÁS DE 50 AÑOS	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
CENTRO	109	73	87	67	7	7	36	30	66	60	1	2
Golfo peninsular	62	47	55	33		7	29	35	70	61	2	3
Metropolitana	511	645	451	559	125	221	155	250	460	472	72	81
Noroeste	88	37	48	40	2	3	41	32	59	42	0	2
Norte	102	90	72	46	4	10	45	67	64	64	3	4
Occidente	98	71	74	75	6	16	53	51	85	66	0	4
Sur	64	60	70	60	5	8	27	33	64	57	0	1
TOTAL (por sexo)	1034	1023	857	880	149	272	386	498	868	822	78	97
TOTAL	2057		1737		421		884		1690		175	

TASA DE ROTACIÓN

BAJAS TOTALES

REGIÓN/ ENTIDAD FEDERATIVA	2016	2017
Centro	24.5%	28.9%
Golfo peninsular	18.1%	21.8%
Metropolitana	21.7%	20.9%
Noroeste	25.6%	25.6%
Norte	35.0%	33.0%
Occidente	21.4%	29.6%
Sur	22.7%	27.5%
Total	22.7%	23.5%

COMPENSACIÓN

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:

El total de compensación recibida en 2017 por los principales funcionarios del Grupo Financiero Banamex, en los que se incluye a las personas arriba mencionadas, entre otros, fue de \$297,948,579 (doscientos noventa y siete millones novecientos cuarenta y ocho mil quinientos setenta y nueve Pesos M.N.) Dicha cifra incluye sueldos, aguinaldo, prima de vacaciones, bono por desempeño y PTU.

Asimismo, las obligaciones a futuro correspondientes al Plan de Pensiones de los funcionarios relevantes mencionados en la sección precedente es de aproximadamente \$80'174,046 (ochenta millones ciento setenta y cuatro mil cuarenta y seis Pesos M.N.).

b. Compensación variable, compuesta por:

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".

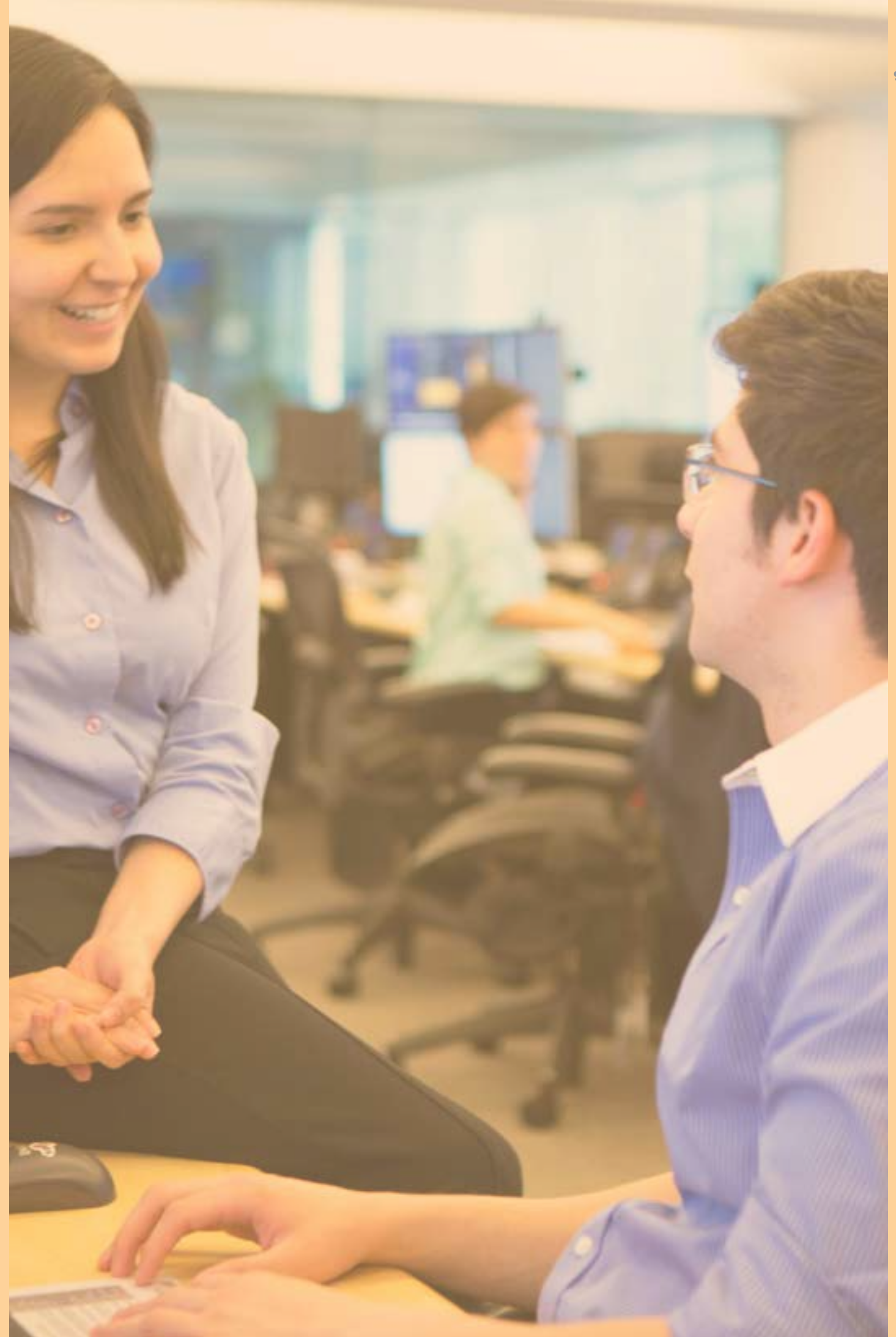
b.2 Planes de incentivos

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).

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.



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 25.49 a 1.

EVALUACIÓN

En Citibanamex, 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 aquéllas 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 aquélla 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

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 a 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.

EMPLEADOS EVALUADOS EN 2017 POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Categoría profesional	No. total de empleados evaluados	No. total de empleados evaluados	No. total de empleados evaluados
	2015	2016	2017
Dirección	688	690	773
Gerencia	6,507	6,455	6,819
Colaboradores	30,583	28,831	27,880
Total	37,778	36,060	35,539

EMPLEADOS EVALUADOS EN 2017 POR GÉNERO

Género	No. total de empleados evaluados 2015	No. total de empleados evaluados 2016	No. total de empleados evaluados 2017
Hombres	17,906	17,572	17,299
Mujeres	18,700	18,404	18,179
Total	36,606	35,976	35,478



BENEFICIOS A COLABORADORES

401-2, 201-3

Además de los beneficios que forman parte del modelo de diversidad y de la estrategia de igualdad de oportunidades de Citibanamex, se ofrecen las siguientes prestaciones a los colaboradores, independientemente del tipo de jornada laboral:

- Pago de cuotas al IMSS
- 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 y Créditos en condiciones y tasas preferenciales.
- Seguro de liberación de adeudos de préstamos otorgados, como prestación en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente
- Plan de Retiro, de acuerdo a las políticas vigentes
- Otras prestaciones y beneficios otorgados al personal de Citibanamex:
- Servicio Médico, de acuerdo a las políticas vigentes.

PLANES DE PENSIONES Y RETIRO

Citibanamex cuenta con 5 planes de pensiones y retiro vigentes al 31 de diciembre de 2017. Los planes se mencionan a continuación :

- Plan anterior a enero 2002
- Plan de Pensiones 2002
- Plan de retiro 2007
- Plan de Apoyo al Retiro 2011
- Plan de Pensiones 2014

Para conocer más sobre sus beneficios y y criterios de aplicación, consultar el último Informe de Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y laSustentabilidad de Citibanamex, correspondiente a 2016, en cual se brinda un detalle muy amplio de cada plan.

DESARROLLO DE LOS COLABORADORES

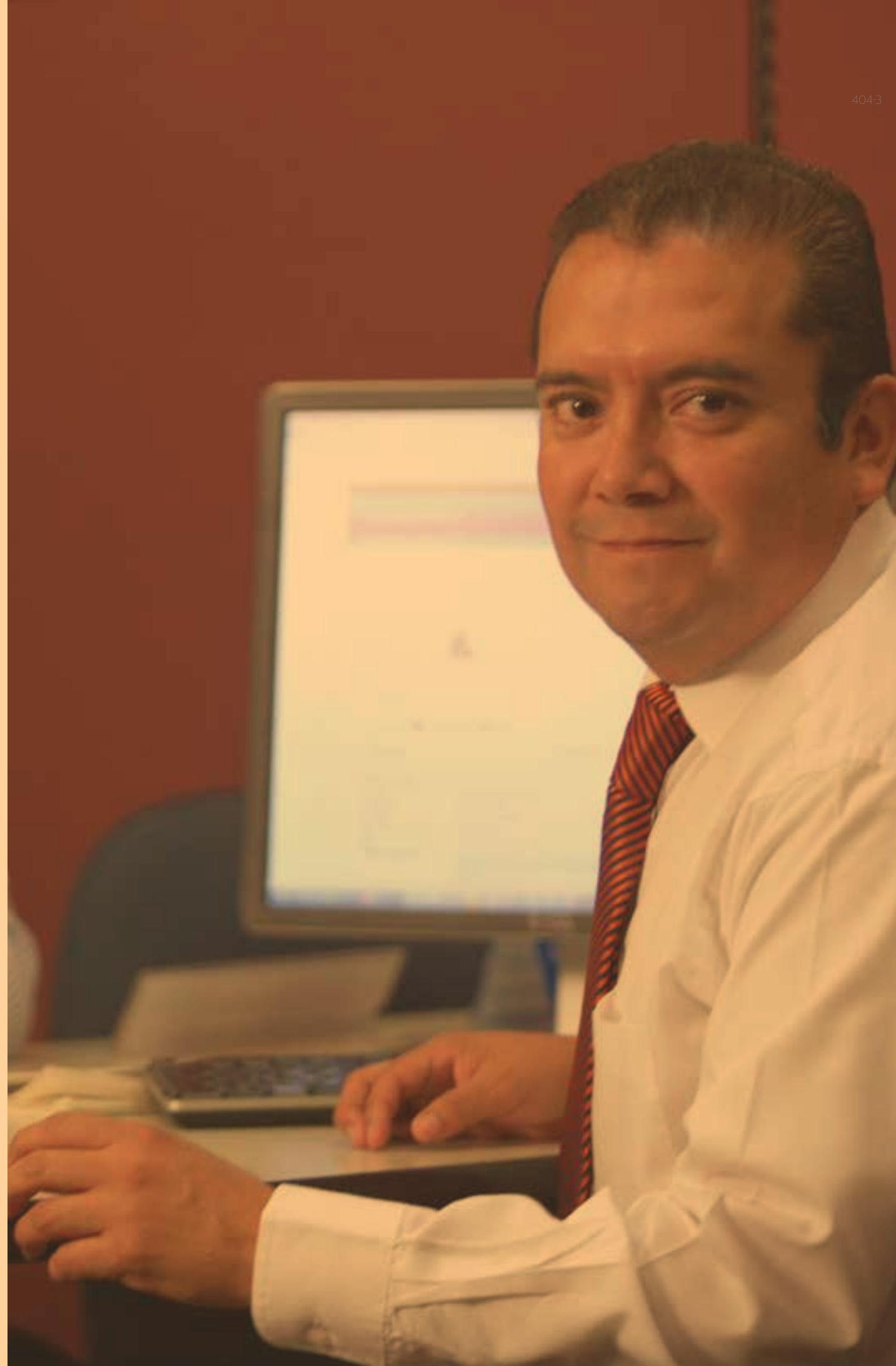
103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3

Desde hace dos años se han implementado acciones enfocadas a mantener y fortalecer competencias de valor para los colaboradores de Citibanamex como son pensamiento innovador y liderazgo que forman parte de la estrategia de Cultura Organizacional del banco.

Entre el impacto atribuible a estas iniciativas de Cultura Organizacional destacan:

- Responsabilidad integral
- Trabajo en equipo
- Integración
- Colaboración
- Bienestar
- Mayor sentido humano
- Enfoque en el cliente
- Fortalecimiento de la cultura de riesgo y ética
- Clima laboral

De esta manera se contribuye al compromiso de ser el Banco del Futuro y a La Fuerza de Ser UNO para lograr la transformación hacia una cultura de alto desempeño capaz de ofrecer la mejor experiencia bancaria y de generar los mejores resultados con un alto sentido de responsabilidad y ética.



EN 2017 SE TUVO LA EDICIÓN ININTERRUMPIDA NÚMERO 58 DE LOS JUEGOS BANCARIOS EN LA CDMX



CULTURA ORGANIZACIONAL CITIBANAMEX

Como parte de la estrategia de reforzamiento de la Cultura Organizacional de Citibanamex en 2017 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Transformación cultural Citibanamex:

Impartición de talleres, actividades de reforzamiento y conferencias sobre cultura.

De enero a diciembre de 2017 se impactó a 6,361 colaboradores, impartiendo un total de 198 talleres. Se integraron contenidos de Cultura Organizacional en diferentes estrategias institucionales, entre las que destacan: Inducción, Vestibular, Centro de Experiencia y Evolución Banamex y Pathways.

Padrinos:

Es una iniciativa de reconocimiento coordinada por Cultura Organizacional que vincula a la alta dirección con el personal de sucursales, a través de los directores C15+.

De su lanzamiento en octubre de 2017 a diciembre de ese mismo año, se apadrinaron 15 sucursales digitales de un total de 123.

Los colaboradores de la sucursal digital, a través del Padrino conocerán el mensaje de la Dirección General y podrán comentarle sus impresiones con respecto a la experiencia del cliente en esa sucursal.

Programa Fitness y Actividades Deportivas y Culturales:

Citibanamex proporciona los medios necesarios para la participación de colaboradores en estas actividades que incentivan la activación física anualmente.

En 2017 se tuvo la edición ininterrumpida número 58 de los Juegos Bancarios en la CDMX y por tercera ocasión en los Juegos Bancarios Regionales en 9 ciudades del interior de la República Mexicana. Se contó con una participación de 1,029 colaboradores activos y jubilados, y en 2017 se optimizó el número de colaboradores que participaron logrando así 9% más de medallas obtenidas en un contingente un 21% menor al año anterior.

Torneos:

A través de los "Torneos Regionales", "Torneos Metropolitanos", "Torneos Ad Hoc" y "Actividades Deportivas", que incluyen Torneos Deportivos de Fútbol 7, Soccer, Tocho, Basquetbol, Boliche, Vóleybol se han beneficiado 5,409 colaboradores.

Día #SoyCitibanamex y Día de la Familia:

Como parte de esta iniciativa se realizan competencias en Actividades Deportivas y Culturales entre Bancos y empresas del sector financiero. Participaron en 2017, 26,000 personas en CDMX (parque Six Flags), 8,214 personas en el interior de la República Mexicana (Cinépolis), 2,001 personas en Monterrey (parque Kidzania) y 156 personas en diferentes eventos de integración.

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.

EN CITIBANAMEX LA CAPACITACIÓN ESTÁ ENFOCADA AL DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS TÉCNICAS ADECUADAS A LOS PUESTOS Y FUNCIONES DE CADA ÁREA

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

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

Adicionalmente, desde 2013, Citibanamex implementa la iniciativa Pathways to Progress. 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).

OTROS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN CITIBANAMEX

Citibanamex cuenta con un gran número de programas de capacitación que contribuyen a brindar la mejor experiencia bancaria al cliente, al tiempo que se ofrecen empleos de calidad en el país en los cuales los colaboradores del banco pueden desarrollarse profesionalmente.

- 3er Foro de Asistentes y Secretarias
- Capacitación Global de Riesgo ICG y Crédito y Consumo
- Capacitación Global de Finanzas
- Capacitación por Oferta Pública
- Estrategia de Reforzamiento PYME
- Estrategia de Liderazgo PYME
- Certificación de Administrador Interno - DoyS
- Capacitación KYC - DOyS (Contra el lavado de dinero)
- Certificación Gerente de Sucursal: Global Branches
- Management Training
- Vestibular de Ventas para Ejecutivos Personales
- Certificación AMIB Fig. 1 a Ejecutivos de Ventas
- Certificación AMIB Fig. 3 a Banqueros Priority
- Re Certificación AMIB Fig. 1 y 3
- Estrategia de Fondos Gold - Priority
- Estrategia de Sales Force - Priority
- Estrategia de Taller Priority para Banqueros
- Estrategia de Taller Priority para Coordinadores
- Escuela de Crédito y Cursos de Ventas - Banca Empresarial
- Negociación Especializada - Banca Empresarial

MEDIA DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL

CATEGORÍA PROFESIONAL	NO. TOTAL DE EMPLEADOS 2015	NO. TOTAL DE HORAS 2015	MEDIA 2015	NO. TOTAL DE EMPLEADOS 2016	NO. TOTAL DE HORAS 2016	MEDIA 2016	NO. TOTAL DE EMPLEADOS 2017	NO. TOTAL DE HORAS 2017	MEDIA 2017
Dirección	766	38,525	50	711	40,643	57	744	38,265	51
Gerencia	6,601	58,368	9	6,592	162,570	25	6,950	193,721	28
Colaboradores	31,889	1,276,927	40	31,066	1,828,918	59	30,102	1,593,909	53
Total	39,256	1,373,820	35	38,369	2,032,131	53	37,796	1,825,895	48

MEDIA DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO 2017

GÉNERO	NO. TOTAL DE EMPLEADOS 2015	NO. TOTAL DE HORAS 2015	MEDIA 2015	NO. TOTAL DE EMPLEADOS 2016	NO. TOTAL DE HORAS 2016	MEDIA 2016	NO. TOTAL DE EMPLEADOS 2017	NO. TOTAL DE HORAS 2017	MEDIA 2017
Hombres	19,912	700,648	35	19,611	1,036,387	53	19,278	931,206	48
Mujeres	19,344	673,172	35	18,758	995,744	53	18,518	894,688	48
Total	39,256	1,373,820	35	38,369	2,032,131	53	37,796	1,825,895	48



1,825,895 HORAS DE CAPACITACIÓN

931,206 HORAS DE CAPACITACIÓN EN HOMBRES

894,688 HORAS DE CAPACITACIÓN EN MUJERES

DESARROLLO DE TALENTO Y CAPACITACIÓN PARA EL LIDERAZGO
Contamos con un proceso corporativo interno que identifica, desarrolla, impulsa y fortalece a los colaboradores de “alto potencial”, este 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.

Posteriormente se despliega para ellos un abánico de programas de desarrollo de talento:

- Currícula de Alto Potencial (High Potential Curriculum)
- Harvard Leadership Direct
- ExecOnline
- HILS
- Mentoring Institucional
- Team Challenge
- Vértice: Sesiones estratégicas
- IPADE
- MBA TEC - UB
- MBA USA Top-20
- Women Excellence in Leadership WEIL 1 & WEIL 2
- Programa de Coaching Ejecutivo

LIDERAZGO (LEADERSHIP)

Esta 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

La descripción detallada de los programas puede consultarse en el Informe de Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sustentabilidad del 2016.



10 AÑOS DE UNIVERSIDAD BANAMEX

En 2017, Universidad Banamex (UB - Instituto Banamex A.C.) cumplió 10 impartiendo diplomados, licenciatura y maestrías a colaboradores de Banamex fuera del tiempo de trabajo para impulsar su desarrollo personal y profesional.

Desde su creación en 2007, la Universidad Banamex ha sido pionera en el uso optimizado de la sala sincrónica de enseñanza a distancia en vivo.

En 2017 la cifra acumulada de alumnos egresados de esta universidad alcanzó un número de 3,439:


3,439
ALUMNOS
EGRESADOS

PROMOCIONES DE EXALUMNOS
UNIVERSIDAD BANAMEX

	EXALUMNOS ACUMULADOS	NÚMERO DE PROMOCIONES ACUMULADO	%
2015	1163	121	10%
2016	1426	292	20%
2017	1618	516	32%

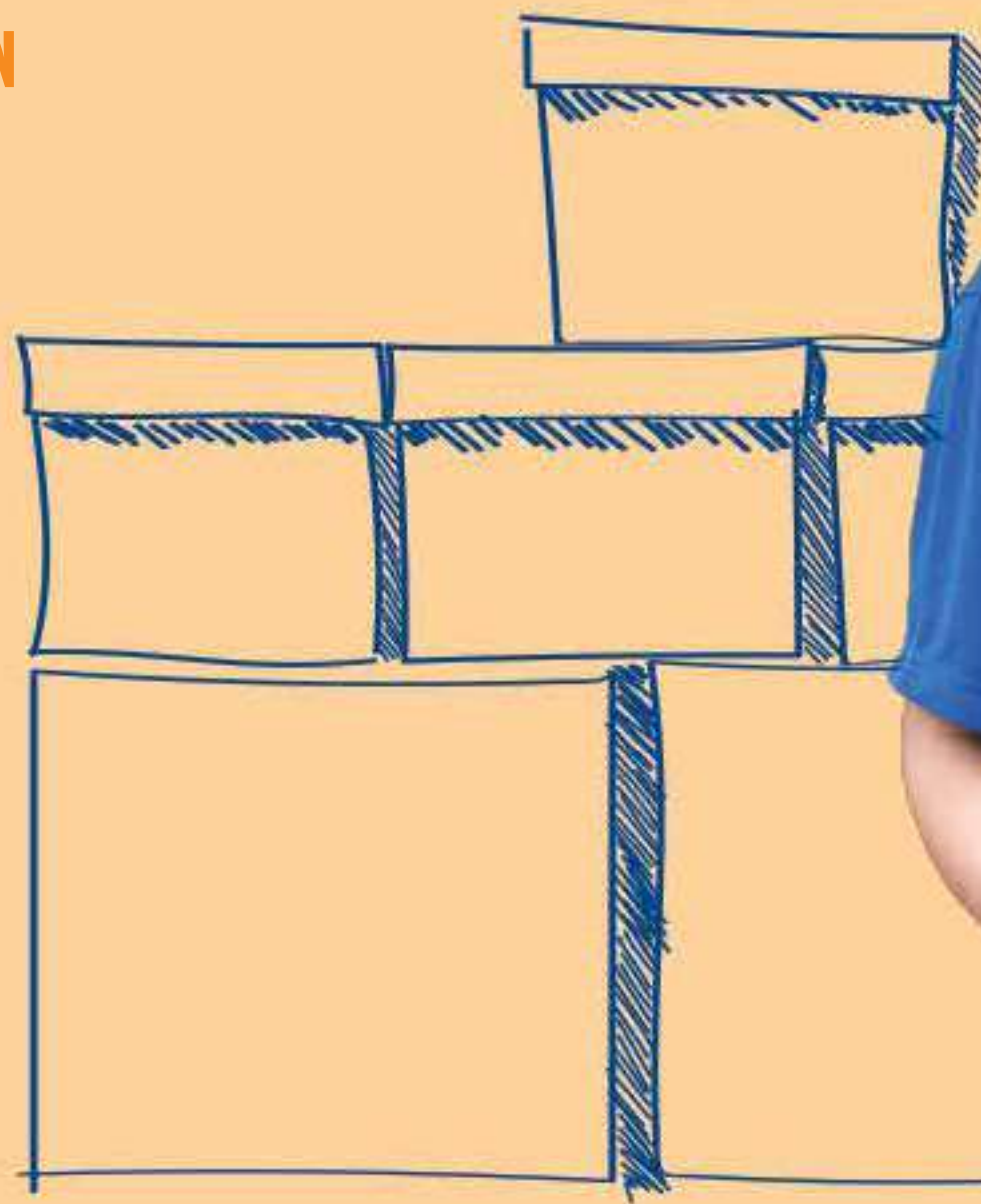
UNIVERSIDAD BANAMEX
NÚMERO DE ALUMNOS INSCRITOS
Y EGRESADOS POR PROGRAMA

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 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 inscritos en 2017	218	275	554	336	1,027	2,410
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	1463	2,889
Número de alumnos egresados de 2007 a 2017	329	231	234	824	1,821	3,439

COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES

102-9, 102-10

**LA ESTRATEGIA DE RELACIÓN
DE CITIBANAMEX CON SUS
PROVEEDORES SE TRADUCE EN UN
SINFÍN DE OPORTUNIDADES PARA
IMPACTAR POSITIVAMENTE EN SU
DESARROLLO SUSTENTABLE.**



EN 2017, CITIBANAMEX MANTUVO UNA RELACIÓN CON MÁS DE 5700 PROVEEDORES EL 98% DE LA CADENA DE SUMINISTRO ESTUVO COMPUESTA POR PROVEEDORES NACIONALES

El objetivo es contribuir al progreso de las comunidades en las que se ubican las compañías que componen la cadena de suministro del banco, a través de la creación indirecta de fuentes de empleo y el impulso de buenas prácticas ambientales y sociales en sus centros de trabajo.

ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

El compromiso de Citibanamex con las empresas que le proveen de productos y servicios fundamentales para llevar a cabo las operaciones diarias, va más allá del beneficio económico.

La responsabilidad social y las buenas prácticas comerciales del banco se extienden a la cadena de suministro, ya que se comparten retos en materia laboral, de derechos humanos y cuidado del medioambiente.

Esta gestión responsable de la cadena de suministro inicia desde el proceso de selección de proveedores y se mantiene durante el tiempo que dure la relación comercial.

Entre las políticas globales y locales vigentes que se aplican, se encuentran:

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

En 2017 se publicó una nueva versión de los Estándares para Proveedores (CitiStandards for Suppliers), que incluye actualizaciones para fortalecer los temas de accesibilidad y diversidad y para evitar trabajo infantil, trabajo forzoso y trata de personas, entre otros.

Desde un enfoque global de Citi, el abastecimiento responsable es una parte crítica para contribuir al progreso sustentable, por lo cual se establecen altos estándares de rendimiento en la cadena de suministro, la cual se integra por proveedores nacionales o locales de las categorías de productos o servicios.

PROVEEDORES NACIONALES/ INTERNACIONALES	Proveedores de productos	Extracción de materia prima
		Transporte
		Producción
		Almacén
		Venta
	Proveedores de servicio	Servicio
		Consultoría
		Venta



PROCESO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

DESARROLLO / EVALUACIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL ÁREA USUARIA

- 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

DESARROLLO DE PERFIL INTERNO

- Recopilar y validar información de gastos con los negocios
- 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)

EVALUACIÓN DE MERCADO DE SUMINISTRO

- 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

DESARROLLO DE ESTRATEGIA DE COMPRAS

- 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 la estructura del mercado
- Documentar y aprobar estrategia de Sourcing
- Actualizar el pronóstico de ahorros con información detallada de gasto y costo

INTERACCIÓN CON PROVEEDORES

- 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

NEGOCIACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

- 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

IMPLEMENTAR ACUERDOS

- 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)

MONITOREO DE CONTRATO/ RENDIMIENTO DE PROVEEDORES

- 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

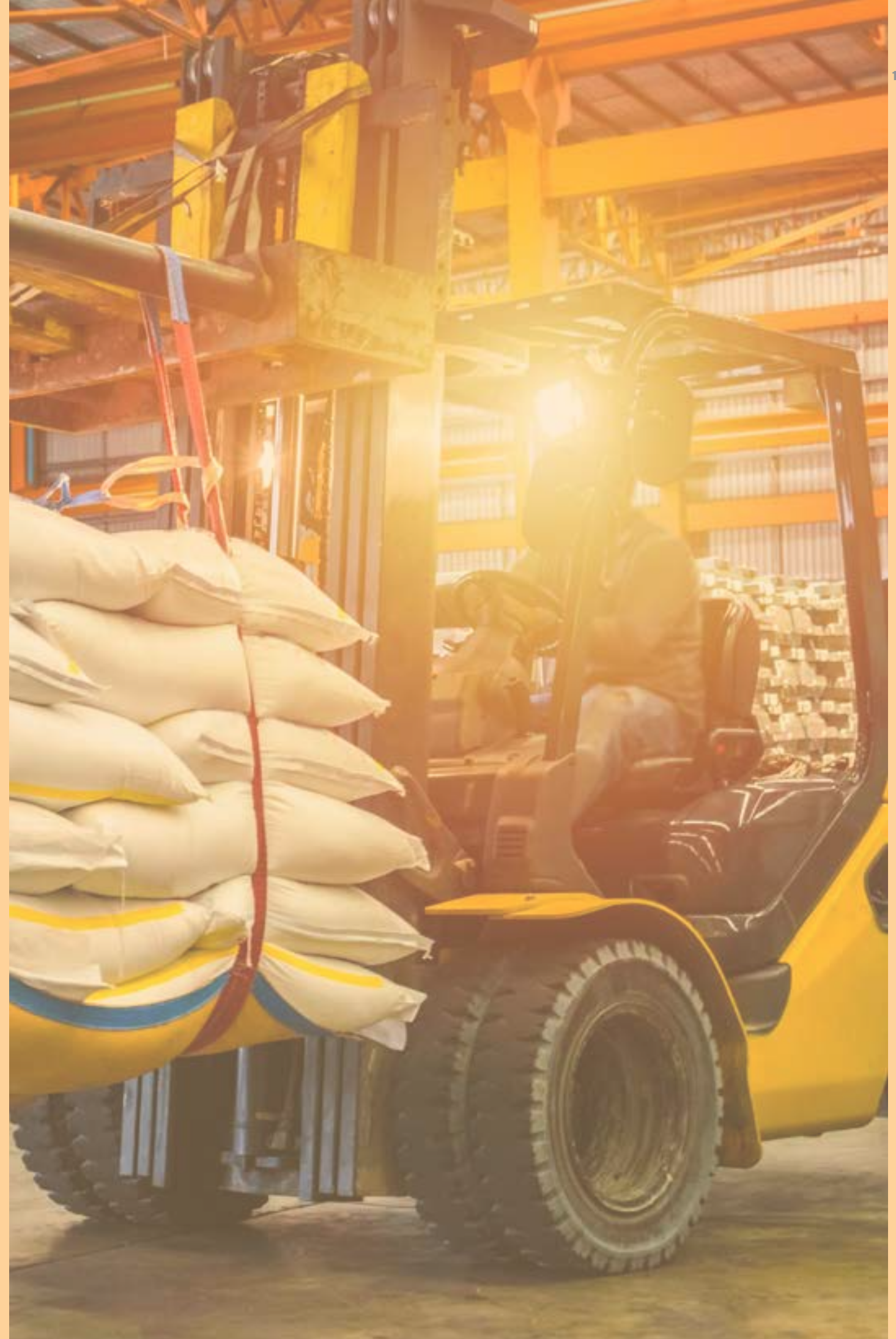
EN 2017, SE COMPLETÓ LA IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE LA POLÍTICA THIRD PARTY MANAGEMENT

AL CIERRE DEL 2017, NO SE CONTABA CON NINGÚN CASO O IMPACTO SOCIAL NEGATIVO NI SOBRE PRÁCTICAS LABORALES NI EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO DE CITIBANAMEX

DESARROLLO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Durante 2017, Citi trabajó con los líderes globales de compras para socializar y fortalecer la aplicación de las políticas y estándares globales del banco, con énfasis en el cumplimiento de metas de desarrollo de la cadena de suministro, inclusión y sustentabilidad.

En este contexto, destaca el compromiso público hecho a nivel global, de incrementar el número de empresas proveedoras lideradas por mujeres. Si bien en 2017 Citibanemex no tenía una meta establecida sobre este tema, destaca que al cierre del año el gasto para este rubro fue de más de \$664.51 MM de pesos.



COMPROMISO SOCIAL

103-2, 103-12, 103-13, 103-3, 413-1, 413-2

2017 FUE UN AÑO DE CONSOLIDACIÓN AL VINCULAR DENTRO DEL MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO LOS PROCESOS Y LAS METODOLOGÍAS PARA EVALUAR EL ALCANCE E IMPACTO SOCIAL CON EL INVOLUCRAMIENTO COTIDIANO DE LAS OPERACIONES

124
COMPROMISO
CON MÉXICO

130
FOMENTO CULTURAL
CITIBANAMEX

144
FOMENTO SOCIAL
CITIBANAMEX

174
FOMENTO ECOLÓGICO
CITIBANAMEX

188
EDUCACIÓN FINANCIERA

194
VOLUNTARIADO

202
PATRIMONIO
ARTÍSTICO

208
INCLÚYEME Y
TELETÓN

IMPULSAMOS EL BIENESTAR DE MÉXICO A TRAVÉS DE SUS ACCIONES EN MATERIA SOCIAL Y AMBIENTAL, AL ESTAR COMPROMETIDO CON EL PAÍS

270

Citibanamex se ha caracterizado por impulsar el bienestar de la población mexicana a través de sus acciones en materia social y ambiental, al estar comprometido con el país, ha generado diversos programas para el desarrollo en comunidades con elevados índices de pobreza, en recuperación y además ayuda a familias y regiones afectadas por desastres naturales a la par que respalda las actividades y los servicios de numerosas instituciones no lucrativas.

También favorece la capacitación y contribuye a la educación al ofrecer una adecuada orientación financiera a las personas y contribuye a la preservación de la cultura con la restauración y revitalización de tesoros arquitectónicos y patrimonio artístico.

Es por ello, que Compromiso Social tiene la finalidad, voluntad y vocación de coordinar los esfuerzos de las diferentes áreas que tienen relación directa con la comunidad; mediante algunas líneas de acción y principales pilares como: **fomento cultural**, **fomento ecológico**, **fomento social**, los cuales promueven la calidad de vida de la población con estrategias de **educación financiera**, y coordinan iniciativas para emprender acciones en conjunto con los colaboradores gracias a la actividad de **voluntariado**.

Aunado a esto, el informe sobre las acciones de Compromiso Social, incluyendo las operaciones (sustentabilidad, voluntariado, fomentos) hasta la parte de las fundaciones con una visión integral (gastos, inversiones) fue presentado ante la asamblea de accionistas del banco.

PROYECTOS

COMPROMISO CON MÉXICO

MÁS ALLÁ DE UNA MISIÓN

Citibanamex impulsa el desarrollo integral y el bienestar de la sociedad mediante programas y acciones de corresponsabilidad que refleje el compromiso permanente que tiene con el progreso de México. Trabaja principalmente en cuatro temas: educación, mejora de calidad de vida, conservación del medioambiente, así como promoción y preservación de los valores culturales y del patrimonio artístico.



VISIÓN PARA ENFRENTAR LOS RETOS

Ser reconocida como una organización líder en retorno social que realiza aportaciones decisivas para la construcción de un país próspero, en el que las personas desarrollan competencias económicas para fortalecer su patrimonio y colaborar con el progreso nacional es un objetivo claro. Con ello, representar un México orgulloso de sus valores e identidad, que preserva su legado artístico y lo comparte con el mundo. Una nación que, a través de la educación, el empleo y la salud sea más incluyente, con una mejor calidad de vida para todos sus habitantes, y que crea mayor consciencia sobre la importancia de la conservación ambiental.



PROFESIONALISMO

ESFUERZO
DEDICACIÓN
CONOCIMIENTO PARA
CUMPLIR CON LAS
METAS DE BENEFICIO
SOCIAL BANAMEX

Realizar nuestro trabajo cotidiano con los máximos estándares de calidad al anteponer los objetivos de Banamex a los objetivos particulares o grupos.

Nuestra prioridad son las personas y comunidades a las que servimos a través de nuestros programas.



INTEGRIDAD

HACER LO
CORRECTO

Conducir con rectitud nuestras relaciones con todas las personas e instituciones con las que trabajamos.

Actuar con plena probidad en el manejo de los recursos que nos confían nuestros socios, inversionistas y donantes.

Impulsar la toma de decisiones con base en principios éticos irrenunciables, porque solo así lograremos generar el cambio que queremos ver en la sociedad mexicana.



CONFIABILIDAD

CONFIANZA
CONGRUENCIA

Guiar cada una de nuestras decisiones con las virtudes que nos dan identidad y fuerza.

Ser responsables por nuestros actos.



RESPECTO

DIGNIDAD
DERECHOS
DIVERSIDAD

Construir las relaciones con las comunidades a las que servimos, así como con nuestros socios y aliados.



COMPROMISO

FIRMEZA

Luchar todos los días por la construcción de un México mejor.

No rendirse ante la adversidad y seguir trabajando por el bien de nuestro país.

Crear un futuro mejor es posible con la acción solidaria de toda la sociedad.



TRANSPARENCIA

ACCIONES
DECISIONES

Poner nuestro esfuerzo y trabajo bajo el escrutinio de los directivos, aliados, inversionistas, clientes y público en general.

Tomar decisiones de cara a la sociedad y presentar nuestro desempeño con la mayor nitidez.



	PROYECTOS EVALUADOS	RSOI PROMEDIO	PROYECTOS APROBADOS	RSOI PROMEDIO
2015	279	1.08	215	1.16
2016	283	1.34	228	1.47
2017	270	1.57	190	1.88

EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN SOCIAL

Dentro de Citibanamex, se establecen procedimientos y lineamientos internos que constantemente mantienen, vigilan y dan seguimiento a los criterios de evaluación de los proyectos a los que apoyan, mismos que proyectan los principios de legalidad, seguridad jurídica, transparencia y sustentabilidad que sustenta el banco.

En ese sentido, dentro del marco de gestión de proyectos, se contempla una metodología exhaustiva de evaluación, la cual, permite dirigir y supervisar cada una de las etapas para determinar y potenciar los donativos solicitados por las organizaciones civiles, a los fomentos de Compromiso Social de Citibanamex.

Cabe señalar que todos los proyectos para ser beneficiados con la aportación de recursos, deberán contar con una evaluación inicial en función del proceso que se ve en el esquema.

Esta metodología consta de una herramienta donde se concentra la información a gran volumen, al utilizar dos ejes de análisis y tipos de insumos (cuantitativo y cualitativo), lo que da como resultado el cálculo del retorno e impacto social de los proyectos y crea un parámetro de análisis para mejorar los resultados de las acciones y aportaciones.

Derivado del proceso de evaluación, durante 2017 fueron presentados y evaluados un total de 270 proyectos, de los cuales, solo 190 de ellos pudieron concluir el proceso de evaluación, lo que manifiesta una variación del 17% de proyectos aprobados respecto al año anterior.

DICTAMEN



RECEPCIÓN

La solicitud se recibe vía correo electrónico por parte del Área de Administración avisando que el FIP y documentos anexos se encuentran en Share Point/Share Folder correspondiente al coordinador del proyecto. El administrador del correo del Área de Evaluación avisa al coordinador por correo con copia al evaluador asignado al proyecto que se da retroalimentación de la primera revisión del proyecto y el folio del mismo.



EVALUACIÓN PRELIMINAR

Una vez que se emite el correo de notificación de que se dio inicio a la evaluación del proyecto, El AE evalúa el proyecto a través de los instrumentos con los que cuenta (Scorecard, Macro) para obtener los resultados preliminares.



RETROALIMENTACIÓN

En un plazo no mayor a 2 días hábiles, el AE emite la retroalimentación del proyecto, generando recomendaciones necesarias y complementarias, la cual se le hará llegar al coordinador y al Área de Evaluación vía correo electrónico. Previo al envío de la retroalimentación, el evaluador tocará base con al coordinación para revisar la retroalimentación.



EVALUACIÓN FINAL

El AE evalúa el proyecto con los cambios solicitados a través de los instrumentos con los que cuenta (Scorecard, Macro) para obtener los resultados.



CHECKER

El evaluador registra los resultados en un dictamen y se envía a un checker (otro evaluador), junto con el Scorecard de evaluación y la hoja de resultados. El checker revisa la congruencia de la evaluación además, del contenido y formato de los archivos. En caso de una observación y/o duda, se comenta con el evaluador para realizar cualquier ajuste necesario.

INTEGRACIÓN DE CONSEJOS DIRECTIVOS

LOS FOMENTOS SON ASOCIACIONES CIVILES VINCULADAS CON LA DIRECCIÓN DE COMPROMISO SOCIAL DE CITIBANAMEX, CADA UNO DE ELLOS CUENTA CON LA INTEGRACIÓN DE CONSEJOS DIRECTIVOS, LOS CUALES SON RESPONSABLES DE ANALIZAR Y EVALUAR DE MANERA PERIÓDICA LOS PROGRAMAS Y APOYOS REALIZADOS A LAS INSTITUCIONES CON LAS QUE SE TIENE RELACIÓN.

A continuación se muestra la integración de cada uno de dichos Consejos Directivos durante el periodo 2017:

INTEGRANTE DEL CONSEJO DIRECTIVO	CONSEJO DIRECTIVO DE LOS FOMENTOS AL CIERRE DE 2017		
	CARGO		
	FOMENTO CULTURAL	FOMENTO SOCIAL	FOMENTO ECOLÓGICO
Alberto Gómez Alcalá			
Brandee McHale			
Manuel Calvillo Aranda			
Miguel Carrera Compean			
Luis Miguel Torre Amione			
Andrés Albo Márquez			
José María Castro López			
Carlos Rodolfo Castillón Flores			
Heydi Rosalina Muñoz González			
Cándida Fernández Baños			
Ana Vanessa González Deister			

Presidente

Vocal

Secretario no miembro

Prosecretaría no miembro

Directora

FOMENTO CULTURAL CITIBANAMEX

RESCATA, PRESERVA, CONSERVA Y
DIFUNDE PROGRAMAS CULTURALES
Y EDUCATIVOS ENFOCADOS EN LAS
TRADICIONES DE NUESTRO PAÍS

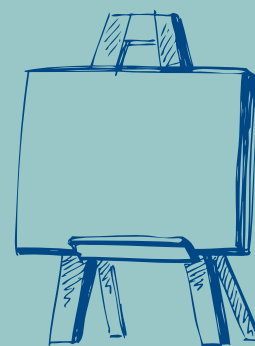


**A DIFERENCIA DE AÑOS
ANTERIORES, 2017 FUE
EL AÑO CON MAYOR
NÚMERO DE VISITANTES
A EXPOSICIONES**

+2.7

Fomento Cultural cuenta con 47 años de trabajo, su vocación es rescatar, preservar, conservar y difundir programas culturales y educativos enfocados a la formación y sensibilización de distintos públicos nacionales e internacionales con respecto a las tradiciones de México.

La labor que realiza el fomento está sustentada en una red de investigación, formada por un equipo de trabajo especializado, con objetivos en común sobre las líneas de acción en exposiciones, publicaciones, apoyo al arte popular, así como restauración y conservación del patrimonio cultural.



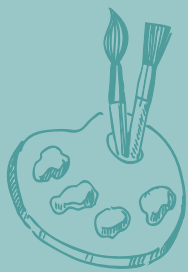
MILLONES
DE VISITANTES
EN EXPOSICIONES DE FOMENTO CULTURAL

EXPOSICIONES

En 2017, fueron presentadas 21 exposiciones a los que asistieron un total 2, 770, 764 personas. Dentro de estas exposiciones, destacan 2 internacionales que tuvieron gran aceptación y éxito dentro de las sedes en las cuales fueron exhibidas; contando con la asistencia de 350, 853 visitantes.

Citibanamex llevó a cabo la exposición. Mexican Painter of the Baroque en el Museo Metropolitano de Arte de Nueva York (The Met) de Cristobal de Villalpando, la cual fue el resultado de una investigación realizada durante dos décadas. Esta exposición reúne más de 30 obras provenientes de distintas colecciones públicas y privadas, incluyendo hallazgos recientes y una pieza nunca antes vista fuera de su ubicación original.

Painted in Mexico, 1700-1790: Pinxit Mexici en el Museo de Arte del Condado de Los Ángeles (LACMA), resultado del esfuerzo de aportaciones a través de la cultura.



DISTRIBUCIÓN
DE EXPOSICIONES

12
EN LA CASAS DE CULTURA
CITIBANAMEX

6
EN PALACIO DE CULTURA
CITIBANAMEX

2
INTERNACIONALES

1
NACIONAL

21
EXPOSICIONES



EXPOSICIONES

SEDES	EXPOSICIONES	VISITANTES
Palacio de Cultura Citibanamex	6	1,481,545
Casas de Cultura Citibanamex	12	313,633
Itinerantes Internacionales	2	350,853
Nacionales	1	607,000



PRINCIPALES ACTIVIDADES
QUE DESTACAN DENTRO DE LAS CASAS DE LA CULTURA

CASA MONTEJO	CASA DEL MAYORAZGO	PALACIO DEL CONDE DEL VALLE DE SÚCHIL
5 exposiciones con 190,997 visitantes	4 exposiciones con 122,636 visitantes	3 exposiciones con 122,636 visitantes
8 conciertos con 4, 469 asistentes	3 conferencias con 213 asistentes	3,530 asistentes dentro de 32 eventos.
12 talleres con la participación de 511 personas	29 eventos en colaboración, con un total de 1908 asistentes	5 Eventos en colaboración, contando con la asistencia de 1,267 personas.

CASAS DE CULTURA

Como parte de las acciones de rescate y restauración del patrimonio cultural, Citibanamex ha destinado emblemáticos inmuebles de su propiedad para albergar actividades culturales, con el fin de ofrecer accesos a salas de exposiciones para tener un acercamiento al ámbito cultural de México por medio de talleres, servicios educativos, , foros, conferencias y conciertos de alta calidad artística.

Una muestra, es el Palacio de Iturbide, sede de Fomento cultural, lugar considerado como joya arquitectónica del arte barroco mexicano, en el que se tienen exposiciones de todas las áreas de compromiso social.

Actualmente, además del Palacio de Iturbide en la Ciudad de México, existen tres Casas de Cultura: la Casa del Mayorazgo de la Canal en San Miguel de Allende, Guanajuato; la Casa Montejo en Mérida, Yucatán, y el palacio del Conde del Valle de Súchil, en Durango.

PUBLICACIONES

Una de las labores de Fomento cultural es el editar y promover publicaciones que difunden la cultura y el arte, para lo cual, se cuenta con un programa editorial el cual hace énfasis en tres géneros: libros, catálogos, materiales electrónicos y folletos referentes a las exposiciones, además de múltiples impresos de promoción sobre los proyectos de la asociación.

A lo largo de 45 años, se han realizado 231 publicaciones, las cuales, varias de ellas han obtenido importantes premios y reconocimientos editoriales, tanto nacionales como internacionales.

En 2017, sobresalen las siguientes publicaciones :

PINTADO EN MÉXICO, 1700-1790: Este libro representa la primera revalorización en profundidad de la pintura novohispana del siglo XVIII, destaca las conexiones de la pintura novohispana con las tendencias artísticas transatlánticas del siglo XVIII.

FLOR GARDUÑO. Publicación que destacada una colección de monografías editadas en Francia por la editorial Actes Sud, que difunde a las grandes figuras, tendencias y movimientos de la fotografía internacional.

FRANCISCO TOLEDO. OBRA 1957 - 2017 El libro recopila seis décadas de trabajo del maestro oaxaqueño, junto con reflexiones de expertos acerca del valor y la trascendencia de su quehacer artístico.

CRISTÓBAL DE VILLALPANDO. PINTOR MEXICANO DEL BARROCO. Catálogo, disponible en español e inglés, en donde se integran décadas de estudios, junto con nuevos hallazgos y el trabajo curatorial de la exposición del Pintor Mexicano del barroco, Cristóbal de Villalpando.



4
LIBROS
PUBLICADOS
15,400
EJEMPLARES

27
MATERIALES
IMPRESOS
Y FOLLETOS
197,000
EJEMPLARES

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE,
EXPOSICIONES, PUBLICACIONES, TALLERES
Y PROGRAMAS, CONSULTAR FOMENTO
CULTURAL CITIBANAMEX EN:

<http://fomentoculturalbanamex.org/>

PROGRAMA DE APOYO AL ARTE POPULAR

El Programa de Apoyo al Arte Popular desde hace 22 años, ha permitido impulsar y fortalecer la creación artesanal en México. 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, y la comercialización de la producción artesanal.

Desde su creación, se ha contado con una colección bastante amplia denominada "Grandes maestros del arte popular mexicano" el cual se enfoca en fortalecer los talleres y la comercialización de sus piezas a través de publicaciones y exposiciones de la colección de piezas artesanales, a su vez se busca el reforzamiento de los valores y pertenencia de su entorno, la generación de acciones educativas para los niños de las comunidades beneficiadas y el impulso en el potencial turístico del país y de las regiones de casa artesano.

ACTIVIDADES DEL PROGRAMA
CONGRESOS Y ENCUENTROS

Como parte de los objetivos, en 2017 se contó con el tercer encuentro de grandes maestros del arte popular de Iberoamérica especialidad barro, donde 26 maestros expertos y expertas en arte popular de 14 países pertenecientes al Programa de Apoyo al Arte Popular de Fomento Cultural Banamex, fueron reunidos para intercambiar técnicas y herramientas que fortalezcan el desarrollo económico del sector.

Este es el tercer Encuentro de Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica que se realiza. Las dos ediciones anteriores centraron su temática en el bordado y el tejido.

Estos Encuentros se integran en el Programa Iberoartesanías de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB). Además, cuenta con el apoyo de la Secretaría de Relaciones Exteriores, la Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AMEXCID) y la Secretaría de Cultura del Gobierno Mexicano.

Asimismo, se llevó a cabo el encuentro internacional de arte textil en Cuzco, Perú, que celebra la riqueza y diversidad de los textiles tradicionales; en donde se tuvo la colaboración de tres grandes Maestros pertenecientes al programa, donde pudieron compartir sus experiencias así como poder realizar una demostración de su trabajo artesanal.



30
ACCIONES
REALIZADAS

65
ARTESANOS APOYADOS
EN FORMA DIRECTA

451
BENEFICIARIOS
INDIRECTOS

20
COMUNIDADES
IMPACTADAS

7
ESTADOS
DEL PAÍS

23

17
GRANDES
MAESTROS
ARTESANOS
IBERO-
AMERICANOS

9
GRANDES MAESTROS
ARTESANOS MEXICANOS

12
PAÍSES

5
INSTITUCIONES ALIADAS

15
CONFERENCISTAS
INSTITUCIONALES
3 ARTESANOS REPRESENTATIVOS 4
CONFERENCISTAS DE 3 PAÍSES
DEL PAÍS

TALLERES
ARTESANALES ASISTIDOS



PROGRAMA DE BORDADORAS

Este programa tiene como objetivo 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.

CONCURSOS

El apoyo a los concursos artesanales es una constante actividad en colaboración con otras instituciones públicas y/o privadas, lo que permite estimular la creatividad, formación de talento, elevando y potenciando la calidad de las piezas mostradas.

Dentro de los principales concursos que fueron impulsores de la motivación de los participantes otorgando reconocimientos a su dedicación, son los siguientes:

- 1.- **Concurso de Artesanías Edición 2017 del LXIV Concurso de Laca y XLIV de Máscara Tradicional**, XX de Talla en Madera y el X Concurso de Bordado e Indumentaria Tradicional. CONECULTA. Consejo Estatal para las Culturas y las Artes de Chiapas. Chiapa de Corzo, Chiapas.
- 2.- **LVII Concurso Estatal de Domingo de Ramos 2017** Instituto del Artesano Michoacano. Uruapan, Michoacán.
- 3.- **XLI y XLII Edición del Concurso Nacional** Gran Premio de Arte Popular 2016 y 2017. Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías, FONART.
- 4.- **Tercer y Cuarto Concurso Nacional "Grandes Maestros del Patrimonio Artesanal 2016 y 2017**.
- 5.- **XLI Edición del Premio Nacional de la Cerámica**. Patronato Nacional de la Cerámica. Tlaquepaque, Jalisco.
- 6.- **LXXII Concurso Estatal Cobre Martillado**. Instituto del Artesano Michoacano. Santa Clara del Cobre, Michoacán.
- 7.- **IV Concurso Nacional del Rebozo**. Instituto del Artesano Michoacano. Morelia, Michoacán.
- 8.- **XLVIII Concurso Estatal de Artesanías "Noche de Muertos"**. Instituto del Artesano Michoacano. Pátzcuaro, Michoacán.
- 9.- **XVI Ediciones del Premio Estatal de Artesanías "Cultura Maya del Estado de Campeche"**. Instituto Estatal para el Fomento de las Actividades Artesanales en Campeche INEFAAC. San Francisco de Campeche, Campeche.



55
BENEFICIARIOS
INDIRECTOS

100
ACCIONES
REALIZADAS

11

**BENEFICIARIOS
DIRECTOS**

EXPOSICIONES

La organización de exposiciones de carácter artístico, tanto en México, como ahora en el extranjero, tiene como objetivo primordial difundir la producción artesanal de los talleres y de los Grandes Maestros, promover su participación en ferias de carácter comercial y posibilitar la apertura de nuevos canales de comercialización.

PRINCIPALES EXPOSICIONES
NACIMIENTOS. ARTE Y TRADICIÓN POPULAR

La expresión del barro a través de los Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica

PUBLICACIONES

La difusión de la obra de los Grandes Maestros ha tenido también una vertiente editorial, a través de la publicación del libro Grandes Maestros del Arte Popular Mexicano, en el cual se enfatizan la biografía y la técnica de cada uno de ellos, con fotografías tanto del proceso de creación como de la obra adquirida que conforma la colección de Fomento Cultural Banamex que hoy se exhibe.

El libro se ha publicado en español y en inglés, en 3 ocasiones distintas, y el tiraje global ha sido de 30,000 ejemplares. Su gran éxito ha posibilitado la apertura de diversos canales de promoción para los artesanos del programa, al renovar el interés del mercado por la artesanía de gran calidad artística.

COMERCIALIZACIÓN

A través de la comercialización se busca la generación de alternativas para la comercialización de las piezas artesanales, en mercados que devuelvan a esta actividad su capacidad para la generación de ingresos familiares.

Se promueve la venta de artesanías por diversos medios:

- Proyectos con tiendas departamentales de prestigio
- Ventas especiales
- Ferias nacionales e internacionales

Como parte del compromiso de Citibanamex con la transparencia hacia los grupos de interés, a continuación se presenta el desglose de recursos propios y fuentes de financiamiento para fomento cultural.



FUENTES DE FINANCIAMIENTO FCB 2017																	
	2015						2016						2017				
	BANCO	FCB	SOCIOS	MONTO DE INVERSIÓN	PERSONAS BENEFICIADAS		BANCO	FCB		SOCIOS	MONTO DE INVERSIÓN	PERSONAS BENEFICIADAS	BANCO	FCB	SOCIOS	MONTO DE INVERSIÓN	PERSONAS BENEFICIADAS
Varios Proyectos	\$ 2,613,756	\$ 2,622,912	\$ 953,154	\$ 6,189,822	34,500		\$ 2,975,088	\$ 2,355,168		\$ 175,428	\$ 5,505,684	32,100	\$ 1,367,094	\$ 3,723,845	\$ 96,485	\$ 5,187,424	22,650
Actividades en Casas de Cultura	\$ 16,556,132	\$ -	\$ -	\$ 16,556,132	109,689		\$ 11,627,671	\$ -		\$ -	\$ 11,627,671	262,879	\$ 14,894,945	\$ -	\$ -	\$ 14,894,945	342,383
Donativos Otorgados	\$ 5,390,000	\$ 245,000	\$ 2,380,000	\$ 8,015,000	42,580		\$ 1,605,000	\$ 300,000		\$ 1,545,000	\$ 3,450,000	28,650	\$ 5,865,000	\$ 1,850,000	\$ 641,000	\$ 8,356,000	785,000
Exposiciones internacionales	\$ 11,190,873	\$ -	\$ 734,505	\$ 11,925,378	268,960		\$ -	\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ 13,406,828	\$ 172,297	\$ 3,747,845	\$ 17,326,971	350,853
Exposiciones nacionales	\$ 4,966,964	\$ 283,734	\$ 1,059,494	\$ 6,310,192	1,633,786		\$ 13,206,745	\$ 697,455		\$ 4,763,374	\$ 18,667,574	2,244,220	\$ 2,415,440	\$ 76,130	\$ -	\$ 2,491,570	2,419,911
Programa de Apoyo al Arte Popular	\$ 4,187,272	\$ 2,598,542	\$ 1,045,486	\$ 7,831,300	1,792		\$ 1,924,111	\$ 962,295		\$ 1,094,739	\$ 3,981,146	1,280	\$ 2,649,918	\$ 1,284,650	\$ 16,580	\$ 3,951,149	1,442
Publicaciones	\$ 994,039	\$ 7,049,847	\$ 228,600	\$ 8,272,486	14,750		\$ 2,513,986	\$ 11,052,387		\$ -	\$ 13,566,383	-	\$ 61,138	\$ 101,398	\$ -	\$ 162,536	-
Restauración y conservación	\$ 2,443,304	\$ 154,588	\$ 2,742,326	\$ 5,340,218	32,450		\$ 3,098,914	\$ 172,560		\$ 4,392,446	\$ 7,663,920	35,520	\$ 4,092,721	\$ 45,260	\$ 1,807,183	\$ 5,945,165	32,990
TOTALES	\$ 48,342,340	\$ 12,954,623	\$ 9,143,565	\$ 70,440,528	2,123,757		\$ 36,951,515.82	\$ 15,539,865		\$ 11,970,987	\$ 64,462,378	2,604,649	\$ 43,753,085	\$ 7,253,580	\$ 6,309,094	\$ 58,315,760	3,955,229

FOMENTO SOCIAL CITIBANAMEX

**APOYAMOS LA LABOR DE
INSTITUCIONES NO LUCRATIVAS QUE
TRABAJAN PARA PROMOVER
EL BIENESTAR Y LA ATENCIÓN
A COMUNIDADES MARGINADAS
Y VULNERABLES DEL PAÍS**



TRABAJAMOS EN CONJUNTO CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL, POBLACIÓN LOCAL, INSTITUCIONES EDUCATIVAS AUTÓNOMAS, GRUPOS SOCIALES RURALES

200

Fomento social Citibanamex, es una asociación sin fines de lucro con una visión de apoyo a la labor de instituciones no lucrativas que trabajan para promover el bienestar y la atención a comunidades marginadas y vulnerables del país.

Cuenta con un equipo centralizado de administración, el cual está conformado por 4 ejes estrategicos de trabajo, con la misión de crear programas de responsabilidad social contribuyendo a la aportación y canalización de recursos.



El éxito de los programas ha sido gracias al trabajo conjunto con Organizaciones de la Sociedad Civil, población local, instituciones educativas autónomas, grupos sociales rurales, entre otros, y debido la diversidad de grupos de interés con los que hemos desarrollado programas sociales que respondan a sus necesidades, teniendo un panorama más completo sobre las situaciones de impacto en la sociedad.

ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL CON RELACIÓN DIRECTA CON CITIBANAMEX

LOS PROYECTOS APOYADOS BENEFICIARON A 94,987 PERSONAS EN LA CDMX Y 68,644 EN OAXACA

FS10

FORTALECIMIENTO A ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

El Programa Home Runs Citibanamex cumplió 21 años, gracias al esfuerzo en conjunto con la Fundación Alfredo Harp Helú y la Fundación Alfredo Harp Helú Oaxaca. En el cual, Fomento Social tiene como objetivo formar una bolsa de recursos con base en los juegos ganados y las jugadas de los equipos de béisbol de los Diablos Rojos del México y los Guerreros de Oaxaca.

Con dichos recursos, se apoyan actividades y programas de diversas instituciones, en beneficio de la población vulnerable que habita en la Zona Metropolitana del Valle de México y en el estado de Oaxaca.

Este año se apoyaron 90 organizaciones en la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM), con \$90,000 y 70 en Oaxaca con \$50,000.

Los proyectos apoyados beneficiaron a 94,987 personas en la CDMX y 68,644 en Oaxaca.

Los sectores apoyados fueron: salud, fomento al deporte, educación, ecológicos-ambientales, bienestar social y productividad.



ORGANIZACIONES
APOYADAS:

90
ZONA
METROPOLITANA
DEL VALLE
DE MÉXICO

70
EN OAXACA

\$15

MDP
DONADOS CON EL PROGRAMA
HOME RUNS CITIBANAMEX





37

INVERMÁTICO Y PAGAMATICO

Programa creado en 1996, con la finalidad de apoyar obras de bienestar social a favor de los habitantes de distintos estados.

Este año, se otorgaron donativos por \$26'683,919 a diversas organizaciones civiles en las entidades federativas: Baja California Sur, Chiapas, Ciudad de México, Guanajuato; Jalisco, Puebla, Quintana Roo, Sonora y Veracruz, beneficiando a 18,580 personas de manera directa.

SEMBRANDO ESPERANZAS

Este programa tiene como objetivo reunir la mayor cantidad de aportaciones, comenzando por las de los colaboradores de Citibanamex, para fondear proyectos que coadyuven el desarrollo integral de los niños en México, mejorando así su calidad de vida y oportunidades.

En 2017 se desarrolló una campaña interna en redes y en el Círculo de Oro de Citibanamex, para incrementar la participación.

Además de lo que se logró recaudar en estos proyectos, con la participación del público en general, Fomento Social también aportará recursos adicionales.

IMPULSO A LA EDUCACIÓN DE CALIDAD Y BECAS DE EXCELENCIA

Este programa tiene como objetivo el impulso a jóvenes, sobre todo al otorgamiento de becas de excelencia, impactando de manera positiva a los que se encuentren comprometidos con su propio desarrollo. Asimismo, fomenta liderazgo en los jóvenes para encaminarlos a ser agentes de cambio social.

PROYECTOS
RECIBIDOS DE 20 ESTADOS
DE LA REPÚBLICA MEXICANA

JÓVENES DE EXCELENCIA

En 2017 se lanzó la segunda edición de la convocatoria nacional en coordinación con la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) y la SENER con una cobertura en 187 instituciones de la que se seleccionaron 116 beneficiarios.

Adicionalmente, se gestionó la primera convocatoria con la Fundación Carlos Elizondo Macías, beneficiando a 13 jóvenes.

Durante 2017, Fomento Social Citibanamex aportó la cantidad de \$10'990,000, para apoyar la capacitación y formación de 1,035 estudiantes.

Al cierre de 2017 se han firmado convenios de colaboración con 14 Instituciones de Educación Superior (IES) a lo largo del país, se ha lanzado la primera convocatoria en 12 IES y se ha dado continuidad al programa con el lanzamiento de segunda convocatoria en 11 IES, tercera convocatoria en 8 IES y cuarta convocatoria 4 IES.

El Programa Jóvenes de Excelencia Citibanamex, está orientado en preparar a estudiantes universitarios mexicanos de bajos recursos que se encuentren cursando los últimos dos años de su carrera, y que tengan la intención de estudiar una maestría en una universidad de prestigio en el extranjero.

Esta iniciativa cuenta con una visión de largo plazo, logrando el éxito en los jóvenes, impulsando y contribuyendo a la capacidad de la educación para lograr una mayor movilidad social, y que sus beneficiarios ejerzan una influencia positiva en las comunidades a las que pertenecen.

En 2017, se realizaron 3 estancias de verano en apoyo a la preparación en el idioma inglés: dos en Toronto, Canadá a la que se enviaron 48 jóvenes a curso intensivo de cuatro semanas en preparación para TOEFL IBT, y 11 que fueron enviados en conjunto con Bécalos como incentivo por su buen desempeño (seleccionados de la convocatoria FSB - ANUIES - SENER) para prepararse en IELTS, donde realizaron diversas actividades culturales y convivieron con familias del país; y la tercera en la Ciudad de Culiacán, Sinaloa en la que Fomento Social Citibanamex aportó el costo del curso de inglés impartido por profesores de la universidad de Durham para 48 beneficiarios, en preparación para conseguir el nivel necesario para obtener carta de aceptación a posgrado a realizarse en las universidades de Durham o Leeds en el Reino Unido.

LANZAMOS LA SEGUNDA CONVOCATORIA NACIONAL DE NUESTRO PROGRAMA DE JÓVENES DE EXCELENCIA



JÓVENES DE EXCELENCIA CITIBANAMEX PREPARARA A ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS MEXICANOS DE BAJOS RECURSOS QUE TENGAN LA INTENCIÓN DE ESTUDIAR UNA MAESTRÍA EN EL EXTRANJERO

\$10.99

Esta estancia se realizó en coordinación con el gobierno del Estado de Sinaloa, el Tecnológico Nacional de México/el Instituto Tecnológico de Culiacán, Universidades Tecnológicas y Politécnicas y las IES de origen de los estudiantes. Con estas tres estancias, tenemos un total de 11 estancias para el perfeccionamiento del idioma inglés apoyadas por Fomento Social en el tiempo que lleva el programa en existencia.

Los beneficiarios de este programa tienen acceso a:

- **Apoyo económico** directo de hasta \$20,000 durante el periodo de preparación a través de Tarjeta Saldazo de cuenta Transfer.
- **Capacitación** para el dominio del idioma inglés.
- **Cursos extracurriculares** intensivos de matemáticas.
- **Participación en reunión** Plenaria de Consejos Consultivos (13 beneficiarios).
- **Posibilidad de realizar pasantías** en empresas líderes regionales y en Citibanamex (7 beneficiarios en empresas externas).
- **Cursos de Educación Financiera** enfocados en el Crédito de 5 horas (7 IES) enfocados en potenciar capacidades de 20 horas (61 beneficiarios).
- **Pláticas y encuentros** de motivación (10)
- **Mentoría voluntaria 1-1** con profesionistas que cuentan con la experiencia de haber realizado una maestría en el extranjero (361 mentores asignados con FUNED) + 89 mentores aliados (70 Citibanamex).
- **Cursos en línea** de Admisiones y para quien lo requiera, cursos especializados en exámenes estandarizados GRE/GMAT.
- **Entrevista 1-1** revisión de Plan de Maestría con especialista.
- **Asesoría sobre** las mejores opciones de universidad en el extranjero según el área de estudio seleccionada y posibilidades.
- **Asesoría sobre** las mejores opciones de beca y financiamiento según aptitudes y necesidades.
- **Si así se requiere**, revisión de Cartas de aplicación a Universidades.
- **Posibilidad de reembolso** del costo de certificaciones (GRE/GMAT y TOEFL IBT o IELTS).
- **Estancias cortas de verano** para perfeccionar inglés (107 beneficiados en 2017).
- **Para los beneficiarios** de la Convocatoria con ANUIES-SENER curso de inglés en línea VOXY en coordinación con Bécalos con contenidos significativos para el estudiante, sesiones de tutoría grupal, seguimiento, evaluaciones e incentivos según avances y logros.

MDP

DONADOS EN 2017



1,035
ESTUDIANTES
APOYADOS

187
INSITUCIONES
PARTICIPANTES

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.

Se continúa generando un impacto positivo en las diferentes comunidades del país a través del impulso para el desarrollo integral y sustentable de proyectos productivos en los que se participa.

PROYECTOS
PRODUCTIVOS 2017

REGIÓN/ ESTADO	PROYECTO (DESCRIPCIÓN)
Península de Yucatán	En alianza con Centro Internacional para el Mejoramiento del Maíz y Trigo (CIMMYT), se lleva a cabo el proyecto Modernización Sustentable de la Milpa, que tiene como objetivo desarrollar, validar e implementar en el sistema de milpa una metodología de trabajo para facilitar la innovación, el co-desarrollo, la adaptación y la difusión de tecnologías innovadoras y sustentables adaptadas a las necesidades y realidades socioeconómicas y que forman parte de una cadena de valor integrada con base en una estrategia de inclusión social. Donativo: \$15',000,000.00 Beneficiarios: 1,695 personas
Xochistlahuaca, Tlacoachistlahuaca, Ometepec, Azoyu, Juchitán, Marquelia de Guerrero.	Se apoyó a Fundación Unidos Contra la Pobreza y Marginación, A.C., para el proyecto estratégico de consolidación para la producción acopio agregación de valor y comercialización de Maíz para todos, que consistió en Fortalecer y consolidar la cadena productiva de maíz (producción, acopio, almacenamiento, envasado, distribución y comercialización del grano) para el abastecimiento de zonas deficitarias de la región de la montaña alta y costa chica, beneficiando a las familias de los socios y a la población. Donativo: \$2'100,000.00 Beneficiarios: 215 personas
Chiapas, Oaxaca, Tabasco, Veracruz y Yucatán	A Root Capital, A.C., se le apoyó con el proyecto Plataforma de Resiliencia para incrementar la inversión en cadenas de suministros sostenibles, acelerar el crecimiento de la empresa agrícola y fortalecer la resiliencia de los pequeños productores en el sur de México. Se dirigió asistencia técnica a más de 60 empresas de abastecimiento (grupos de productores, cooperativas, etc.) y se financió directamente a un subconjunto de las empresas para promover su crecimiento. Donativo: \$1'816,350.33 Beneficiarios: 30,000 personas
Ecatepec, estado de México	A Youthbuild International México, A. C., se le apoyó con el proyecto Jóvenes con rumbo. Sinergias para la empleabilidad para formar en el estado de México a jóvenes excluidos del sistema educativo y laboral para la empleabilidad, mejorando su nivel de educación formal, capacitándolos técnicamente y fortaleciendo sus habilidades para la vida, con el fin de coadyuvar en su reinserción social. Donativo: \$1',500,000.00 Beneficiarios: 150 personas
Chiapas, Guerrero, Nayarit, Oaxaca, Puebla y Veracruz	Se llevó a cabo el 5º Certamen Taza de Excelencia, México 2017 junto con Estudios Rurales y Asesoría Campesina, A.C., con el fin de mejorar la calidad de vida de los pequeños productores de café, a través de posicionar y promover su café como un producto de la más alta calidad en el mercado nacional e internacional. Donativo: \$1',000,000.00 Beneficiarios: 1,060 personas
Baja California Sur, Chihuahua, Jalisco y Sonora	La entrega de Balones Bolaluz, junto con Fundación Televisa, A.C., tuvo el objetivo de dotar de una fuente de energía renovable a comunidades que no cuentan con energía eléctrica, evitando el uso de velas y de combustibles fósiles para su iluminación, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las familias beneficiadas. Donativo: \$1',000,000.00 Beneficiarios: 2,500 personas.
Chiapas	Junto con Fundación Unidos Contra la Pobreza y Marginación, A.C., se realizó el proyecto Reactivación productiva y económica de la cadena de valor del café de la Unión Majomut para así reactivar las actividades de capacitación, renovación de cafetales y la producción de abonos orgánicos, con asesoría técnica integral para recuperar la producción, para la comercialización de café orgánico certificado en microlotes y tostado y molido, a nivel nacional e internacional. Donativo: \$744,651.00 Beneficiarios: 984 personas
Malinalco, estado de México	Se realizó el proyecto Malinalco Desarrollo Local en alianza con Fundación Comunitaria Malinalco, A.C., para fortalecer de manera integral las capacidades de diagnóstico de potencialidades locales, identificación de necesidades, satisfactores con el desarrollo de proyectos socio ambiental y económico productivos, que consoliden las ONG y las iniciativas de los jóvenes, para lograr la participación ciudadana en el desarrollo comunitario sustentable de Malinalco y la región. Donativo: \$722,465.00 Beneficiarios: 320 personas
Centro del estado de Veracruz	Dauge, A.C., en alianza con instituciones y con un enfoque de soberanía y seguridad alimentaria, se contribuyó al fortalecimiento de capacidades organizativas mediante estrategias que promovieron la ampliación de fondos de ahorro y emprendimientos productivos con 120 familias de comunidades rurales, contemplando prácticas integrales para el mejoramiento de su alimentación, salud, calidad de vida y cuidado ambiental, a través del proyecto Mujeres campesinas sembrando su futuro. Donativo: \$219,600.00 Beneficiarios: 120 personas

EN 2017 FUERON
OTORGADOS RECURSOS
CON UN MONTO DE
\$38'278,249 A DIVERSAS
ORGANIZACIONES,
BENEFICIANDO
A 48,618 PERSONAS



DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE

En el marco del proyecto del Corredor Biológico Mesoamericano México (CBMM) institucionalizado por la Comisión Nacional para el Uso y Conocimiento de la Biodiversidad (CONABIO), Fomento Social Citibanamex apoya 27 proyectos de organizaciones de productores considerados en su Programa Sistemas Productivos Sostenibles y biodiversidad, el cual tiene como objetivos:

- Conservar la biodiversidad de México mediante la mejora de prácticas de manejo sostenible en espacios productivos de corredores biológicos.
- Promover el uso sostenible de los recursos naturales.
- Detener la fragmentación de los ecosistemas.
- Restaurar la productividad y desarrollar capacidades productivas, conservar el patrimonio natural y los servicios ambientales.

Estas acciones se enfocan en corredores o zonas identificadas por su alto valor para la conservación de la biodiversidad y los servicios ambientales que proveen, para:

- Aumentar la capacidad de los grupos de productores y las organizaciones de segundo nivel.
- Mejorar el rendimiento.
- Establecer o mejorar las relaciones para mejorar el acceso al mercado.
- Fomentar asociaciones con el sector privado.
- Mejorar el marco normativo, los sistemas de información de mercado y el etiquetado.
- Equilibrar los factores para garantizar la sostenibilidad ambiental, económica, social y cultural.

El presupuesto asignado para los 27 proyectos es de \$40 millones. En 2017, se apoyaron 11 proyectos con un monto \$13'335,183 como a continuación se describe:

REGIÓN/ ESTADO	PROYECTO (DESCRIPCIÓN)
Chiapas	Fortalecimiento de la producción de miel orgánica sostenible para la conservación de las selvas de la Reserva de Calakmul, Campeche <i>Apicultores de la Biósfera, Unión de Sociedades de Producción Rural de R.L.</i> Donativo: \$900,000.00 Beneficiarios: 100 personas
	Producción sostenible apícola y biodiversidad <i>Asociación de Apicultores de Yuum Can, S.A. de C.V.</i> Donativo: \$837,900.00 Beneficiarios: 211 personas
	Pimienta orgánica sostenible <i>Con Sabor y Aroma de Calakmul, S.A. de C.V.</i> Donativo: \$378,000.00 Beneficiarios: 45 personas
	Fortalecimiento a la capacidad productiva y comercialización de cafés especiales y amigables con la biodiversidad en los corredores biológicos Selva Maya Zoque y Sierra Madre del Sur de Chiapas <i>KAFE, Productos y Servicios Sustentables S.A. de C.V.</i> Donativo: \$1'788,653.40 Beneficiarios: 2,969 personas
Oaxaca	Conservación y fortalecimiento de la apicultura dentro de los corredores biológicos Selva Maya Zoque y Sierra Madre del Sur de Chiapas <i>PROADECH, S.A. de C.V.</i> Donativo: \$1'198,108.5 Beneficiarios: 290 personas
	Fortalecimiento de la cadena productiva de café, bajo acciones de manejo amigables con la biodiversidad y consolidación del mercado de café de calidad <i>Sistema Comunitario para el Manejo y Resguardo de la Biodiversidad, Unión de Comunidades</i> Donativo: \$1'173,567.00 Beneficiarios: 500 personas
	Hacia un modelo horizontal y vertical para las buenas prácticas cafetaleras y la comercialización de cafés sustentables <i>Comercializadora Agropecuaria del Estado de Oaxaca, S.A. de C.V.</i> Donativo: \$2'000,000.00 Beneficiarios: 4,448 personas
Quintana Roo	Manejo forestal comunitario como base para aprovechamiento, conservación y comercialización, mediante la integración de prácticas sostenibles de gestión amigable con la biodiversidad <i>Unión de Comunidades Productoras Forestales Zapotecos - Chinantecos de la Sierra de Juárez de R. I.</i> Donativo: \$1'173,567.00 Beneficiarios: 500 personas
	Mejores Prácticas de gestión Forestal, acceso a nichos de mercado certificado FSC de 5 comunidades del corredor biológico Sian Ka'an Calakmul <i>Alianza Selva Maya De Quintana Roo U.E. de R.I.</i> Donativo: \$1'500,000.00 Beneficiarios: 902 personas
	Fortalecimiento y certificación de sistemas de producción forestal amigables con la biodiversidad a través de la consolidación de prácticas de mercado <i>Productores Forestales Ejidales de Quintana Roo S.C.</i> Donativo: \$1'500,000.00 Beneficiarios: 1,196 personas
	Fortalecimiento de la producción de miel orgánica sostenible para la conservación de selvas mayas de Quintana Roo <i>Muuch Meyah Kabnaloob, Union de Sociedades Cooperativas de R.L. de C.V.</i> Donativo: \$900,000.00 Beneficiarios: 82 personas

Los 16 proyectos restantes están en operación, y en la integración de propuestas para evaluación por parte de Fomento Social.

PROGRAMA EMPRENDIMIENTO SOCIAL

El programa promueve el emprendimiento social a través de una diversidad de iniciativas y convocatorias en las que se identifican y se brinda apoyo a los mejores equipos de emprendedores con ideas para resolver problemas sociales y ecológicos prioritarios en nuestro país, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de poblaciones vulnerables.

En el 2017 se otorgaron 12 donativos por un monto total de \$13'424,067 Los proyectos se detallan a continuación :

NEW VENTURES
EXPONENTIAL POWERED

EMPRENDIMIENTO (NOMBRE Y SEDE)	SECTOR	PROYECTO
BUSSI, Ciudad de México y Estado de México	Movilidad	Bussi es una plataforma de Vanpooling que genera rutas por algoritmos e inteligencia colectiva.
Comsustenta, Estado de México	Gas natural	El modelo de negocios de Comsustenta está enfocado en desarrollar y operar estaciones de gas natural vehicular, brindando financiamiento para la conversión de vehículos del transporte público, disminuyendo las emisiones de CO ₂ y mejorando el ingreso de los conductores.
Invictus, nacional	Energía solar	Invictus es una plataforma que facilita la instalación de paneles solares, al brindar las herramientas para que el usuario final pueda tomar la mejor decisión.
Sunwise, nacional	Energía solar	Sunwise es una plataforma digital diseñada para acelerar el crecimiento de negocios fotovoltaicos.
ÜGO, Ciudad de México y Estado de México	Movilidad	Ugo es un sistema de movilidad a través de bicicletas eléctricas.
Urbvan, Ciudad de México y Estado de México	Movilidad	Urbvan ofrece una red de transporte con camionetas totalmente equipadas y rutas predefinidas. Los clientes reservan a través de una aplicación, disfrutando de un viaje cómodo, seguro y eficiente.

DESAFÍO DE INNOVACIÓN
IDEAS DE IMPACTO

EMPRENDIMIENTO (NOMBRE Y SEDE)	SECTOR	PROYECTO
FohVerde, Jalisco	Agricultura Sostenible	Prototipo de invernadero como modelo para probar su funcionalidad, con el que se capacitará a las comunidades rurales y wixarikas, en el uso de la tecnología y técnicas de producción de forraje hidropónico, como alternativas para la alimentación del sector pecuario, en zonas de difícil acceso en las que no se cuenta con servicios básicos, utilizando energías alternativas, como es la energía solar.
Filtrex, Jalisco	Vivienda Sustentable	Piso permeable que funciona como un sistema de drenaje alternativo el cual está diseñado para implementarse en comunidades de escasos recursos, absorbiendo de manera segura y eficaz tanto el agua gris como de lluvia, filtrándola y limpiándola, además da estabilidad al suelo y confort a las familias en sus hogares.
ASVI, Jalisco	Salud	A partir de una propuesta de trabajo integral, incide en el embarazo adolescente, para que las y los adolescentes sean capaces de ejercer una sexualidad saludable y responsable, libre de prejuicios

CLEANTECH CHALLENGE
MÉXICO 2017

EMPRENDIMIENTO (NOMBRE Y SEDE)	SECTOR	PROYECTO
Xilinat, Puebla	Salud/ reciclaje	Endulzante a base de residuos de maíz para producir xilitol, el cual previene la salud, combate la obesidad y protege los dientes.
Granutec, Estado de México	Reciclaje	Transformación de llantas de desecho en productos ecológicos, específicamente impermeabilizantes base acrílica reduciendo el impacto ambiental.
Producción Simbiótica, Michoacán	Agricultura	Empresa especializada en innovación agrícola y soluciones sustentables, enfocados en la formulación, producción y distribución de fertilizantes orgánicos a base de emulsiones de origen animal y microorganismos que potencializan el crecimiento de la planta.



SENSECUBE AGUA URBANA
Y CIUDADES SOSTENIBLES

EMPREDIMIENTO (NOMBRE Y SEDE)	SECTOR	PROYECTO
Sustenta, Ciudad de México	Reducción CO ₂	Reincorporación de los residuos orgánicos urbanos al mix de abastecimiento energético en un contexto urbano. Promueve la sensibilización ciudadana sobre el manejo de desechos, disminución de costos energéticos, y contribuye a evitar rellenos sanitarios y reducir emisiones de GWI.
Barrios de Paz, Ciudad de México, Nuevo León.	Tejido social	MasterPeace opera en barrios con altos índices de violencia, implementando un modelo de intervención urbana para reducir juntos la inseguridad en CDMX. Barrios de Paz tiene como objetivo la reducción de inseguridad en CDMX y Monterrey, trabajando en barrios con altos índices de violencia a través de las artes.
MUVON, Ciudad de México	Movilidad	Servicio de bicicletas compartidas sin estaciones, facilitando una bici para llegar a destinos cortos. Mejora en calidad de vida, empoderando a la comunidad ciclista, presionando a las autoridades competentes a invertir en infraestructura alternativa. Reduce el uso de vehículos emisores de gases contaminantes y evita el uso de recursos energéticos no renovables.
UChangesBot (Atta), Ciudad de México	Tejido social	Medio para reportar problemáticas urbanas involucrando a la población, ONG's y empresas privadas para resolverlas. Resolución de retos en temas de recuperación de espacios, mejora de vía pública, cohesión social y participación ciudadana.
Proyecto Ahuejote, Ciudad de México	Agricultura	Reactivación de la agricultura chinampera, apertura y diseño de los canales de distribución y venta. Proyecto Ahuejote genera nuevas y mejores relaciones que disminuyan la brecha urbano-rural. Fomenta el crecimiento de economía local, ahorro en gasto de alimentos y mayor ingreso a productores. Así mismo contribuye a la reducción de huella de carbono al modificar la cadena de producción, incrementar prácticas agropecuarias de bajo impacto.
Conejo 21, Ciudad de México	Reducción CO ₂	Conejo21 es nanotecnología para gasolina. Usa este aditivo en tu auto y reducirás tus emisiones hasta en 90% y tu consumo bajará hasta 40%. Conejo21 busca mejorar la calidad del aire que respiramos, impulsar la reducción del gasto en combustibles y la reducción en el uso de combustibles fósiles.

INSTITUTO IRRAZONABLE
2017

EMPREDIMIENTO (NOMBRE Y SEDE)	SECTOR	PROYECTO
Ecofiltro, Ciudad de México	Agua	Han brindado acceso a agua potable +2,000 niños. Mediante un modelo uno a uno; por cada filtro que venden, instalan uno gratuitamente en una escuela pública en comunidades rurales.
Hecho en Libertad, Tlaxcala, Estado de México, Nuevo León, Ciudad de México	Artesanal	Han capacitado +1500 jóvenes privados de su libertad, brindándoles oportunidades para desarrollar actividades productivas y crear una re-inserción laboral eficiente.
Xcambo Project, Yucatán, Oaxaca, Tabasco	Artesanal y alimenticia	Inserción en mercados de alto valor de artesanías gastronómicas producidas por manos indígenas mexicanas.
Cambiando Vidas ABP, Monterrey	Educación	Capacitan personas de escasos recursos para acceder a oportunidades laborales.
Contacto Ciudadano, Jalisco	Servicios digitales	Combaten la apatía civil y "entorpecimiento" de procesos de denuncia, con una aplicación móvil para incentivar a la ciudadanía a reportar fallos en la vía pública y servicios gubernamentales.
GRIYUM	Seguridad Alimentaria	Combaten la contaminación ambiental y fuertes problemas de salud, produciendo harina de alto valor nutricional (principalmente proteína) a base de grillos. Mientras generan oportunidades laborales en comunidades.
Tekio, Ciudad de México	Consultoría	Consultoría en innovación y diseño para proyectos de responsabilidad social empresarial y organizaciones de la sociedad civil.
Scrapital	Reciclaje	Plataforma electrónica para compra/venta de materiales de construcción considerados "excedentes", generando un marketplace de desechos contaminantes.
Marea Verde, Guanajuato	Reciclaje	Generan proyectos basados en ecotecnias para la promoción del aprovechamiento de recursos naturales, eficientización energética y construcción ecológica en comunidades.
Pro Salud, Nuevo León	Salud	Servicios de acompañamiento médico preventivo en comunidades vulnerables a través de la operación del Centro Prosalud.
Proyecto Lazarus, Ciudad de México	Salud	Brindan acceso a prótesis con un tratamiento integral, desde atención psicológica hasta la reinserción laboral para personas que han perdido una extremidad.
Rropero, Ciudad de México	Reciclaje	Plataforma web para comprar y vender prendas de ropa usada, combatiendo así el consumo y producción excesiva de textiles (conocido como el contaminante silencioso).
United Producers of Michoacán, Michoacán	Agricultura	Benefician +1,500 agricultores para ayudarlos a exportar a puntos de Europa, incrementando sus ingresos +30%. (United Producers of Michoacan).

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE LOS
PROYECTOS DE EMPREDIMIENTO SOCIAL,
MONITOREO Y RESULTADOS,
PUEDE CONSULTAR

[www.banamex.com/compromiso-social/
fomentoSocial.html](http://www.banamex.com/compromiso-social/fomentoSocial.html)



FORTALECIMIENTO DE LA EMPRESA SOCIAL

EMPREDIMIENTO (NOMBRE Y SEDE)	SECTOR	PROYECTO
Cacao de Comalcalco S.P.R. de R.L. "Báaxal" - Chocolates R. Picard, Tabasco	Producción de cacao	Alianza para la maquila del chocolate de Báaxal con Picard (mayor calidad y menor precio). Así como, la integración de la empresa social como proveedor de "almendra blanca" y "pasta de cacao" para Picard.
Masehual Siuamej Mosenyolchicauani, S.S.S. "Hotel Taselotzin" - Hoteles Misión, Puebla	Ecoturismo	Alianza que busca fortalecer a Masehual, a través de la capacitación en el Hotel Escuela de la cadena Hoteles Misión en controles de ventas, administrativos y calidad en el servicio, coaching en la elaboración de un plan de mercadotecnia y por último la venta de las artesanías en Hoteles Misión.
Unión de Cooperativas Agropecuarias BIOESPACIO de Etchohuaquila S.C. de R.L. de C.V. - CALIMAX	Agricultura	Integrar a Bioespacio como proveedor de hortalizas orgánicas de Calimax.
Unión de Cooperativas Agropecuarias BIOESPACIO de Etchohuaquila S.C. de R.L. de C.V. - Centro de Competitividad de México, A.C. (CCMX), Sonora	Agricultura	Consolidar a la empresa social mediante la vinculación comercial o alianza estratégica con empresas privadas asociadas al CCMX que permitan diversificar sus canales de comercialización, particularmente el nacional.
Agronegocios de la Ciénega S.P.R. de R.L. - Industrias Melder - AgronegociosNG, Michoacán	Agricultura	Incorporar a la empresa social en la cadena de valor de alimentos balanceados de Industrias Melder.
Decora y Construye S.A.P.I. de C.V. - Centro de Competitividad de México, A.C. (CCMX), Querétaro	Pisos cerámicos	Fortalecer el desarrollo de Decora y Construye mediante la vinculación comercial o alianza estratégica con empresas privadas asociadas al CCMX que permitan consolidar a la Empresa Social como actor importante en el desarrollo local y la economía regional.
Palicam Procesadora Paliceña S.C. de R.L. de C.V.-Ingeniería Medioambiental y energética (IMA), Campeche	Producción de mango	Analizar la viabilidad del mercado del mango en fresco o deshidratado, identificar los procesos agroindustriales más rentables y factibles, y elaborar un plan de negocio.
Cooperativa Casa de Piedras Tekali S.R.L. de C.V. - Universidad Mondragón México, Puebla	Pisos cerámicos	Elaboración de un plan estratégico, plan de negocios (capacitación, mentoría, o AT en estrategias de negocio, organización empresarial, y comercialización) manuales y catálogo de productos.
Hotel Canto de la Selva - Fundación Posadas, Chiapas	Ecoturismo	Fortalecer a los socios de Canto de la Selva, mediante el desarrollo de capacidades en su personal.
Ecológica Campesina "El Cielito", S.C. de R.L. de C.V - ETN Turistar Lujo, Jalisco	Ecoturismo	Incrementar la venta de servicios ecoturísticos en la empresa social, a través de la implementación de estrategias de publicidad.
Complejo Ecoturístico La Ventanilla - ETN Turistar Lujo, Oaxaca	Ecoturismo	Incrementar la venta de servicios ecoturísticos en la empresa social, a través de la implementación de estrategias de publicidad.
Campesinos Ecológicos de la Sierra Madre de Chiapas (CESMACH) S.C. - Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AMEXCID)	Producción de café	Esta alianza, de tipo transversal, realiza aportaciones en especie a la empresa social para su fortalecimiento. Entre las empresas privadas que participan están Mapfre, Microsoft, Manpower, Alsea, Cinépolis, entre otros
Campesinos Ecológicos de la Sierra Madre de Chiapas (CESMACH) S.C. - Fundación Alsea	Producción de café	Integrar a la empresa social en la cadena de proveedores del restaurante El Portón, el cual pertenece a Alsea.
La Organización & Organic Coffee, S.A. de C.V. - Centro de Competitividad de México, A.C. (CCMX), Oaxaca	Producción de café	El objetivo es consolidar a La Organización mediante la vinculación comercial o alianza estratégica con empresas privadas asociadas al CCMX que permitan diversificar sus canales de comercialización del café tostado y molido en sus distintas presentaciones, así como, introducir al mercado el producto de cápsulas de café La Organización.
Agroproductos Ecológicos de México S.C. de R.L. (Agroemex) - ProMéxico, Oaxaca	Agricultura	Acercar a la empresa social con compradores internacionales.





VILLAGE CAPITAL:
FINTECH LATAM 2017

EMPRENDIMIENTO (NOMBRE Y SEDE)	SECTOR	PROYECTO
Bayonet, México	Fintech	Es un sistema de reputación que ayuda para que las compañías FinTech, puedan tomar mejores decisiones de manejo de riesgo basadas en inteligencia colectiva.
Contalisto, México	Fintech	Es un plataforma en línea que permite a las personas físicas declarar sus impuestos de forma rápida, fácil y amigable.
Doopla, México	Fintech	Es una plataforma de préstamos peer-to-peer que ofrece mayores retornos a los inversionistas, mientras que cobra tasas de interés menores a las ofrecidas por instituciones financieras a los solicitantes de créditos, quienes pueden pagar su deuda a través de deducciones directas de nómina.
Epayco, Colombia	Fintech	Es un procesador de pagos que provee a los comerciantes una forma fácil y segura de aceptar pagos digitales para comercializar sus productos en diferentes redes sociales.
Escala, Colombia	Fintech	Es un plan de beneficios para empleados que ofrece un fondo de ahorro y asesoría universitaria para facilitar el acceso de familias a la educación superior.
Finciero, Chile	Fintech	Busca eliminar las barreras de pago digital para los no bancarizados en Latinoamérica a través de tarjetas de prepago virtuales, así como otros servicios financieros.
Fintual, Chile	Fintech	Es un roboadvisor que ayuda a personas con conocimientos básicos en finanzas y a pequeñas y medianas empresas invertir su dinero en línea de forma sencilla.
FINV, México	Fintech	Es una plataforma de factoraje que integra algoritmos financieros y de responsabilidad social para invertir capital proveniente de corporativos e individuos en pequeñas y medianas empresas.
Mutuo, México	Fintech	Es una plataforma de crédito para micro, pequeñas y medianas empresas que ofrece productos financieros estructurados para la cadena de suministro.
RapiCredit, Colombia	Fintech	Provee créditos en línea hasta por 30 días a personas de bajos a menudo acuden a prestamistas ilegales debido a la falta de acceso a crédito formal. El servicio se ofrece 100% en línea, no tiene costos escondidos y busca educar a los clientes.

CITIBANAMEX FUE EL BANCO QUE MAYOR RECAUDACIÓN DE DINERO TUVO EN COMPARACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS

INFRAESTRUCTURA Y ATENCIÓN A COMUNIDADES AFECTADAS POR DESASTRES NATURALES

Citibanamex se ha caracterizado por ser la institución financiera pionera en atender y mantener un compromiso y vocación permanente de ayuda a comunidades afectadas por desastres naturales,

A través de Fomento social, se realizan aportaciones propias y recaudadas de la ciudadanía en general y de aliados estratégicos con el fin de contribuir en la reconstrucción de infraestructura comunitaria, construcción y reparación de vivienda, reactivación de actividades productivas, restauración y conservación de recursos naturales, educación ambiental y prevención de desastres.

PROGRAMA 1 X1

El programa canaliza importantes apoyos económicos y técnicos para 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, Citibanamex 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.

En el 2017 las cuentas 23 y 120 se abrieron para la recaudación de donativos en apoyo a los damnificados por los sismos ocurridos en septiembre y específicamente para comunidades de Oaxaca, Chiapas, Guerrero, Estado de México, Morelos, Puebla y la Ciudad de México.

Más de 139 mil donantes dieron su apoyo para los afectados por los sismos del 7 y 19 de septiembre, lo que se tradujo en más de 100 millones de pesos, los cuales, tras el Programa 1x1, se volvieron más de \$200 millones para diversas acciones de reconstrucción y reactivación de la economía.

Los recursos para los proyectos de reconstrucción se entregarán en 2018, pero para finales de 2017, en conjunto con diversos aliados, se han acordado los siguientes:



TIPO DE PROYECTO	NO. PROYECTOS	BENEFICIARIOS	MONTOS (\$)
Asilo	1	16	800,000
Cocinas Hornos	782	6,923	6,789,700
Escuelas	4	2,737	23,307,000
Hospital	1	128,472	1,000,000
Mercados	2	39,014	28,322,706
Talleres	11	523	16,678,941
Vivienda	1,643	8,388	124,276,060
Totales	2,444	186,073	201,174,407



Adicionalmente a los proyectos relacionados con los sismos, en 2017 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Puebla. El proyecto Mupa Tiktoc "Sanando", consistió en la construcción de 20 viviendas de 42 m² en beneficio de 150 familias afectadas por el Huracán Earl en agosto del 2016. El monto otorgado fue de \$1'179,309 (Un millón ciento setenta y nueve mil trescientos nueve pesos 00/100 M.N.) Oaxaca. Con un monto de \$9'954,973 (Nueve millones novecientos cincuenta y cuatro mil novecientos setenta y tres pesos 00/100 M.N.) se apoyó el proyecto Cocinas Comedores Nutricionales Comunitarios DIF Oaxaca para beneficiar a 1,065 personas. En 2018 se construyen 17 comedores/cocinas comunitarios.

Guerrero. Con Cisternas y Baños se beneficiaron 5,598 personas mediante un proyecto que consistió en incrementar la disponibilidad y el acceso al agua de las familias Me'Phaa'S (Tlapanecos) del municipio de Acatepec, por medio de ecotecnias que captan agua de lluvia para consumo humano, uso doméstico y productivo de traspatio; y otro proyecto de construcción de baños ecológicos para familias con carencias asociadas a la calidad, espacios y servicios básicos en la vivienda, en este estado.

ALIANZA PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS Y RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES NATURALES EN MÉXICO

La Alianza para la Reducción de Riesgos y Recuperación Ante Desastres Naturales en México se creó en conjunto con organizaciones como el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, World Vision México, Oxfam México y Ayuda en Acción de México y Fomento Social Citibanamex, la cual tiene como objetivo fortalecer las capacidades en reducción de riesgos de desastres de las comunidades más vulnerables del país, a través del intercambio de conocimientos, experiencias y metodologías, para que comprendan la importancia de la prevención, se organicen y se preparen ante futuras contingencias.

En 2017, Fomento Social destinó \$640,000 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 590 personas.

El trabajo de la Alianza RRD dentro de las regiones en donde participa, 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.

HURACÁN INGRID Y TORMENTA MANUEL, 2013
Durante 2017 se otorgaron \$434,973 para Hábitat para la Humanidad México, A.C., para continuar con los esfuerzos iniciados en 2014 para la restauración y recuperación de las zonas afectadas en los municipios de Ursulo, Galván, Vega de Alatorre, Coatepec, Coscomatepec Chocaman y Córdoba del estado de Veracruz, apoyando a 460 familias en aplanar, suministrar y pintar 120 viviendas de 45 m².

VIVE TU PARQUE
El objetivo consiste en proporcionar equipamiento y activación deportiva en beneficio de 4 millones de personas de diversas comunidades de la República Mexicana, a través de la construcción de 400 parques de 400 m². (Programa 1x1 con gobierno). De manera directa 200 parques con recursos privados y negociación de 200 parques adicionales con recursos de los gobiernos locales y municipales.

En 2017, Fomento Social Citibanamex, Fundación Coca-Cola y la Industria Mexicana de Coca-Cola, bajo la ejecución de Escuelas Sustentables, A.C., formaron una alianza para la aportación y construcción de estos parques. El monto otorgado por Fomento Social fue de \$10'314,538.

Este proyecto está enfocado en generar condiciones de bienestar personal, familiar, comunitario, social y medioambiental, a través del equipamiento de espacios públicos con 8 ejercitadores al aire libre, módulo de juegos infantiles, centro de hidratación, luminaria solar, banca y bote separador de basuras. Además, se consideró el empoderamiento de las comunidades beneficiadas con temas de capacitación en temas de salud, activación física, bienestar, cohesión familiar y comunitaria, medio ambiente, etc.

\$10.3
MDP
DONADOS
POR FOMENTO SOCIAL

**FOMENTO SOCIAL
CITIBANAMEX, FUNDACIÓN
COCA-COLA Y LA INDUSTRIA
MEXICANA DE COCA-COLA,
POR MEDIO DE ESCUELAS
SUSTENTABLES, FORMARON
UNA ALIANZA PARA LA
APORTACIÓN
Y CONSTRUCCIÓN DE
LOS PARQUES**

En el debido seguimiento y control de aportaciones, se lleva el registro apropiado por medio de los informes que son entregados a los socios y beneficiarios, en los cuales se expresan el beneficio cualitativo y cuantitativo otorgado.

**PROYECTOS
DE INVERSIÓN**

	2015		2016		2017	
	PERSONAS BENEFICIADAS	MONTO DE INVERSIÓN \$	PERSONAS BENEFICIADAS	MONTO DE INVERSIÓN \$	PERSONAS BENEFICIADAS	MONTO DE INVERSIÓN \$
Fortalecimiento a organizaciones de la sociedad civil	1,028,891	36,888,947	65,531	20,644,985	361,418	51,224,860
Home Runs Banamex	381,935	9,408,100	42,347	10,115,000	245,441	13,707,500
Invermático/Pagomático	135,932	9,703,304	1,331	4,966,196	18,540	24,966,632
Sembrando Esperanzas	561	1,900,459	70	348,850	0	0
Otros	510,463	15,877,084	21,783	5,214,939	97,437	12,550,728
Impulso a la educación de calidad y becas de excelencia	50,032	30,925,011	898	19,919,733	1,016	11,350,000
Impulso a proyectos productivos y desarrollo comunitario	5,109	14,960,127	310,342	21,302,373	67,593	51,702,316
Emprendimiento Social	-	-	297,414	9,636,970	18,975	13,424,067
Proyectos productivos	-	-	12,928	11,665,403	48,618	38,278,249
Infraestructura y atención a comunidades afectadas por desastres naturales	496,866	67,265,942	69,763	20,688,574	4,549,623	33,677,231
TOTAL	1,580,898	150,040,027	446,534	82,555,665	4,979,650	147,954,407

FOMENTO ECOLÓGICO CITIBANAMEX

**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**



PROTEGER LAS ÁREAS NATURALES DE ESPECIES EN PELIGRO DE EXTINCIÓN, CUIDAR Y CONCIENTIZAR SOBRE EL USO DEL AGUA Y EL ADECUADO MANEJO DE LOS RECURSOS, NACE FOMENTO ECOLÓGICO DE BANAMEX

Con la visión de promover el cuidado del medio ambiente, proteger las áreas naturales de especies en peligro de extinción, cuidar y concientizar sobre el uso del agua y el adecuado manejo de los recursos, nace Fomento Ecológico de Banamex como una asociación civil sin fines de lucro.

El objetivo es otorgar apoyos y donativos a instituciones, asociaciones, fundaciones y organizaciones sin fines de lucro que cuenten con la autorización para recibir donativos y que estén dedicadas a la salvaguarda ecológica y del medio ambiente, la restauración del equilibrio ecológico y la preservación de la flora y la fauna.

Esto es posible a través de la gestión de una gran variedad de programas, donde Fomento Ecológico Citibanamex, a través de sus tres ejes de acción, ha asistido con excelentes resultados a diversas comunidades cuyos ecosistemas se han detectado como vulnerables.



\$23.8

MDP

DONADOS EN APOYO A
PROYECTOS AMBIENTALES

CONSERVACIÓN, REFORESTACIÓN Y CUIDADO DEL AGUA

Proyectos cuyo objetivo primordial es recuperar y restaurar integralmente los ecosistemas que se encuentran parcial o totalmente degradados en cuanto a su estructura vegetal, composición de especies, para captar agua y recargar sus mantos acuíferos, funcionalidad y autosuficiencia, de manera que el saneamiento de corrientes y cuerpos de agua se obtenga de manera sustentable y natural.

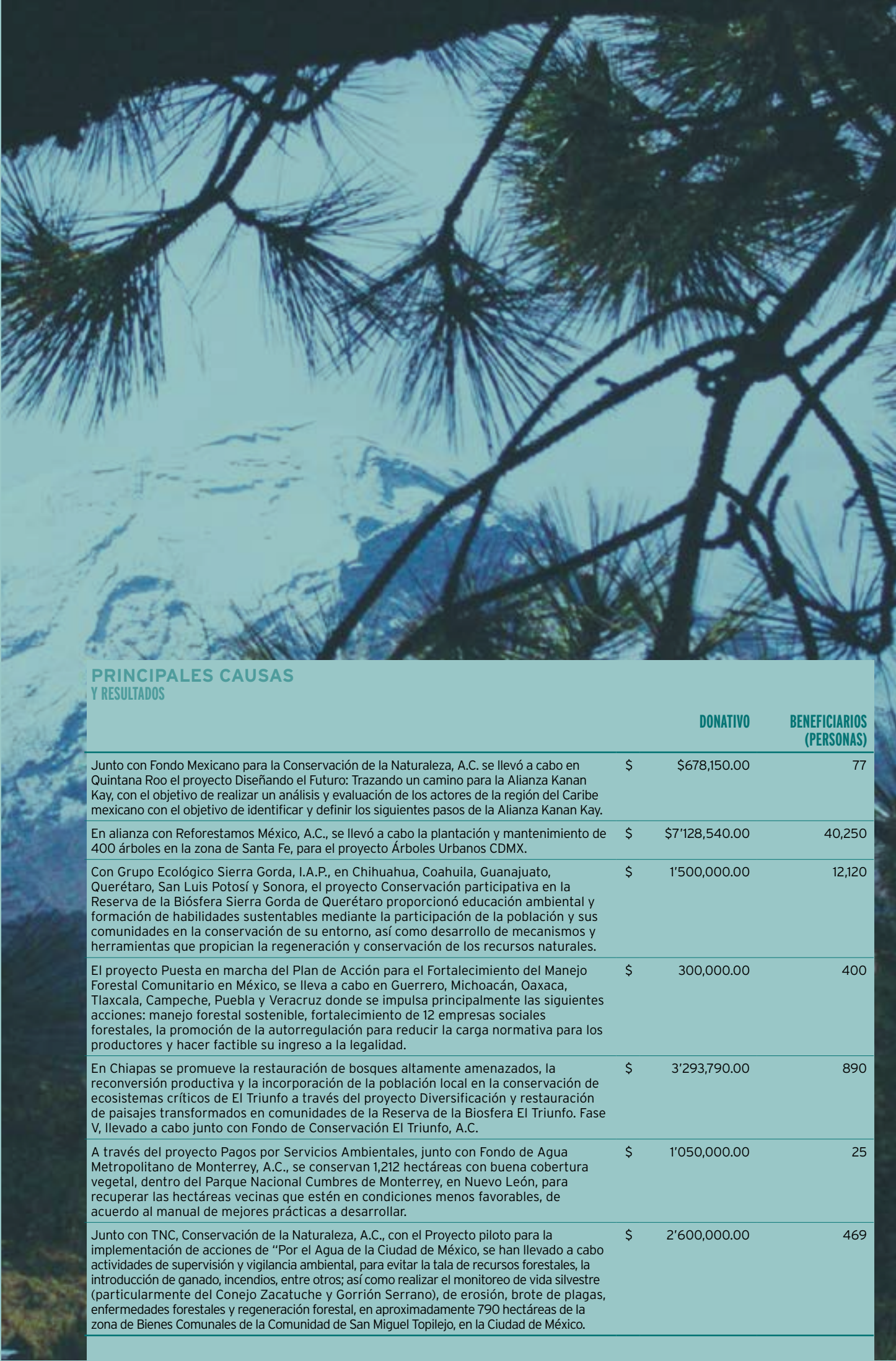
En alianza con diversas organizaciones públicas y privadas, se contribuye a la reforestación y cuidado de bosques en el Estado de México (Izta-Popo y Nevado de Toluca, Tepotzotlán, Malinalco, Temascaltepec y Zinacantepec), Querétaro y zonas limítrofes de Hidalgo y San Luis Potosí (Reserva de la Biosfera Sierra Gorda), Chiapas (Reserva de la Biosfera El Triunfo), así como en superficies forestales de Yucatán, Oaxaca y Sinaloa, además de áreas verdes en la Ciudad de México y Guadalajara.



174,666
ÁRBOLES
PLANTADOS

25,930
ÁRBOLES PARA
REFORESTACIONES
POSTERIORES

MANTENIMIENTO DE
4.3
MILLONES
DE ÁRBOLES
EN FÁBRICAS DE AGUA



PRINCIPALES CAUSAS Y RESULTADOS	MONTOS	
	DONATIVO	BENEFICIARIOS (PERSONAS)
Junto con Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza, A.C. se llevó a cabo en Quintana Roo el proyecto Diseñando el Futuro: Trazando un camino para la Alianza Kanan Kay, con el objetivo de realizar un análisis y evaluación de los actores de la región del Caribe mexicano con el objetivo de identificar y definir los siguientes pasos de la Alianza Kanan Kay.	\$ 678,150.00	77
En alianza con Reforestamos México, A.C., se llevó a cabo la plantación y mantenimiento de 400 árboles en la zona de Santa Fe, para el proyecto Árboles Urbanos CDMX.	\$ 7'128,540.00	40,250
Con Grupo Ecológico Sierra Gorda, I.A.P., en Chihuahua, Coahuila, Guanajuato, Querétaro, San Luis Potosí y Sonora, el proyecto Conservación participativa en la Reserva de la Biósfera Sierra Gorda de Querétaro proporcionó educación ambiental y formación de habilidades sustentables mediante la participación de la población y sus comunidades en la conservación de su entorno, así como desarrollo de mecanismos y herramientas que propician la regeneración y conservación de los recursos naturales.	\$ 1'500,000.00	12,120
El proyecto Puesta en marcha del Plan de Acción para el Fortalecimiento del Manejo Forestal Comunitario en México, se lleva a cabo en Guerrero, Michoacán, Oaxaca, Tlaxcala, Campeche, Puebla y Veracruz donde se impulsa principalmente las siguientes acciones: manejo forestal sostenible, fortalecimiento de 12 empresas sociales forestales, la promoción de la autorregulación para reducir la carga normativa para los productores y hacer factible su ingreso a la legalidad.	\$ 300,000.00	400
En Chiapas se promueve la restauración de bosques altamente amenazados, la reconversión productiva y la incorporación de la población local en la conservación de ecosistemas críticos de El Triunfo a través del proyecto Diversificación y restauración de paisajes transformados en comunidades de la Reserva de la Biosfera El Triunfo. Fase V, llevado a cabo junto con Fondo de Conservación El Triunfo, A.C.	\$ 3'293,790.00	890
A través del proyecto Pagos por Servicios Ambientales, junto con Fondo de Agua Metropolitano de Monterrey, A.C., se conservan 1,212 hectáreas con buena cobertura vegetal, dentro del Parque Nacional Cumbres de Monterrey, en Nuevo León, para recuperar las hectáreas vecinas que estén en condiciones menos favorables, de acuerdo al manual de mejores prácticas a desarrollar.	\$ 1'050,000.00	25
Junto con TNC, Conservación de la Naturaleza, A.C., con el Proyecto piloto para la implementación de acciones de "Por el Agua de la Ciudad de México, se han llevado a cabo actividades de supervisión y vigilancia ambiental, para evitar la tala de recursos forestales, la introducción de ganado, incendios, entre otros; así como realizar el monitoreo de vida silvestre (particularmente del Conejo Zacatuche y Gorrión Serrano), de erosión, brote de plagas, enfermedades forestales y regeneración forestal, en aproximadamente 790 hectáreas de la zona de Bienes Comunes de la Comunidad de San Miguel Topilejo, en la Ciudad de México.	\$ 2'600,000.00	469

ÁRBOLES	CANTIDAD	LUGAR	ALIADOS
Plantados	20,198	Reserva de la Sierra Gorda de Querétaro	Grupo Ecológico Sierra Gorda, I.A.P.
	28,000	Región costa del Estado de Oaxaca	Rainforest Alliance México - Alianza para Bosques, A. C. Unidad Ecológica para el Sector Café Oaxaqueño (UNECAFE)
	83,000	Temascaltepec y Zinacantepec Estado de México	Reforestamos México, A.C.
	4,000	Imala, Culiacán, Sinaloa	Fábricas del Agua Centro de Sinaloa, I.A.P.
	5,000	Malinalco Estado de México	Fundación Comunitaria Malinalco, A.C.
	17,768	Zona Metropolitana de Guadalajara	Extra, Fondo de Apoyo a Trabajadores de los medios de comunicación, A.C.
	7,000	Malinalco, Estado de México	Santo Desierto del Carmen, A.C
	9,700	Reserva de la Biósfera El Triunfo, Chiapas	Campesinos Ecológicos de la Sierra Madre de Chiapas, S.C. (CESMACH) Comon Yaj Noptic
En Viveros	5,000	Reserva de la Biósfera El Triunfo, Chiapas	Campesinos Ecológicos de la Sierra Madre de Chiapas, S.C. (CESMACH) Comon Yaj Noptic
	4,260	Imala, Culiacán, Sinaloa	Fábricas del Agua Centro de Sinaloa, I.A.P.
	16,670	Malinalco, Estado de México	Santo Desierto del Carmen, A.C
Mantenimiento en Fábricas de Agua	4'299,553	Izta Popo y Nevado de Toluca Estado de México	Reforestamos México, A.C. Protectora de Bosques del estado de México (PROBOSQUE) Hewlett Packard Enterprise México (HP)

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE LOS CAUSAS Y PROYECTOS DE FOMENTO ECOLÓGICO CITIBANAMEX, PUEDE CONSULTAR:

<https://www.banamex.com/compromiso-social/fomentoEcologico.html>



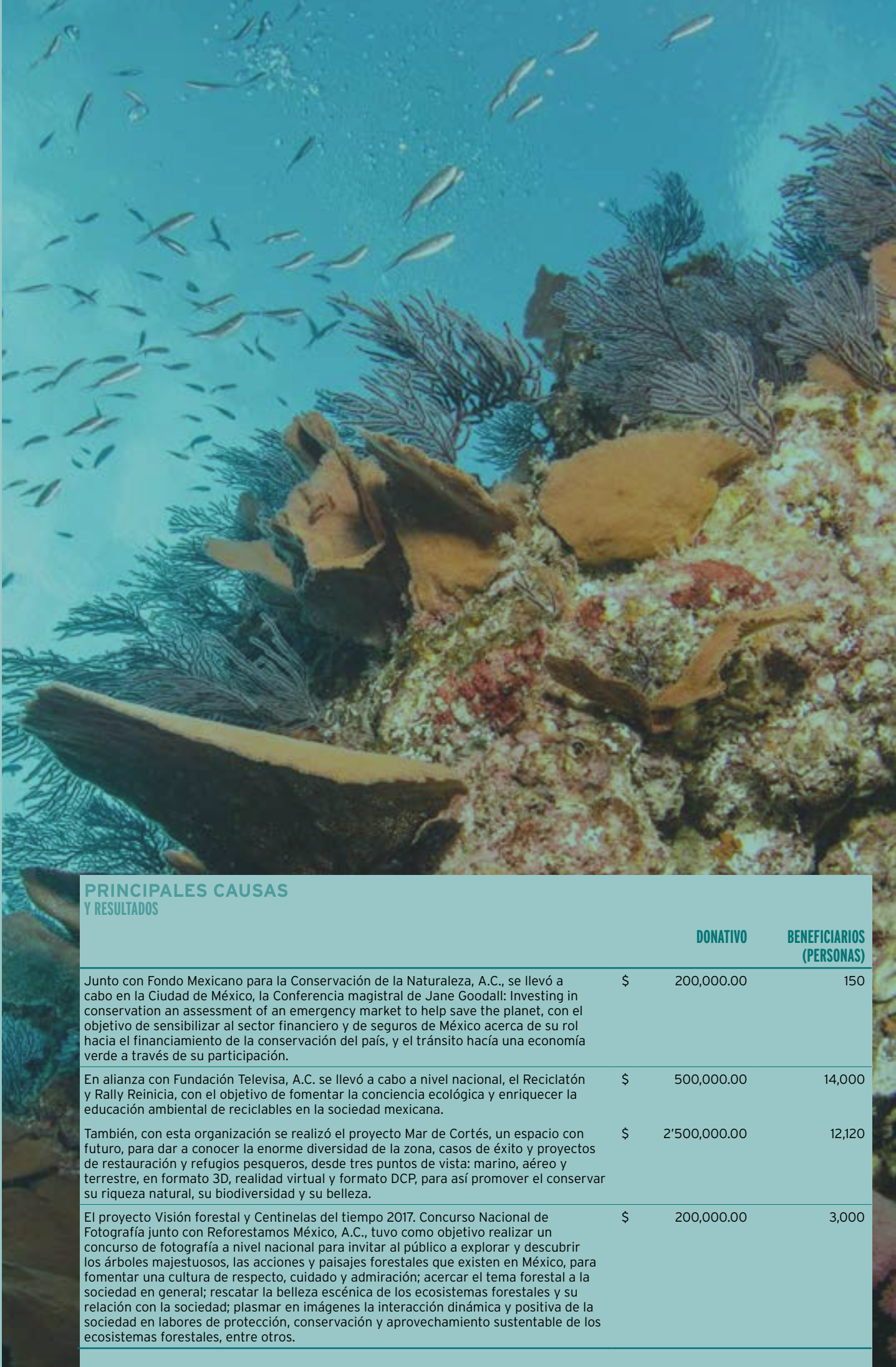
EDUCACIÓN AMBIENTAL

Son proyectos que contemplan específicamente la implementación de diagnósticos sobre la problemática ambiental del área, que deriven actividades educativas, pláticas y talleres de capacitación.



+ 3
MILLONES
DONADOS A
PROYECTOS

+1
MILLÓN
DE BENEFICIADOS



PRINCIPALES CAUSAS Y RESULTADOS

	DONATIVO	BENEFICIARIOS (PERSONAS)
Junto con Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza, A.C., se llevó a cabo en la Ciudad de México, la Conferencia magistral de Jane Goodall: Investing in conservation an assessment of an emergency market to help save the planet, con el objetivo de sensibilizar al sector financiero y de seguros de México acerca de su rol hacia el financiamiento de la conservación del país, y el tránsito hacia una economía verde a través de su participación.	\$ 200,000.00	150
En alianza con Fundación Televisa, A.C. se llevó a cabo a nivel nacional, el Reciclatón y Rally Reinicia, con el objetivo de fomentar la conciencia ecológica y enriquecer la educación ambiental de reciclables en la sociedad mexicana.	\$ 500,000.00	14,000
También, con esta organización se realizó el proyecto Mar de Cortés, un espacio con futuro, para dar a conocer la enorme diversidad de la zona, casos de éxito y proyectos de restauración y refugios pesqueros, desde tres puntos de vista: marino, aéreo y terrestre, en formato 3D, realidad virtual y formato DCP, para así promover el conservar su riqueza natural, su biodiversidad y su belleza.	\$ 2'500,000.00	12,120
El proyecto Visión forestal y Centinelas del tiempo 2017. Concurso Nacional de Fotografía junto con Reforestamos México, A.C., tuvo como objetivo realizar un concurso de fotografía a nivel nacional para invitar al público a explorar y descubrir los árboles majestuosos, las acciones y paisajes forestales que existen en México, para fomentar una cultura de respeto, cuidado y admiración; acercar el tema forestal a la sociedad en general; rescatar la belleza escénica de los ecosistemas forestales y su relación con la sociedad; plasmar en imágenes la interacción dinámica y positiva de la sociedad en labores de protección, conservación y aprovechamiento sustentable de los ecosistemas forestales, entre otros.	\$ 200,000.00	3,000



PRINCIPALES CAUSAS Y RESULTADOS		DONATIVO	BENEFICIARIOS (PERSONAS)
TORTUGA MARINA			
En Oaxaca junto con Fundación Comunitaria Oaxaca, A.C., se fortalecieron las estrategias comunitarias de conservación y protección en playas de anidación de la costa, mejorando el manejo biológico para la adaptación al cambio climático y sus conocimientos y educación ambiental para la vinculación con las escuelas primarias de las 7 comunidades pertenecientes a los campamentos tortugueros comunitarios. Se apoyó con un donativo de \$1'500,000.00 y se beneficiaron 121 personas.		\$ 1'500,000.00	121
En Quintana Roo en alianza con Fundación Place Resorts, I.A.P., y un donativo de \$910,000.00 se contribuyó al restablecimiento de las poblaciones, a través de las acciones de protección, conservación, investigación, capacitación y educación ambiental comprendidas en el Programa Integral de Conservación. Se tuvo un total de 2,160 personas beneficiadas.		\$ 910,000.00	2,160
ÁGUILA REAL			
Junto con Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza, A.C., se contribuye a la recuperación y conservación de las poblaciones silvestres y su hábitat dentro de su distribución histórica en México. Además, se mitiga el impacto humano en las poblaciones de esta especie. Con un donativo de \$1'512,991.00 se beneficiaron 1,540 personas.		\$ 1'512,991.00	1,540

PROTECCIÓN DE ESPECIES EN PELIGRO DE EXTINCIÓN

Proyectos enfocados en el monitoreo y la implementación de estrategias para contener la extinción de especies y favorecer la recuperación de sus poblaciones en áreas específicas.

+3
MIL
BENEFICIADOS



CASI 4
MILLONES
DONADOS A
PROYECTOS DE
CONSERVACIÓN
DE ESPECIES

EN SEGUIMIENTO A LA
TRANSPARENCIA, A
CONTINUACIÓN SE PRESENTAN
LOS MONTOS DONADOS Y
NÚMERO DE PERSONAS
BENEFICIADAS 2017 POR CADA
EJE DE ACCIÓN DE FOMENTO
ECOLÓGICO CITIBANAMEX

PROYECTOS DE INVERSIÓN	2015		2016		2017	
	PERSONAS BENEFICIADAS	MONTO DE INVERSIÓN \$	PERSONAS BENEFICIADAS	MONTO DE INVERSIÓN \$	PERSONAS BENEFICIADAS	MONTO DE INVERSIÓN \$
Conservación, reforestación y cuidado del agua	117,282	21,707,779	10,696	6,104,063	53,831	16,250,480
Educación ambiental	28,007	5,730,107	168,635	5,461,578	1,017,550	3,700,000
Protección de especies en peligro de extinción	257,311	2,300,000	29,087	2,100,744	3,821	3,922,991
TOTAL	402,600	29,737,886	208,418	13,666,385	1,075,202	23,873,471

3.4 EDUCACIÓN FINANCIERA

UNO DE LOS PRINCIPALES
OBJETIVOS EN LA
EDUCACIÓN FINANCIERA
ES LA OPTIMIZACIÓN
DE RECURSOS PERMITE
ACCEDER A UN MAYOR
BIENESTAR Y MEJORAR LA
CALIDAD DE VIDA



SE CUMPLIERON 13 AÑOS DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA QUE BRINDA HERRAMIENTAS EDUCATIVAS PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE VIDA Y FOMENTAR UNA INCLUSIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA RESPONSABLE

La educación económica y financiera es parte natural de nuestra responsabilidad social y compromiso por México. En 2017 se cumplen 13 años del programa de Educación Financiera, que es gratuito, se centra en la persona y brinda herramientas educativas que permiten desarrollar y/o fortalecer conocimientos, habilidades personales y financieras para mejorar las condiciones de vida y fomentar una inclusión económica y financiera responsable.

Desde su creación el área ha añadido valor al quehacer del Grupo Financiero y a su oferta de productos y servicios, los aprendizajes adquiridos han permitido la evolución del programa pues se ha caracterizado por innovar permanentemente su oferta educativa, además de incursionar en canales de educación formal y otros no convencionales como cine, teatro, exposiciones y otras actividades itinerantes a nivel nacional.

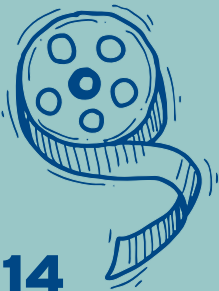
A través de una nutrida red de facilitadores compuesta por promotores comunitarios, maestros, talleristas, y voluntarios se ofrecen módulos de diplomados, conferencias, cursos, talleres, sesiones de juego y eventos especiales. Además, esta oferta se complementa con herramientas de formación a distancia en plataformas digitales propias y/o de socios estratégicos.

TIPO DE OFERTA EDUCATIVA 2017	CAPACITACIÓN
Diplomados	3
Cursos Presenciales	8
Conferencias	8
Talleres	30
Cursos en Línea	3
TOTAL	51

A lo largo de la historia de Educación Financiera Citibanamex, las colaboraciones interinstitucionales han permitido incrementar el seguimiento, la calidad en la réplica y, por ende, potenciar los esfuerzos por hacer llegar más y mejor educación. En 2017 podemos destacar a la SEP, INADEM, PRONAFIM, CONDUSEF, CONALEP Nuevo León y diversas autoridades públicas a nivel local y municipal, dichas alianzas han permitido llegar más fácilmente a los tres principales grupos de influencia, los cuales están pensados en ser incluyentes con la diversidad poblacional en México:

- **Colaboradores de Citibanamex:** fomentar un buen uso y manejo de sus recursos a fin de generar en ellos, su familia e incluso sus clientes mejores prácticas en la administración y manejo de sus finanzas personales y su patrimonio.
- **Clientes:** impulsar un mejor manejo de sus finanzas, apertura y diversificación de productos y servicios financieros, creación y consolidación de su patrimonio y la protección del mismo.
- **Comunidad:** difundir el acceso universal a la educación financiera, de calidad y enfocada en el desarrollo de competencias para la vida.

Trabajar en colaboración con socios estratégicos, entidades públicas, privadas, sociales e internacionales para lograr una mayor escalabilidad, adicionalmente resulta primordial contar con una sólida oferta educativa universal e incluyente que facilite el camino de la educación financiera, por eso ponemos a disposición de la comunidad una gran variedad de materiales didácticos.



14 ESPACIOS EDUCATIVOS

3 MOVICINE

3 PARQUE FINANCIERO

3 CASAS DE CULTURA BANAMEX (SAN MIGUEL DE ALLENDE, DURANGO Y MÉRIDA)

2 REDES SOCIALES

1 EXPOSICIONES ITINERANTES

1 PALACIO DE CULTURA BANAMEX (PALACIO DE ITURBIDE)



76
MATERIALES
DIDÁCTICOS

24
MANUALES

14
CUENTOS

11
JUEGOS

11
INTERACTIVOS

9
LIBROS

3
CORTOS Y
MEDIOMETRAJE

3
FOLLETOS

1
OBRAS
DE TEATRO

EL CAMINO ANDADO...

En 2017, Educación Financiera Citibanamex sentó las bases de la renovación del área tanto en el ámbito tecnológico, metodológico y en canales de distribución, las actividades que más destacaron por su naturaleza son:

- **Elaboración de material digital**, juegos e interactivos para aprovechar las herramientas digitales fomentar la inclusión y tener mayor escalabilidad; en 2017 se presentaron en la Semana Nacional de Educación Financiera:
 - “Dilemas”, juego interactivo
 - “Decisiones que cuentan”, cuento interactivo
 - “Programa Lista”, interactivo digital, en colaboración con Fundación Capital
 - “Cómo crecer un árbol”, cuento interactivo.
- **Finanzas para niños**. Construye tu proyecto (Autonomía Curricular SEP) para promover el desarrollo de competencias económico-financieras para que los niños y sus familias optimicen sus recursos, construyan y protejan su patrimonio con base en una planeación, organización y distribución de los recursos monetarios y en especie.
- **SaberT** productivo Cuenta para ser Dueño de tu Futuro, a través de la alianza estratégica con Neo Monterrey, se implementa en los 17 planteles del Conalep Nuevo León el programa SaberT Productivo Cuenta, con el objetivo de promover educación financiera y económica que impulse el emprendimiento en los jóvenes que están por concluir su bachillerato.
- **V Encuentro Latinoamericano de Microempresas Citi**, donde participaron 16 empresarios de 11 países de Latinoamérica: Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Paraguay, Perú y Venezuela, con el objetivo de ofrecer conocimientos, herramientas y estrategias para promover el desarrollo de habilidades enfocadas en generar, administrar y optimizar los recursos y hacer visibles modelos de negocio sostenibles.
- **Semana de Educación Financiera en EUA y Canadá**, donde se brindó información integral a la comunidad mexicana sobre la mejor forma de manejar su dinero, opciones para hacerlo más productivo, proteger su patrimonio, ahorrar para su retiro y se ofreció asesoría sobre los sitios a los que puede acudir para pedir ayuda y tomar decisiones de manera informada.

En México existen grandes retos en materia de educación económica y financiera, por ello en Citibanamex seguiremos trabajando por innovar y generar mecanismos que faciliten su acceso, a fin de contribuir con mejorar el nivel de vida de la población mexicana.

1.1
MILLONES
PERSONAS ATENDIDAS



ESTRATEGIA	PERSONAS ATENDIDAS	%
Capacitación	187,051	17%
Otras estrategias de capacitación	217,085	20%
Difusión	405,307	37%
Internet y Redes sociales	144,261	13%
Insertos, materiales distribuidos	156,694	14%
Total	1,110,398	100%

3.5 VOLUNTARIADO

CONTINUAMOS CON EL
COMPROMISO DE IMPULSAR Y
FACILITAR LA PARTICIPACIÓN
DE LOS COLABORADORES EN
ACCIONES QUE BENEFICIEN
A MÉXICO



LA FAMILIA ES UN IMPORTANTE MOTOR DE APOYO, POR ELLO, DURANTE 2017 VOLUNTARIADO CITIBANAMEX IMPULSÓ MÁS ACTIVIDADES EN LAS QUE SUMÓ A MÁS FAMILIARES Y SERES QUERIDOS DE COLABORADORES.

31.6%

Proporcionar las herramientas necesarias para impulsar proyectos de beneficio social y ambiental, además de capacitar y conectar a sus colaboradores con actividades de voluntariado en donde puedan desarrollar diversas habilidades y adquirir nuevos aprendizajes, es el objetivo primordial del programa de Voluntariado Citibanamex.

Con ello Citi busca alimentar el espíritu voluntario no solo de su personal y aliados, sino de miles de personas en México y en otras partes del mundo que requieren de un pequeño impulso para comprender el gran valor que adquiere brindar tiempo y talento, de manera generosa y desinteresada, a los demás.

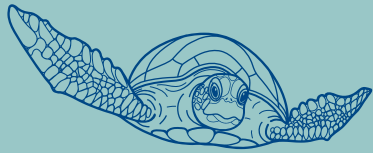
Al ser el programa de voluntariado corporativo financiero más importante del país, también ha establecido acuerdos con varias instituciones, al dar seguimiento a los resultados y esfuerzos, así como al llevar a cabo acciones de promoción para fomentar la cultura del trabajo voluntario entre su gente.

El talento, profesionalismo y entusiasmo de los colaboradores de Citibanamex han sido fundamentales para generar esta cultura de ayuda en Citibanamex.

En 2017 Voluntariado Citibanamex impulsó la participación de colaboradores y sus familias en acciones, que impulsan proyectos de beneficio social y ambiental.

+42%
PARTICIPACIÓN TOTAL
VS. 2016

PARTICIPANTES
EMPLEADOS CON
NOMINA CITIBANAMEX



PROTECCIÓN
Y CONSERVACIÓN DE
ESPECIES 2006 - 2017

39, 800
CRÍAS DE TORTUGA
LIBERADAS AL MAR

22, 800
HUEVOS DE TORTUGA MARINA
GOLFINA, VERDE Y CAREY
RESCATADAS

300
KM DE PLAYA ATENDIDOS

595
FLAMENCOS ANILLADOS

60, 200
HORAS DE TRABAJO
VOLUNTARIO

700
VOLUNTARIOS

19
CAMPAMENTOS



DÍA DE LA TIERRA
REFORESTACIÓN
ACONDICIONAMIENTO DE
ESPACIOS VERDES
PRÁCTICAS
AGROECOLÓGICAS
LIMPIEZA EN ÁREAS VERDES
Y PLAYAS
HUERTOS URBANOS
EDUCACIÓN ECOLÓGICA
ECOTECNIAS

2.2
MILLONES
ÁRBOLES PLANTADOS

980
HECTÁREAS ATENDIDAS

+4,700
VOLUNTARIOS

+300
FAMILIAS FUERON
CONTRIBUIDAS

80%
DE SUPERVIVENCIA
EN ÁRBOLES

RESTAURACIÓN DE
BARRANCA TEPECUACHE



DÍA GLOBAL POR LA
COMUNIDAD
LABORES EDUCATIVAS
PINTURA DE FACHADAS
SIEMBRA DE ÁRBOLES
RECOLECCIÓN DE BASURA

+14
MIL VOLUNTARIOS
EN MÉXICO
12ª EDICIÓN

43
TONELADAS DE ALIMENTOS
NO PERECEDERO EN
COMUNIDADES VULNERABLES

185,760
PERSONAS EN CONDICIONES
DE POBREZA BENEFICIADAS



VOLUNTARIADO CITIBANAMEX	2017	2016
Participaciones voluntarias	18,158	12,805
Horas de trabajo voluntariado	105,224	48,624
Eventos de voluntariado a nivel nacional	160	355
Personas Beneficiadas	201,030	57,576
Organizaciones apoyadas	84	204



CIFRAS RELEVANTES
POR PROYECTOS

VOLUNTARIOS POR PROYECTO	2015	2016	2017
Día Global por la Comunidad	4,922	7,623	14,148
Campamentos de tortuga marina	86	50	16
Carta a los Reyes Magos	702	327	351
Día del niño	832	1,196	813
Donación de sangre	476	291	233
Fiestas decembrinas	578	228	143
Medio Ambiente	1542	1,643	862
Teletón	202	148	0
Educación Financiera	511	531	82
Adultos Mayores	-	-	198
Desastres Naturales	-	-	1208
Otros - Mentorías	1,142	768	104
TOTAL	10,993	12,805	18,158

RESULTADOS DE EQUIPOS VERDES	2015	2016	2017
Equipos Verdes activos	30	32	-
Eventos	27	46	25
Miembros voluntarios	200	212	-
Colaboradores involucrados	1,542	1,643	1,748
Horas de trabajo voluntariado	1,340	6,421	9,181

MICHAEL CORBAT, CEO DE
CITIGROUP, VISITÓ MÉXICO
PARA REALIZAR ACTIVIDADES
DE VOLUNTARIADO

SEMBRANDO ESPERANZAS

Los voluntarios Citibanamex donan recursos y votan por los mejores proyectos para ayudar a niños en situación vulnerable en cada región.

DÍA GLOBAL POR LA COMUNIDAD

Iniciativa de Citigroup que reúne acciones en 91 países para promover el progreso de las comunidades. Este año Voluntariado Citibanamex en alianza con Bancos de Alimentos de México (BAMX) organizaron diversas actividades para combatir la carencia alimentaria y ayudar a comunidades.

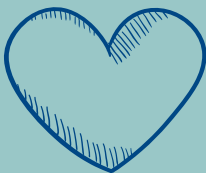
DESASTRES NATURALES

Para apoyar a las comunidades afectadas por los sismos del 7 y 19 de septiembre, los voluntarios de Citibanamex llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Remoción de escombros
- Centros de acopio en 12 inmuebles (Citibanamex) del país
- Atención a damnificados
- Armado de despensas
- Entrega de víveres

Citibanamex utiliza la plataforma Volunteer Management System, la cual fue diseñada con la intención de darle valor agregado a las horas de voluntariado que realizan los colaboradores, además de llevar a cabo una formación de líderes en donde, con base en las experiencias y prácticas aprendidas, quienes participen tendrán la oportunidad de participar en nuevas actividades de voluntariado a nivel nacional e internacional, además de obtener diversos beneficios.

Cada hora de voluntariado dependiendo del programa, tendrá un equivalente en puntos, mismos que permitirán acceder a diferentes categorías por colores. Los voluntarios serán distinguidos con playeras con estos colores de acuerdo con su puntaje, según las horas invertidas y su nivel de capacitación. Cada vez que los voluntarios ascienden a una nueva categoría tendrán la oportunidad de participar en talleres diseñados exclusivamente para ellos.



VOLUNTARIADO
BANAMEX 2017

4,674
HORAS DE
TRABAJO
VOLUNTARIADO

1,208
PARTICIPACIONES
VOLUNTARIAS

PATRIMONIO ARTÍSTICO

**ESTAMOS COMPROMETIDOS POR
LA DIFUSIÓN CULTURAL, ES POR
ESO QUE COMPARTIMOS LAS
OBRAS QUE INTEGRAN NUESTRA
COLECCIÓN PARA SER CONOCIDAS
POR EL PÚBLICO A TRAVÉS DE
EXPOSICIONES Y ESTUDIADAS POR
ESPECIALISTAS EN LA MATERIA**



NOS ENORGULLECEMOS DE CONTRIBUIR A LA PROMOCIÓN DE LOS VALORES DE MÉXICO Y REAFIRMA NUESTRA VOLUNTAD DE APOYAR EL RESCATE Y LA DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL

3,661

Como parte de la vocación de Citibanamex, se asume el compromiso de contribuir con la promoción de los valores de los mexicanos y reafirmar la voluntad de apoyar el rescate del patrimonio cultural de México, por lo que se preserva y difunde la colección de arte con la que se cuenta, esto con la finalidad de que esta sea estudiada y conocida por el público en general y por los especialistas en la materia.

La colección está integrada por 3,661 obras del arte mexicano que datan del siglo XVII al siglo XXI.

La importancia de la colección de Citibanamex es que junto con la de los museos públicos contribuye a preservar el patrimonio cultural de México, llegando a distintos públicos y espectadores, tanto nacionales como internacionales.

ARCHIVO HISTÓRICO

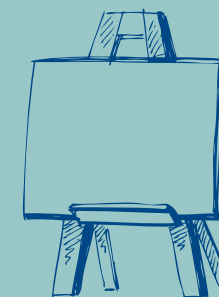
El Archivo Histórico Citibanamex resguarda, organiza, conserva y difunde la selecta documentación histórica conformada a través del tiempo.

Abierto al público desde marzo de 1991, el Archivo Histórico 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.

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

Los acervos están distribuidos de la siguiente manera:

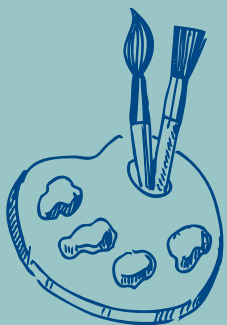
- a) **Fondos Documentales:** con materiales de los siglos XVIII al XX, divididos en expedientes dedicados a: 1. Banco Nacional de México (1884-1960), 2. Banco Nacional Mexicano (1881-1884), 3. Banco Mercantil Mexicano (1881-1884), 4. Empresas e instituciones filiales y subsidiarias (finales del siglo 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, lo mismo que a cuestiones humanísticas como literatura, filosofía y artes. Hay ejemplares de los siglos XVII al XXI, predominando lo moderno.



PRESTAMOS
TEMPORALES 2017:
3
MUSEOS INTERNACIONALES
(7 OBRAS)

8
MUSEOS NACIONALES
(43 OBRAS)

OBRAS DEL ARTE MEXICANO DEL SIGLO XVII AL SIGLO XXI



1,299
USUARIOS
DURANTE EL AÑO
(7 OBRAS)

86
VISITAS GUIADAS
1,004 VISITANTES
POR PARTE DEL BANCO

60
CONSULTAS
ESPECIALIZADAS
EN EL ACERVO
POR PARTE DE INVESTIGADORES
NACIONALES Y EXTRANJEROS,
INTERNOS Y EXTERNOS DEL
BANCO, CON FINES ACADÉMICOS

9
SOLICITANTES DEL BANCO
REQUIRIERON MATERIALES
DE PRÉSTAMO DE LIBROS
A DOMICILIO PARA SUS
INDAGACIONES PARTICULARES

SESIÓN DEL DIPLOMADO
DE MUSEOS DE LA ACADEMIA DE
SAN CARLOS EN EL
ARCHIVO HISTÓRICO

- 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 y las recientes revistas Valor Banamex y Valor Corporativo.
- d) **Colección Numismática (1813-1994):** cuenta con más de 2,400 piezas (entre monedas y billetes mexicanos), desde las primeras emisiones 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 y las del Banco de México desde su fundación en 1925.
- e) **Fototeca:** colección de más de 70,000 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 del banco (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) **Objetos:** 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 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.



INCLÚYEME Y TELETÓN

**CITIBANAMEX RESPALDA EL
CRECIMIENTO DE LA FUNDACIÓN
INCLÚYEME A FIN DE SUMAR MÁS
INICIATIVAS QUE BRINDEN NUEVAS
OPORTUNIDADES PARA ESTA
POBLACIÓN Y SUS FAMILIAS**



100% DE LOS DEPARTAMENTOS DE INCLÚYEME CUENTAN CON EL EQUIPAMIENTO Y MANTENIMIENTO ADECUADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES EDUCATIVOS CON LOS BENEFICIARIOS

INCLÚYEME

Facilitar el bienestar y una mejor calidad de vida para los mexicanos ha sido una prioridad para Citi, esfuerzo y voluntad que también se extiende a las personas con alguna discapacidad, en especial intelectual, para ello, Citibanamex respalda el crecimiento de la fundación Inclúyeme a fin de sumar más iniciativas que brinden nuevas oportunidades para esta población y sus familias.

Inclúyeme crea conciencia en la sociedad mexicana acerca de los derechos de las personas con discapacidad intelectual o dentro del espectro autista y, a través de diversos programas, abre espacios en los ámbitos educativo, laboral, cultural, recreativo y otros; públicos y privados para lograr su integración, además para que desarrollen habilidades que les permitan alcanzar una vida independiente.

Con el apoyo que brinda Citi a esta institución, apoya el reconocimiento y respeto hacia este sector de la comunidad, así como la visibilidad de su labor en medios de comunicación masivos, con el firme propósito de contribuir a un cambio social, así como cultural para que las personas con esta condición desarrollen habilidades y competencias con las que puedan acceder a tener una participación activa en la sociedad.

Durante 2017, la participación de Citibanamex en las actividades de Inclúyeme se centró en los siguientes programas:

1. Programa de Vida Independiente

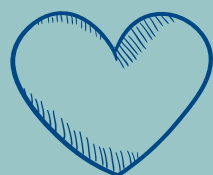
Alcance: 24 personas con discapacidad intelectual mayores de 18 años desarrollaron habilidades y competencias conforme a planes educativos y terapéuticos individualizados, en los ocho departamentos que conforman Inclúyeme.

2. Programa de Desarrollo de Habilidades

Alcance: Seis jóvenes con discapacidad intelectual o dentro del espectro autista que asisten a los Centros de Educación Especializada Inclúyeme, recibieron una beca educativa y terapéutica por ocho meses.

3. Sensibilización en el tema de la discapacidad intelectual

Alcance: Campaña de sensibilización implementada en redes sociales entorno a la inclusión integral de personas con discapacidad intelectual o dentro del espectro autista.



33
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DESARROLLARON HABILIDADES Y COMPETENCIAS COMO PARTE DE UN PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN DOS DEPARTAMENTOS DE INCLÚYEME





TELETÓN

Citibanamex, tiene participación directa en beneficio social, colaborando con la Fundación Teletón desde su creación en 1996, en la cual, como actividad principal es ser un canal confiable y transparente para la recaudación de las aportaciones realizadas por la sociedad civil e instituciones privadas, y posteriormente enviarlas a un fideicomiso propiedad de la fundación, quien se encarga de dirigirlos a los programas de la Fundación Teletón, como son los CRIT (Centros de Rehabilitación Infantil Teletón).

En 2017, Citibanamex aportó a la Fundación Teletón 16.11 millones de pesos de manera directa, 39.80 millones de pesos asociados a las compras realizadas con la tarjeta Teletón y 41.66 millones de pesos asociados a la administración y producción.

MDP
INVERSIÓN SOCIAL
(DONATIVO BANAMEX, TARJETA
BANAMEX TELETÓN, ADMINISTRACIÓN)

COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD

103-2 y 103-3

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

216
ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

236
CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

PARA CITIBANAMEX EL
DESARROLLO SUSTENTABLE
EN EL PAÍS, DEPENDE DE LA
EXISTENCIA Y APLICACIÓN
OPORTUNA DE POLÍTICAS,
ESTRATEGIAS E INICIATIVAS QUE
CONTRIBUYAN A MITIGAR LAS
PROBLEMÁTICAS ECONÓMICAS,
AMBIENTALES Y SOCIALES

LA COMPAÑÍA ASUME EL COMPROMISO DE INTEGRAR LA SUSTENTABILIDAD A SU MODELO DE NEGOCIO, OFRECIENDO PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE GENEREN VALOR PARA TODOS SUS GRUPOS DE INTERÉS, TENIENDO UNA OPERACIÓN EFICIENTE Y DESARROLLANDO INICIATIVAS RESPONSABLES EN SU CADENA DE VALOR

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD DE CITIBANAMEX



OPERACIONES Y CADENA DE VALOR

Gestión en las instalaciones y cadena de valor para minimizar los impactos ambientales y sociales directos de las operaciones de la compañía con el fin de ser un referente de mejores prácticas.



PROMOCIÓN DE NEGOCIOS SUSTENTABLES

Colaboración con clientes para identificar productos financieros innovadores que promuevan beneficios económicos, ambientales y sociales.



GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

Colaboración con clientes para la gestión de riesgos ambientales y sociales y de los impactos asociados a la oferta de productos y servicios de Citibanamex.



TRANSPARENCIA Y RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Involucramiento con los grupos de interés de Citibanamex, para contribuir juntos al desarrollo sustentable, asegurándoles mecanismos de participación y comunicándoles los indicadores de desempeño más importantes.

OPERACIONES Y CADENA DE VALOR
302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 303-2, 303-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, 307-1

En México, el área de sustentabilidad de Citibanamex es la responsable de vigilar que las acciones del banco en materia medioambiental y social, estén alineadas con la estrategia de Progreso Sustentable 2020 de Citi.

Entre las prioridades para Citibanamex se encuentra la reducción de la huella ambiental operativa, a través del incremento del uso de energías renovables; la disminución del consumo de agua, apostando por el tratamiento y la reutilización; minimizar el uso de papel, privilegiando la digitalización y; la edificación verde o sustentable.

Como resultado de estas iniciativas, a continuación se presenta un balance sobre los indicadores de desempeño más importantes para la empresa.

FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA HUELLA AMBIENTAL

REPORTE DE IMPACTO AMBIENTAL	2015	2016	2017
Superficie ocupada en metros cuadrados (contractual)	1,728,844	1,074,935	1,037,530
Colaboradores al cierre de cada año	38,969	38,244	37,945
Electricidad (GWh)	228.43	218.34	215.60
Energía comprada (GWh) (alcance 2)	228.43	218.34	215.60
Gas natural (GWh)	3.33	3.57	3.40
Diesel (GWh)	4.43	5.29	4.80
Energía consumida (GWh) (alcance 1)	7.76	8.86	8.20
Energía total (GWh)	236.19	227.20	223.80
Reciclaje (ton)	23.20	510.03	1,176.00
Otros residuos (ton)	8,310.34	8,102.81	8,145.00
Total de residuos (ton)	8,333.53	8,612.84	9,321.00
Total de agua (m³)	811,306.10	827,248.37	805,156.35
CO ₂ e directo (GHG alcance 1)	1,915.89	2,205.75	2,025.80
CO ₂ e indirecto (GHG alcance 2)	104,637.44	100,017.46	98,771.81
CO ₂ e total (ton)	106,553.33	102,223.21	100,797.61
CO ₂ e neto (ton)	106,553.33	102,223.21	100,797.61
KWH/superficie ocupada	136.62	133.44	117.99
KWH/colaboradores la cierre	6,273.19	5,940.80	5,898.01
Ton/superficie ocupada	0.063	0.060	0.053
Ton/colaboradores al cierre	2.81	2.67	2.66

DURANTE 2017, EL PARQUE
EÓLICO QUE SUMINISTRA
ENERGÍA RENOVABLE AL BANCO,
CONSUMIÓ MÁS DE 65 GIGA
VATIOS HORA (GWh), LO QUE
REPRESENTA MÁS DEL 30% DEL
CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA



65

USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

En 2017, las metas de Citi sobre el uso de energía renovable en la operación, se volvieron más ambiciosas; el nuevo objetivo es utilizar el 100% de energía renovable en todo el mundo en 2020. Esto significa que la meta de México se modifica, pasando del 30% planteado originalmente, al 50%.

Actualmente Citibanamex cuenta con un gran avance sobre este objetivo. Durante 2017, el parque eólico que suministra energía renovable al banco, consumió más de 65 giga vatios hora (GWh), lo que representa más del 30% del consumo anual de energía. Desde el inicio de sus operaciones, el parque ha entregado más de 149 Giga vatios hora (GWh). Además, como resultado de las iniciativas de actualización de tecnología y optimización del número de inmuebles, también se redujo el consumo de energía (alcance 1 y 2) de la compañía en un 1.4%.

Durante el año también se dio continuidad a las actividades de reducción del consumo de energía, en algunas de las cuales pueden participar los colaboradores o proveedores de Citibanamex:

- 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

REDUCCIÓN DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

Citibanamex ha alcanzado en 2017 una reducción de 34 mil toneladas de CO₂ equivalente alcance 1 y 2, resultado ligado en gran medida al uso de energías renovables y a las medidas de eficiencia energética.

Si bien la compañía aún no contabiliza y reporta la generación de emisiones por alcance 3, sí se busca reducir este tipo de emisión. En 2017 en el corporativo de Santa Fe, se implementó una iniciativa de *vanpooling*. Esta propuesta tiene como objetivo reducir el impacto ambiental generado por el traslado de los colaboradores y contribuir a la movilidad en la zona. Además, como parte de los compromisos del banco de cumplimiento regulatorio, transparencia y contribución a la contabilidad de emisiones en México, Citibanamex presentó nuevamente su reporte anual de emisiones gases efecto invernadero ante el Registro Nacional de Emisiones (RENE), considerando el total de operaciones del Grupo Financiero en el país.

GWh
SUMINISTRADOS
POR EL PARQUE EÓLICO

EN 2017, EN TOTAL SE RECICLARON 716 TONELADAS DE RESIDUOS GENERADOS POR LAS OPERACIONES EN OFICINAS, SUCURSALES Y BODEGAS

MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

Resultado de la estrategia y campaña de reciclaje desplegada en 2017, en total se reciclaron 716 toneladas de residuos generados por las operaciones en oficinas, sucursales y bodegas, incluyendo el cierre y renovación de sucursales, mobiliario en desuso y equipo tecnológico.

Por otro lado, se dio continuidad a iniciativas voluntarias del banco para contribuir al acopio de papel y cartón y a la recaudación de equipos electrónicos para reciclaje. Al cierre de 2017, se reportó un acopio de 64.6 toneladas de papel y cartón, 12.3 toneladas de PET y 398 toneladas de residuos eléctricos y electrónicos.

Llevamos a cabo el primer “Día de la limpieza” en nuestras instalaciones con la participación de más de 10,500 colaboradores y 26 inmuebles a nivel nacional donde reciclamos al menos 5 toneladas de residuos para reciclaje y/o correcta disposición.

USO EFICIENTE DEL AGUA

En 2017 disminuimos 2.6% el consumo del consumo de agua de Citibanamex mediante la adopción de medidas de ahorro como la instalación de mingitorios secos, reparación de fugas.

Adicionalmente aumentamos 5.5% la captación, reutilización y tratamiento del consumo de agua contra 2016 gracias a sus buenas prácticas de eficiencia, captación y reciclaje, evitando así el uso de más de 13 mil m³ de agua. El comportamiento de los indicadores de desempeño en relación a la captación, reutilización y tratamiento del recurso hídrico fue el siguiente:



CAPTACIÓN, REUTILIZACIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUA

CRITERIO	AGUA AHORRADA (M³/AÑO)		
	2015	2016	2017
Captación de aguas pluviales¹	480	480	480
Captación de aguas jabonosas²	576	576	576
Reutilización de agua³	2,400	2,400	2,400
Tratamiento de aguas⁴	5,160	9,017	9,700
Total	8,616	12,473	13,156

Notas:
1. Captación de aguas pluviales en Corporativo Santa Fe.
2. Captación de aguas jabonosas de regaderas y pluvial para dar servicio a sanitarios en Edificio Cuitláhuac.
3. Reutilización de agua usada en la fuente del edificio Corporativo Santa Fe para riego de Jardines.
4. Uso de agua tratada en Corporativo Santaa Fe y Data Center Querétaro.

ACTUALMENTE, CITIBANAMEX
CUENTA CON 4 EDIFICIOS CON
EL CERTIFICADO LEED, DOS DE
ELLOS CON EL NIVEL ORO

CERTIFICACIONES DE
INMUEBLES LEED:

PLATA
CENTRO
PRIMARIO
2016

PLATA
CENTRO
SECUNDARIO
2016

ORO
DATA CENTER
QUERÉTARO
2016

ORO
MORAS 850
2014

CITIBANAMEX TIENE LA META DE REDUCIR 40% DE SU CONSUMO DE PAPEL, TOMANDO COMO BASE EL AÑO 2012

CONSUMO DE PAPEL

301-1, 301-2, 301-3

Uno de los materiales más utilizados en las compañías del sector financiero es el papel, la reducción de este insumo es muy importante no solo en temas de sustentabilidad sino de estrategias de digitalización adoptada por Citibanamex.

En ese sentido, Citibanamex tiene la meta de reducir 40% de su consumo de papel, tomando como base el año 2012. Para lograr este objetivo, primero se identificaron los procesos que más demandan este material: a) la impresión de los estados de cuenta y b) la comercialización de productos y servicios en las sucursales. Con base en ello, se tomaron las siguientes medidas:

a) **Consumo de hojas de Estados de cuenta.** Cuando un cliente adquiere un producto del banco, Citibanamex solicita su correo electrónico, promoviendo la recepción del estado de cuenta en formato electrónico. Cada vez son más los clientes que acceden a este mecanismo. Al cierre de 2017 se observó un avance considerable (23% vs 2016) en el indicador percentil sobre la penetración del estado de cuenta electrónico.

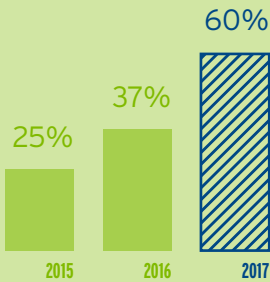
Este incremento en la penetración de e-statement se vio reflejado en una importante disminución de más de la mitad del consumo de hojas utilizadas en la elaboración de los estados de cuenta de papel desde 2012 (221 mm hojas).

b) **Consumo de hojas en sucursales:** Si bien el consumo de hojas de papel bond en sucursales no ha logrado la disminución esperada, Citibanamex ha comenzado una agresiva estrategia de digitalización en apertura de cuentas para que este proceso sea completamente digital y sin uso de papel. Se espera que esta iniciativa se de hacia la segunda mitad de 2018. El siguiente cuadro resume el consumo de hojas de papel en sucursales:

Aunado al proceso de digitalización en la apertura de productos financieros en 2016, Citi anunció una inversión por \$1 mil millones de dólares en Citibanamex. Una de las cinco áreas clave de esta inversión fue la inversión en la red de sucursales y la creación de “Sucursales Digitales” que cuentan con asesoría financiera personalizada y de alto nivel, así como soluciones tecnológicas inteligentes. La gran mayoría de las primeras 100 sucursales digitales fueron abiertas en la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey durante 2017, pero también hubo aperturas en otros lugares de la República Mexicana, como Puebla, Guadalajara, Saltillo y Tamaulipas. En estas sucursales se ha mejorado el proceso de reconocimiento e identificación del cliente a través de tecnología biométrica mediante la huella digital.



PENETRACIÓN E-STATEMENT



NÚMERO DE HOJAS DE PAPEL BOND UTILIZADAS CIFRA EN MILLONES

CONCEPTO	2015	2016	2017
Sucursales	318	323	368
Estados de cuenta	296	271	201

DURANTE 2017 INICIAMOS UN PROCESO DE MODERNIZACIÓN PARA COLOCARLO EN UNA PÁGINA WEB E INCREMENTAR LA CAPACIDAD DE ANÁLISIS DE LA HERRAMIENTA QUE SERÁ ENTREGADO EN 2018

CADENA DE VALOR

Citibanamex reconoce la importancia de incluir a sus proveedores en la estrategia de sustentabilidad del banco, es por ello que en 2016 trabajó muy cerca con las empresas cuyo score fue menor a 70 en el Cuestionario de Responsabilidad Corporativa identificó a los que tienen un mayor impacto en el gasto del banco por el tipo de bienes o servicios que prestan, y les dio a conocer las metas ambientales 2020 El objetivo con los proveedores de servicio y productos no es únicamente que contribuyan a que se puedan alcanzar estas metas de la institución sino también apoyarles a generar las bases necesarias para crear una gobernanza interna que eventualmente permita crear iniciativas al interior así como metas, reportes de sostenibilidad y ofertas de alianzas.

Por otro lado, en los procesos de contratación de nuevos proveedores, se aplica el mismo cuestionario de Responsabilidad Corporativa para evaluar el nivel de gobernanza así como sus prácticas sociales y ambientales. El cuestionario cuenta con un peso en la calificación total en el concurso competitivo facilitando la incorporación de la cadena de valor al esfuerzo global.

En 2017 destaca la incorporación de una meta global que incentiva una mayor contratación de empresas lideradas por mujeres, la cual será medida a través del incremento en gasto por mínimo 100 millones de dólares.

GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

Como parte del compromiso del banco con la aplicación de los Principios de Ecuador (EP), Citibanamex informa anualmente sobre el número de proyectos revisados o financiados que estuvieron sujetos a una evaluación bajo los criterios de esta iniciativa y de la Política de Evaluación de Riesgos Ambientales y Sociales (ESRM, por sus siglas en inglés) de Citi. En 2017 se revisaron o financiaron 17 proyectos:

PROYECTOS REVISADOS O FINANCIADOS SUJETOS A LOS PE Y A POLÍTICAS ESRM

CRITERIO	CATEGORÍA	2015		CATEGORÍA	2016		CATEGORÍA	2017	
		NÚMERO POR CATEGORÍA	NÚMERO TOTAL		NÚMERO POR CATEGORÍA	NÚMERO TOTAL		NÚMERO POR CATEGORÍA	NÚMERO TOTAL
Revisados PE	B	0	0	B	0	0	B	0	0
Financiados PE	A	2	3	A	0	0	A	1	3
	B	1		B	0		B	2	
	C	0		C	0		C	0	
Revisados ESRM	A	1	8	A	8	17	A	2	8
	B	5		B	6		B	5	
	C	2		C	3		C	1	
	General	4		General	5		General	6	



En línea con el procedimiento de análisis estratégico en riesgo social y ambiental de los proyectos, utilizamos la Herramienta de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (HARAS), desarrollada por Citibanamex y cedida al Comité de Sustentabilidad de la ABM, como un primer acercamiento a entender cuáles son los riesgos que pueden estar involucrados en el desarrollo de un proyecto. Durante 2017 iniciamos un proceso de modernización para colocarlo en una página web e incrementar la capacidad de análisis de la herramienta que será entregado en 2018.

Los procesos de crédito se analizan los impactos y se categorizan de acuerdo a su impacto social y ambiental conforme a los principios de Ecuador:

Categoría A

Proyectos que probablemente tengan un impacto potencial significativo, ya sea ambiental o social. Que sea significativo se refiere a que tenga consecuencias adversas, irreversibles o sin precedentes.

Categoría B

Proyectos que probablemente tengan un impacto potencial limitado, ya sea social o ambiental. Que sea limitado se refiere a que sea poco adverso, generalmente específicamente en un sitio, en gran parte reversible y abordado fácilmente a través de medidas de mitigación.

Categoría C

Proyectos que probablemente tengan un mínimo o nulo impacto ambiental o social.

Revisión general

En esta categoría se incluye el financiamiento cuyo uso está dirigido a proyectos múltiples con niveles de riesgo variables.

Del mismo modo, se realizan capacitaciones a nuestros banqueros para incorporar criterios de riesgo ambiental y social en sus evaluaciones del proceso de crédito. En 2017 se capacitaron a un total de 110 banqueros en línea con nuestras políticas de manejo de riesgos sociales y ambientales alineados con estrategias de Citi.

El cambio climático es uno de los problemas más críticos y urgentes de atender para mitigar sus impactos en las regiones y las industrias a nivel mundial. Con el objetivo de tomar decisiones correctas para enfrentar el enorme reto que representa el cambio climático, *Task Force on Climate-related Financial Disclosures*, TCFD desarrolló recomendaciones para que la divulgación voluntaria de información financiera relacionada con el cambio climático sea consistente, comparable, confiable, clara y eficiente. Esta información útil se requiere para orientar a prestamistas, aseguradores e inversores en la toma de decisiones de negocios estratégicas. Citi ha sido miembro desde el inicio de los grupos de trabajo del TCFD. El informe final de recomendaciones se hizo público en junio de 2017.

US\$100

FINANCIAMIENTO AMBIENTAL

El financiamiento ambiental es uno de los ejes de la estrategia de Sustentabilidad de Citibank. Se tiene el compromiso de financiar US\$100 billion al 2023 en temáticas de cambio climático.

En Citibanamex tenemos estrategias para apoyar este tipo de financiamiento:

- a) **Ciudades sustentables.** Con el fin de promover ciudades competitivas y sustentables que puedan crear opciones económicas para sus habitantes, el área de Sustentabilidad inició el desarrollo, por cuarto año consecutivo, del Índice de Ciudades Sostenibles el cual será presentado en 2018. La nueva edición del Índice medirá el avance de las zonas metropolitanas de México hacia el cumplimiento de las metas incluidas en los ODS. El Índice, realizado en conjunto con el Laboratorio Nacional de Políticas Públicas, el Centro Mario Molina y el Instituto Mexicano para la Competitividad, contendrá información de 59 zonas metropolitanas con 70.4 millones de habitantes que constituyen el 76.4% del PIB, los cuales serán analizados a través de indicadores ambientales, sociales y económicos.
- b) **Programa de competitividad en pymes.** En seguimiento al acuerdo que firmó Citibanamex con el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) - miembro del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para mejorar la competitividad de Pymes en temas de eficiencia energética, en 2017 se observaron avances importantes. Al cierre del 2017 el monto de crédito colocado sumaba los 1,000 millones de pesos, un crecimiento exponencial teniendo en cuenta que comenzó en 2015 con 50 millones, y alcanzando 400 millones en 2016.

El eje del programa es la calculadora energética Sistema Eco (<https://sistemaeco.org>), 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. En 2017 además se sumaron paneles solares y calentadores de agua solares en el alcance de la calculadora de este proyecto. Para brindar certidumbre sobre los cálculos, TÜV Rheinland certificó la metodología de cálculo.

- c) **Apoyo al emprendimiento verde.** Citibanamex y GreenMomentum convocaron en 2017, a la 8ª edición de Cleantech Challenge México (CTCM) para impulsar empresas verdes del país. Desde 2010, CTCM ha atendido a más de 5,000 emprendedores. Desde entonces han apoyado a la creación de más de 500 empresas y más de 6,800 empleos verdes. Citibanamex otorgó por tercera ocasión el Premio Citibanamex a la Empresa con Mayor Impacto Social.

El objetivo de esta alianza es impulsar a emprendedores con proyectos de negocio innovadores y empresas que desarrollen tecnología limpia, que propongan soluciones a problemas ambientales y que fomenten la economía verde de México.

Cabe señalar que ejecutivos de Citibanamex participan en las diferentes rondas del concurso asesorando a los emprendedores.

BILLION

PARA FINANCIAR TEMÁTICAS DE
CAMBIO CLIMÁTICO PARA 2023

TRANSPARENCIA Y RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44

ALIANZAS CON ORGANISMOS LOCALES Y GLOBALES EN MATERIA DE SUSTENTABILIDAD

Citibanamex identifica como parte de sus grupos de interés a todos aquellos a quienes puede generar valor a través de la oferta de servicios y productos de la compañía, sus operaciones, y mediante las acciones de compromiso social y compromiso son la sustentabilidad. Entre ellos se ubican clientes, colaboradores, proveedores, asociaciones, autoridades, gobierno y comunidades.

Citibanamex genera valor para sus grupos de interés trayendo lo mejor del mundo para México y entregando en colaboración con ellos, lo mejor de México para el mundo.

Consejo consultivo Citibanamex. En 2018, se llevó a cabo la 25 Reunión Plenaria de Consejeros de Citibanamex, pionera de estas reuniones en el sector financiero en México, un foro de diálogo informado entre los principales clientes del banco, empresarios destacados, con las máximas autoridades políticas, económicas y financieras de México y con los líderes de opinión y analistas más influyentes del país y del mundo.

En este consejo consultivo se analizó información sobre la situación y perspectivas de la economía mexicana y mundial, la nueva relación con Estados Unidos y Canadá, oportunidades de negocios, riesgos geopolíticos mundiales, avance e impacto de las reformas estructurales e innovación tecnológica y empresarial.

Comisión de Estudios del Sector Privado para el Desarrollo Sustentable (CESPEDES): Actualmente Citibanamex lidera el consejo de CESPEDES, y como una de sus contribuciones más importantes, se está impulsando un proyecto que busca establecer la visión del sector privado sobre la consecución de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS. Durante 2017, el banco cofinanció un estudio que permitió identificar la contribución a una selección de indicadores de acciones que impactan en los ODS, con el fin de diseñar un semáforo de control permita llevar un seguimiento de la contribución de México a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y facilitar su comparación con otros países.

En 2017 se participa activamente en el desarrollo del primer mercado de carbono en México y en el primer ejercicio de simulación de Sistema de Comercio de Emisiones.

A partir del 2016, Citibanamex forma parte de la Alianza Mexicana para la Biodiversidad y Negocios (AMEBIN), un grupo de trabajo dentro de CESPEDES, que busca ser un mecanismo de diálogo intersectorial entre iniciativa privada y asociaciones civiles con el objetivo de catalizar la acción colectiva hacia la biodiversidad. Nuestra participación en 2017 fue fungir como miembros del Secretariado, conduciendo y dando soporte a los proyectos. Este año, Citibanamex ha participado activamente en los grupos de trabajo de Capital Natural, buscando identificar nuestros impactos al capital natural y Alianzas y Esquemas de Financiamiento, intercambiando experiencias exitosas y nuevas iniciativas en temas de financiamiento.

Asociación de Bancos de México. Como miembro y coordinador del Comité de Sustentabilidad de la ABM, Citibanamex impulsa proyectos para el sector con el fin de mejorar los procesos de financiamiento considerando criterios y riesgos ambientales y sociales. En agosto 2017 se presentó ante la asociación HARAS que permite consultar, durante el proceso de solicitud de crédito, información sobre el nivel y tipo de riesgo de proyectos de la industria minera, energética, inmobiliaria y de hidrocarburos en consideración de la ubicación donde se llevará a cabo.

Este mecanismo funciona introduciendo un código postal asociado al proyecto, el sistema consulta la base de datos y emite una alerta si el código pertenece a un área natural protegida, ante lo cual se redirige a una asesoría especializada. Ésta primera fase se presentará, en su versión en línea, en el segundo semestre del 2018. Para enriquecer la herramienta, se tiene contemplado continuar alimentando la información con bases de datos sociales y ambientales. HARAS ha sido desarrollada en colaboración con el Centro Mexicano de Derecho Ambiental (CEMDA) A.C., y obtiene la información de fuentes públicas de gobierno.

Adicionalmente se presentó el estudio Mercado de Energía Fotovoltaica baja escala Generación Distribuida el cual muestra las oportunidades de financiamiento para la banca superiores a 8,000 millones de dólares Este estudio fue elaborado por la Iniciativa Climática México patrocinado por la ABM.

Programa del Medio Ambiente de las Naciones Unidas-Instituciones Financieras (UNEP-FI, por sus siglas en Inglés):

Citibanamex forma parte como miembro activo de la red de bancos UNEP-FI, la cual busca catalizar nuevas formas de hacer finanzas. En línea con ésta iniciativa, participamos en iniciativas y talleres de capacitación en busca de adherirlas tendencias mundiales en temas de finanzas e inversión responsable, transformando mediante la innovación al sector financiero. Adicional al ejemplo de la participación del banco en el TCFD, el área de Sustentabilidad inició la asesoría a nuestra línea de negocio de pensiones para adherirse a los Principios de Inversión Responsable. Se espera que para finales del 2018, seamos signatarios de los principios.

42

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

A TRAVÉS DE LOS PRODUCTOS
Y SERVICIOS QUE OFRECE,
CITIBANAMEX FAVORECE DE
MANERA DIRECTA E INDIRECTA
A LA CONSECUCCIÓN DE
DIVERSOS ODS PUES INTEGRA LA
SUSTENTABILIDAD COMO PARTE
DE SU ESTRATEGIA Y OPERACIÓN.



AL SER UNA ORGANIZACIÓN QUE IMPULSA EL DESARROLLO INTEGRAL DE MÉXICO, CITI SABE QUE ES IMPORTANTE ASUMIR UN PAPEL DE LIDERAZGO EN LA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) DE LAS NACIONES UNIDAS. A TRAVÉS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, CITIBANAMEX FAVORECE DE MANERA DIRECTA E INDIRECTA A LA CONSECUCIÓN DE DIVERSOS ODS PUES INTEGRA LA SUSTENTABILIDAD COMO PARTE DE SU ESTRATEGIA Y OPERACIÓN



Los ODS establecen una agenda hasta 2030 que es ambiciosa, urgente y convincente, por lo que el compromiso de Citibanamex es sólido y sus esfuerzos han estado dirigidos a construir soluciones eficaces para encarar las dificultades de la próxima década, ya sea para combatir el cambio climático o abordar el desempleo juvenil o para impulsar alguna de las muchas otras áreas en las que desea tener un alcance positivo y duradero.

Bajo esta premisa, Citi llevó a cabo una evaluación que tuvo como punto de partida el análisis materialidad vigente (actualizado en 2018) y el análisis del documento *Banking on 2030: Citi & the Sustainable Development Goals*, esta valoración identificó 12 objetivos en los que la institución tiene mayor impacto, así como más de 30 metas específicas en las que contribuye de manera indirecta.



COMPROMISO SOCIAL

A través del financiamiento económico, Citibanamex promueve la mitigación de efectos adversos en la biodiversidad al formar parte y participar en la Alianza Mexicana de la Biodiversidad y Negocios, la cual fue instituida con el objetivo de impulsar acciones empresariales enfocadas en la protección, conservación y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas del país.

También favoreció el uso eficiente de agua, la disminución en el consumo de papel, eficiencia energética en pequeñas y medianas empresas, así como apoyo al emprendimiento verde con de Cleantech Challenge México (CTCM).

Además consolidó los esfuerzos de la Política de Evaluación de Riesgos Ambientales y Sociales (ESRM, por sus siglas en inglés).

Por otro lado, los áreas y colaboradores de Citi ejecutaron una estrategia y campaña de reciclaje, en la cual se reciclaron diversos residuos generados por las operaciones en oficinas, sucursales y bodegas, incluyendo el cierre y renovación de sucursales, mobiliario en desuso y equipo tecnológico.

Con los Fomentos Cultural, Ecológico, Social, así como con el Archivo Histórico, Citibanamex promueve la cultura y conservación del patrimonio cultural, al mismo tiempo que genera mejores condiciones sociales en la población.

Las campañas desarrolladas por Citi generan un valioso impacto a partir del desarrollo de las actividades de la compañía, asimismo, diversos programas apoyan la consecución de la eficiencia operacional de la organización y la mitigación de impactos ambientales, también logra comenzar nuevos esfuerzos para forjar el bienestar del personal.



INNOVACIÓN (OPEN INNOVATION)

A través de la creación de nuevas soluciones financieras, Citi cuenta con programas de innovación abierta, los cuales integran acciones para aprovechar al máximo la tecnología disponible y explorar nuevos modelos disruptivos de negocio, al desarrollar mecanismos que permitan sustituir el efectivo por dinero electrónico.



INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

Mediante la creación de productos y servicios como Corresponsales, Transfer y Saldazo, los cuales se implementan desde la dirección de Banca de Inclusión, un mayor número de personas y empresas cuentan con acceso a soluciones financieras. Por otro lado, diversas iniciativas de la dirección de Educación financiera, por ejemplo, el proyecto de material curricular para los niveles de educación básica y media superior en el país, promueven una cultura de manejo responsable de las finanzas personales con los clientes, así como con la comunidad de Citi.



100 MIL MILLONES DE DÓLARES EN FINANCIAMIENTO AMBIENTAL EXTERNO

Al reducir los impactos del cambio climático y crear soluciones ambientales en beneficio de las personas y las comunidades. Así como a través de impulso económico para el desarrollo de proyectos de energía renovable, agua de calidad y conservación del recurso, transporte sostenible, construcción verde, eficiencia energética y tecnología limpia.

¿QUÉ ODS IMPACTA?



- ALIANZAS
- TECNOLOGÍA
- ESPECIALIZACIÓN
- PAÍSES EN DESARROLLO
- URBANIZACIÓN SOSTENIBLE
- ECOSISTEMAS
- CIUDADES INTELIGENTES
- REFORESTACIÓN
- DIVERSIDAD BIOLÓGICA

- PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL
- USO SOSTENIBLE DE RECURSOS NATURALES
- DISMINUCIÓN DE DESECHOS
- RECICLAJE
- REUTILIZACIÓN
- COMUNICACIÓN DE TEMAS SUSTENTABLES
- RECLUTAMIENTO SOSTENIBLE

- PEQUEÑAS INDUSTRIAS
- CRÉDITOS ASEQUIBLES
- PROCESOS INDUSTRIALES LIMPIOS Y AMBIENTALMENTE RACIONALES

- INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE Y RESILIENTE
- TECNOLOGÍA NACIONAL INVESTIGACIÓN EN PAÍSES EN DESARROLLO

- DERECHO A RECURSOS ECONÓMICOS
- ACCESO A SERVICIOS BANCARIOS
- MICROFINANCIACIÓN DERECHOS LABORALES
- POLÍTICAS PARA ACTIVIDADES PRODUCTIVAS
- CREACIÓN DE EMPLEO EMPRENDIMIENTO
- FORMALIZACIÓN DE EMPRESAS

- SEGURIDAD PARA LOS TRABAJADORES
- EMPLEOS PARA MIGRANTES
- APOYO A LA TECNOLOGÍA
- CRECIMIENTO DE MICROEMPRESAS
- INCLUSIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
- IGUALDAD DE REMUNERACIÓN LABORAL

- MÁS ENERGÍA RENOVABLE
- MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA
- EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS AMBIENTALES
- DETECCIÓN TEMPRANA DE EFECTOS CLIMÁTICOS

- DIVERSIDAD BIOLÓGICA
- ECOSISTEMAS SOSTENIBLES
- REFORESTACIÓN
- GESTIÓN DE BOSQUES



CIUDADES CITI

Citi otorga financiamiento seguro a proyectos de infraestructura en las ciudades, así como a soluciones a problemas urbanos, además gestiona riesgos ambientales y sociales, también promueve la emisión de bonos verdes. Asimismo en México, genera bianualmente una plataforma de evaluación indicadores de ciudades sustentables para los tomadores de decisiones en las zonas metropolitanas del país.



SENDERO HACIA EL PROGRESO

Citi facilita el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos con el apoyo brindado a la Fundación Inclúyeme, así como con los productos y servicios para las pequeñas y medianas empresas de México, también mediante el impulso a la educación de calidad y becas de excelencia con el programa Jóvenes de Excelencia Citibanamex, la Universidad Banamex. Por otro lado impulsa la generación de empleos y la mejor formación de sus colaboradores. .



EMPODERAMIENTO ECONOMICO DE LA MUJER

Citi logra la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas del mundo con la Certificación Modelo en equidad de género, el Consejo de mujeres Banamex, así como la capacitación para el liderazgo: WEIL 1- Women Excellence in Leadership. También promueve de forma constante el empoderamiento económico y profesional de las mujeres.



ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Citibanamex revitaliza la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible al establecer colaboraciones públicas y privadas, y al realizar proyectos que impactan en diversos ámbitos de los negocios, deportes y espectáculos a fin de promover el intercambio de conocimientos, fortalecer vínculos y generar relaciones de negocio que después se podrán utilizar en beneficio de la sociedad.

Al liderar el Consejo de CESPEDES posiciona la visión del sector privado sobre cómo propiciar las condiciones necesarias para la consecución de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Asimismo, ha colaborado con las recomendaciones de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TDFD) para generar contenido sobre cambio climático.

Citi también es miembro y líder coordinador del Comité de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México. Junto con Centro Mexicano de Derecho Ambiental (CEMDA) trabajó en el desarrollo de una herramienta para detectar áreas naturales protegidas.

¿QUÉ ODS IMPACTA?



- URBANIZACIÓN
- TRANSFORMACIÓN DIGITAL URBANA
- SALUD
- INTERCONEXIÓN

- CALIDAD DE VIDA
- FUERZA DEL COMERCIO
- REDES DE COMUNICACIÓN
- VIVIENDA ASEQUIBLE
- INNOVACIÓN SUSTENTABLE

- CREACIÓN DE EMPLEOS DECENTES
- ALENTAR LA FORMALIZACIÓN
- ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

- TRABAJO INCLUSIVO
- EMPLEOS PARA JÓVENES
- DERECHOS LABORALES

- PARTICIPACIÓN PLENA DE LA MUJER
- IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
- PUESTOS DE LIDERAZGO PARA LA MUJER
- IGUALDAD EN REMUNERACIÓN ECONÓMICA

- ACCESO A LA PROPIEDAD
- ACCESO A RECURSOS NATURALES
- ACCESO A ADQUIRIR BIENES
- DERECHO AL CONTROL DE LA TIERRA
- DERECHO A RECURSOS ECONÓMICOS

- MOVILIZAR RECURSOS FINANCIEROS
- ALIANZAS EFICACES
- SECTOR PÚBLICO
- SECTOR PRIVADO

- ÁREAS SENSIBLES
- ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD
- SOCIEDAD CIVIL

CITIBANAMEX SE ENCUENTRA EN UNA BÚSQUEDA CONSTANTE POR IMPLEMENTAR SERVICIOS Y PRODUCTOS PARA ABORDAR ALGUNOS DE LOS MAYORES DESAFÍOS SOCIALES Y ECONÓMICOS DEL MUNDO, POR LO QUE TODAS SUS ACCIONES DE CONTRIBUCIÓN A LOS ODS ESTÁN ALIENADAS A SU MISIÓN Y VISIÓN

Citibanamex está consciente de que el sector privado juega un papel esencial en enfrentar los retos sociales y económicos del mundo. Asimismo, de que el riesgo de no actuar a tiempo será costoso y tendrá consecuencias potencialmente perjudiciales para las comunidades, así como para el planeta. Y aunque Citi está orgulloso de la labor que lleva a cabo en este ámbito, aún falta mucho por hacer.

Los ODS subrayan la continuación del trabajo que ha realizado desde su fundación al brindar soluciones de financiación innovadoras para ayudar a sus clientes, movilizar miles de millones de los mercados de capital para incentivar el progreso ambiental y social, entre otros esfuerzos.

En los próximos meses, Citi previene realizar una contribución más directa a los ODS para comprender cómo sus acciones y su gente pueden potenciar la Agenda Global de Desarrollo Sostenible. Asimismo, innovará y colaborará para alcanzar estos ambiciosos objetivos a fin de no subestimar el desafío y más bien abrazarlo y hacerlo parte de su día a día.

PARA CONOCER MÁS SOBRE LOS OBJETIVOS DE
DESARROLLO SOSTENIBLE VISITAR EL SITIO

www.un.org/sustainabledevelopment



GOBIERNO Y CIUDADANÍA CORPORATIVA

103- 1, 103-2, 103-3

**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**

248
GOBIERNO
CORPORATIVO

264
ÉTICA E INTEGRIDAD

GOBIERNO CORPORATIVO

**TRABAJAMOS CON LOS MÁS
ALTOS ESTÁNDARES DE ÉTICA
Y CONDUCTA QUE ESTÁN
ALINEADOS CON LAS LEYES,
REGLAS Y REGULACIONES QUE
RIGEN A LA CITIBANAMEX**



EL GOBIERNO CORPORATIVO DE CITIBANAMEX BUSCA QUE LA EMPRESA GENERE LOS MEJORES RESULTADOS, CON BASE EN PRÁCTICAS CORPORATIVAS VANGUARDISTAS. PARA ELLO, EL BANCO TRABAJA CON LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE ÉTICA Y CONDUCTA, E INFORMA SOBRE LOS RESULTADOS DE DESEMPEÑO CON PRECISIÓN Y TRANSPARENCIA, EN CUMPLIMIENTO CON LAS LEYES, REGLAS Y REGULACIONES QUE RIGEN A LA COMPAÑÍA

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.

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.

Al igual que la información sobre el desempeño financiero y sustentable de Citibanamex, la información sobre los comités, políticas y funcionamiento del máximo órgano de gobierno, puede consultarse en cualquier momento en el sitio web de la compañía y el cuestionario de mejores prácticas corporativas

EN 2017, DESTACÓ LA INCORPORACIÓN DE UNA MUJER AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE CITIBANAMEX, COMO MIEMBRO PROPIETARIO INDEPENDIENTE. TANTO EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE GRUPO FINANCIERO BANAMEX COMO EL DE CITIBANAMEX, SON PRESIDIDOS POR CONSEJEROS INDEPENDIENTES.

ESTRUCTURA

102-18, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-27, 102-28, 102-31,

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 gobierno corporativo de Cit ien México, se conforma de dos consejos de administración: el Consejo de Administración de Grupo Financiero Banamex y el Consejo de Administración de Citibanamex. De acuerdo a la ley, cada consejo, 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.

Anualmente y renovable de manera ilimitada (siempre que cumpla con los requisitos legales). Tenemos un proceso robusto para la selección de miembros del consejo de administración, mismos que lo seleccionan en base a experiencia, solvencia moral y conocimientos. Hay políticas para establecerlos específicamente el Legal Entity Standard, que asegura una elección equitativa.

Al 31 de diciembre de 2017 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. El Consejo de Administración de Citibanamex se integró por 13 miembros propietarios, de los cuales nueve son independientes, lo que corresponde a 69% del Consejo.

INTEGRACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE GRUPO FINANCIERO BANAMEX, 2017

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	

* 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 CITIBANAMEX, 2017

Enrique Luis Castillo Sánchez Mejorada*	Chairman
Miriam Guadalupe de la Vega Arizpe*	
Jane Nind Fraser	
José Luis Fernández Fernández*	
Eugenio Garza Herrera*	
Alejandro González Zabalegui*	
Michael Stevens Helfer	Outside Non Independent Director
Ángel Losada Moreno*	
Rafael Alfonso Mac Gregor Anciola*	
Francisco José Medina Chávez*	
Ernesto Torres Cantú	
Francesco Vanni d'Archirafi*	Outside Non Independent Director
Rodrigo Eugenio Zorrilla Quirós	

* Independientes

FUNCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- **Aprobar los estados financieros trimestrales**, las transacciones con partes relacionadas, el marco de apetito de riesgo y límites de tolerancia al riesgo para Citibanamex, la estructura orgánica hasta la segunda jerárquica, el código de conducta y las políticas relevantes, el nombramiento de los auditores internos y externos.
- **Asegurar la creación, mantenimiento y supervisión** de un control interno y marcos de auditoría interna y un sistema de compensación.
- **Evaluar el desempeño** del Director General y del Comité de Auditoría.
- **Estar informado** sobre el cumplimiento de los límites de riesgo aprobados, (v) desviaciones al sistema de control interno.
- **Atender los resultados** de las auditorías internas.
- **La implementación** de programas de autocorrección.
- **Cumplimiento** con la regulación de prácticas de ventas.

COMITÉS REGULATORIOS

Desde el 2014, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores 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. Esta decisión quedó por sentada en un oficio en 2014.

- Comité de Auditoría. El Comité de Auditoría asiste al Consejo de Administración en, entre otras:
- **El monitoreo de las actividades** de auditoría interna y externa y el control interno del banco e informa al Consejo de Administración sobre el desempeño de tales actividades
 - **Evaluar controles** y procedimientos internos e identificar deficiencias
 - **Dar seguimiento** a las medidas correctivas en respuesta a cualquier incumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas corporativas aplicables.
 - **Revisar los informes** de los auditores internos y externos; evaluar el desempeño del Director General, los auditores internos y externos
 - **Revisar la información** financiera y proponer para su aprobación las políticas y pautas más importantes; evaluar la eficacia y adecuación de los sistemas de control interno y remuneración.

- El Comité de Auditoría solicita aprobación del Consejo de Administración, sobre asuntos relevantes como:
- **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, precisan, íntegra, confiable y oportuna.
 - **Las normas** que rigen el funcionamiento del Comité.

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, 2017

José Luis Fernández Fernández	Presidente
Rafael Mac Gregor Anciola	
Enrique Luis Castillo Sánchez Mejorada	
Todos son miembros independientes.	

Comité de Riesgos. Su principal responsabilidad es ayudar al Consejo a definir las políticas de administración de riesgos, el apetito de riesgo deseado por el banco y los límites de tolerancia al riesgo, y garantizar su cumplimiento.

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. Este Comité se reúne mensualmente.

- El Comité de Riesgos 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.

INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE RIESGOS , 2017

Rafael Alfonso Mac Gregor Anciola*	Presidente
Eugenio Garza Herrera*	
Rodrigo Eugenio Zorrilla Quirós	
Ernesto Torres Cantú	Director General de GFB y Citibanamex
Ronaldo Francisco de Ramos	Titular de la UAIR
Edgardo del Rincón Gutiérrez	Director de Tarjetas Banamex (con voto solo respecto de Tarjetas Banamex)
Martha Elena Navarrete Villarreal	Auditor Interno (sin voto)

* Consejeros independientes

Comité de Comunicación y Control. Es responsable de la correcta aplicación de los requisitos normativos locales establecidos en las Disposiciones de prevención de lavado de dinero y las políticas y procedimientos internos de prevención al lavado de dinero.

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.



INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CONTROL, 2017

Jesús Alberto Fernández Wilburn	Oficial de Cumplimiento de Citibanamex, Sofom Tarjetas y Arrendadora Banamex (Presidente)
Raúl Armando Anaya Elizalde	Oficina de Prevención de Lavado de Dinero
Luis David Lara Gómez	Dirección de Prevención LD (Secretario)
Blanca Estela Acero Pérez	Independent Compliance Risk Management (ICRM)
Ricardo Garduño López	Jurídico
Fabio Acosta Parra	Riesgos
Eunice Figueroa Díaz González	Banca Corporativa e Inversión
María Soledad Fernández Unanue	Treasury and Trade Solutions (TTS)
María Magdalena Iriarte Rodríguez	Banca Privada
Luis Edgar Flores Argüelles	Tarjetas de Crédito
Joseph Marion Dubois	CSIS-Investigaciones
Manuel Calvillo Aranda	Banca Comercial
Francisco de Jesús Bañuelos Cruz	Banca Empresarial (CCB)
Marco Alejandro Islas Martínez	Banca Patrimonial
* Consejeros independientes	

102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39

Comité de Prácticas Societarias. Este Comité es responsable de la implementación y determinaciones en relación al sistema de remuneración. Para determinar la remuneración de consejeros independientes se siguen las políticas internas para sus nombramientos, se hace un análisis comparativo a nivel local y, como buena práctica corporativa, se informa al Comité Practicas Societarias del Grupo Financiero para su opinión. Además, existe una política para los empleados sujetos al sistema de remuneración de conformidad a la regulación aplicable. En relación al Director General del Banco le es aplicable la regulación para el pago de honorarios de Grupo Financiero, en virtud de sus funciones como director de banco y grupo. Para los directivos de Citibanamex se consideran objetivos económicos, en temas sociales pueden existir objetivos de desempeño dependiendo de las funciones de los directivos y en temas ambientales depende de las funciones de los directivos y su área de empleo.

PAGO DE DIVIDENDOS

El 22 de marzo y 27 de octubre de 2017 por resoluciones unánimes de los accionistas de Citibanamex adoptadas fuera de Asamblea, se decidió decretar el pago de un dividendo a los accionistas a razón de \$1.0871 y \$0.43, respectivamente, por cada acción en circulación de Citibanamex.

Sobre el particular cabe mencionar que la Asamblea de Accionistas y/o el Consejo de Administración de Citibanamex son los órganos encargados de decretar el pago de dividendos, lo cual lo realizan siempre que no se interfiera con las necesidades de reinversión de las utilidades, de creación de reservas y de mantenimiento de los niveles de capitalización, por lo cual no existe una periodicidad específica para el decreto de dividendos. A la fecha, no existen políticas corporativas, ni algún otro documento corporativo que limite o restrinja a Citibanamex el decretar dividendos a sus accionistas.

- Porcentaje de consejeros independientes
- Relación hombres-mujeres
- Canales de comunicación
- Repartición de funciones en temas económicos, ambientales y sociales.
- Políticas y Proceso para determinar la remuneración
- Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración

SISTEMA DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

102-25

En Citibanamex, el seguimiento del registro de conflictos de interés, se realiza de conformidad con la Ley de Grupos. 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.

Desde 2016, se implementó el Sistema de Prevención de Conflictos de Interés para Citibanamex, cuyos componentes son:

- 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



\$1.0871
PAGO DE UN
DIVIDENDO A LOS
ACCIONISTAS



Con base en las políticas internas de Citi y las mejores prácticas corporativas, Grupo Financiero Banamex creó 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.

- **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.

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.

102-32

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

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, este tipo de operaciones fueron autorizadas por el Consejo de Administración, de acuerdo a la ley.

Compromiso social Citibanamex. 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, Educación Financiera y Voluntariado. Esta es la dirección que se encarga de elaborar anualmente el Informe de Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sustentabilidad. También es la dirección responsable de hacer la convocatoria y de evaluar los 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 y es informado del desempeño de las acciones de Compromiso Social; con base en los reportes que recibe, participa en el establecimiento de nuevas metas y compromisos para el área. A su vez, él reporta esta información al Consejo de Administración de los Fomentos.

RESPONSABILIDADES EN MATERIA DE SUSTENTABILIDAD

102-19, 102-20, 102-21

En relación a los mecanismos y canales puestos a disposición de los grupos de interés, para trasladar inquietudes respecto a temas económicos, ambientales y sociales al Consejo de Administración, Citibanamex cuenta con áreas especializadas que atienden temas de opinión y comentarios de los grupos de interés, mismo que son escalados a través de sistemas internos, dependiendo de la temática y gravedad.

GESTIÓN DE RIESGOS Y COMPLIANCE

103- 1, 103-2, 103-3, 102-11, 201- 2, 102-29, 102-30, 102-33, 102-34, FS1, FS2, FS3, FS9

Citibanamex cuenta con un proceso de administración integral de riesgos cuyo objetivo identificar los riesgos, medirlos, hacer seguimiento de su impacto en la operación y controlar sus efectos sobre las utilidades y el valor del capital, mediante la aplicación de las estrategias de mitigación más adecuadas y la integración de la cultura del riesgo en la operación diaria.

El Consejo de Administración asume una responsabilidad al respecto de la administración integral de riesgos, participando en el Comité de Riesgos, apoyado por el Comité de Activos y Pasivos, así como por la Unidad Especializada de la Administración Integral de Riesgos. Actualmente, se está efectuando un esfuerzo a nivel Institucional con el objeto de cumplir tanto a nivel de sistemas de información, como de gestión y reporte de riesgos, con los estándares emitidos por el Comité de Basilea en materia de capitalización y administración de riesgos, y de esta forma cumplir con los estándares internacionales en la materia.

Cabe señalar que el Comité de Riesgos considera algunos temas económicos, ambientales y sociales en el desarrollo de sus funciones regulatorias. Además, la administración cuenta con áreas especializadas que atienden temas de opinión y comentarios de los grupos de interés, mismo que son escalados a través de sistemas internos, dependiendo de la temática y gravedad.

Existen 148 políticas de Compliance de Citi a nivel global que se aplican en Citibanamex, de las cuales 57 son locales. A través de ellas se previenen los riesgos relacionados de cumplimiento normativo y se 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.



ÉTICA E INTEGRIDAD

**NUESTRA VISIÓN ESTÁ BASADA
EN EL COMPROMISO AL VIVIR LOS
VALORES E INSPIRAR A OTROS A
QUE HAGAN LO MISMO**



LA MISIÓN Y PROPUESTA DE VALOR DE CITI CAPTA LA VISIÓN DE UN MUNDO INTERCONECTADO: UNA RED EN EL MUNDO QUE CONFORMA UN BANCO GLOBAL Y, A TRAVÉS DEL CUAL, CITIBANAMEX SE CONVIERTE EN UN SOCIO CONFIABLE PARA SUS CLIENTES, ACCIONISTAS Y COLEGAS

INTEGRIDAD CITI: CONDUCTA Y CULTURA

103-1, 103-2, 103-3, 102-16, 102-17, 102-26

La misión y propuesta de valor de Citi capta la visión de un mundo interconectado: una red en el mundo que conforma un banco global y, a través del cual, Citibanamex se convierte en un socio confiable para sus clientes, accionistas y colegas. Esta visión está basada en el compromiso que sostiene la institución al vivir sus valores e inspirar a otros a que hagan lo mismo.

Al interior de la franquicia global, independientemente de la región, unidad de negocio, función laboral o nivel, Citi alinea sus acciones a los estándares más elevados de ética y conducta profesional con el propósito de preservar la confianza de todas las partes interesadas y con ello lograr un impacto positivo financiero, así como social en las comunidades donde ofrece servicios.

Actuar con integridad y responsabilidad al ser proveedor de servicios financieros es una parte crucial en el compromiso de Citi de servir como un socio confiable a sus clientes. Además de cumplir con todas las leyes, regulaciones, políticas internas aplicables y el Código de Conducta, mediante la misión y la propuesta de valor antes mencionadas, Citibanamex garantiza que las decisiones de sus empleados cumplan con tres pruebas:

- Favorezcan los intereses de los clientes
- Generen valor económico
- Sean siempre sistémicamente responsables

Estas tres pruebas ayudan a que los empleados cumplan las actividades centrales de la institución de proteger activos, prestar dinero, efectuar pagos y acceder a los mercados de capital en nombre de los clientes, cada una de las cuales generan la obligación de actuar de manera responsable, hacer todo lo posible para generar los mejores resultados y gestionar el riesgo con prudencia.

Citibanamex establece y comunica sus principios y valores éticos en dicho Código de Conducta, además cuenta con Estándares de Liderazgo disponibles de manera pública, diversas oportunidades de desarrollo y capacitación, así como iniciativas sobre el compromiso de los empleados y las comunicaciones de líderes *senior* al respecto. Con esto, refuerza sus cimientos éticos día con día, en todo lo que hace y en cualquier lugar en el que opera. Algunos de los esfuerzos se detallan a continuación:

Programa de Ética. La Oficina de Ética es responsable del Programa de Ética, mismo que incluye la comunicación sobre los valores de Citi a través del Código de Conducta, la capacitación del Código de Conducta, divulgación de iniciativas como el *Ethics Office Awareness Program* y La Ética en Primer Plano. Este programa también incluye administrar la Línea de Ética, trabajar directamente con las unidades de negocio e implementar funciones para identificar mejoras de control e informar sobre casos relevantes a las partes interesadas internas y externas de Citi.

El Comité de Ética y Cultura del Consejo de Administración de Citibanamex supervisa los esfuerzos que se llevan a cabo para reforzar y mejorar la cultura de ética en toda la institución.

Ethics Office Awareness Program es una iniciativa para los empleados de Citi en la que se organizan foros y pequeños grupos de discusión para aumentar la conciencia sobre el proceso de ética de Citi y la confianza en dicho proceso, así como para responder preguntas y obtener retroalimentación directa acerca del Programa de Ética. Desde su inicio los Oficiales de Ética han visitado 20 países y han llegado a más de 16,400 empleados.

De forma paralela, Citi realiza una encuesta anual, “La Voz de los Empleados” (Voice of the Employee) para obtener retroalimentación del desempeño del personal. Parte de esta encuesta es el Índice de la Cultura Ética, que mide tres elementos: reportar prácticas no éticas sin temor a represalias, sentir la responsabilidad de identificar así como comunicar inquietudes, y la labor alentadora de supervisores en temas de conducta ética aun cuando los empleados se enfrenten a presiones. En 2017, el índice permaneció estable con el 89%, en comparación del 88% en 2016.

LA ÉTICA EN PRIMER PLANO

De forma trimestral, Citi comparte los resultados de investigaciones de ética reales con sus empleados a través de la comunicación La Ética en Primer Plano, a fin de demostrar que sus inquietudes son investigadas y para destacar áreas comunes en las que se pueden incurrir en errores éticos. Dicha publicación también incluye acciones correctivas para demostrar a los empleados que plantear sus inquietudes conlleva a medidas significativas. Los temas abarcados en 2017 incluyen: conflictos de intereses en la contratación, la importancia de mantener destrezas profesionales, las responsabilidades de los empleados de proteger los activos y equipos de Citi, así como el uso correcto de los sistemas de la institución.

En 2017, la Oficina de Ética también anunció una página interna de medios sociales que permite la discusión colaborativa, lo cual complementa su sitio web y brinda a los empleados actualizaciones sobre las iniciativas y el Programa de Ética de Citi.

Programa Riesgo de Conducta. El Programa Riesgo de Conducta es una parte clave del esfuerzo para integrar y plasmar los valores principales de Citi y los altos estándares de comportamiento ético en la estrategia de negocios. La implementación de este programa global continúa su alcance en todas las unidades de negocio y funciones de control para gestionar y mitigar casos de riesgo de conducta, como acciones intencionales o negligentes de los empleados o agentes que podrían conducir a resultados negativos para los clientes y mercados. En 2017, llegó a 84 países, lo doble que el año anterior y se prevé que a partir de 2018, se realizarán evaluaciones anuales de riesgo de conducta en aquellos países en los que se está implementando el programa.

Código de Conducta. Además de brindar una visión general de los principales requisitos regulatorios y legales, así como de políticas globales selectas, el Código de Conducta describe los estándares del comportamiento ético y profesional que se pretende tengan los empleados y representantes de Citi cuando tratan con clientes, colegas de negocio, accionistas, comunidades y entre pares. Las personas que realizan servicios para Citi también pueden estar sujetas al código por contrato o acuerdo. Este recurso está disponible de manera pública en 26 idiomas en el sitio de relaciones con los inversionistas de Citi.

En octubre de 2017, la institución publicó un nuevo Código de Conducta. Esta nueva versión ejemplifica cómo los empleados toman decisiones éticas, al utilizar una guía para la toma de decisiones que identifica criterios clave a través de los cuales debe realizar una elección o un curso de acción propuestos para alinearse con las pruebas contenidas en la Misión, Propuesta de Valor y Estándares de Liderazgo. La versión 2017 del Código de Conducta también brinda orientación sobre cómo los empleados lideran con el ejemplo y enfatiza que todo el personal debe compartir la responsabilidad de reportar y comunicar de inmediato toda falta de conducta real o potencial, ya sea propia o de otros.

LA OFICINA DE ÉTICA DE CITI
TAMBIÉN BRINDA INFORMES
ANUALES A LOS EMPLEADOS
SOBRE LA CANTIDAD Y
LOS RESULTADOS DE LAS
INQUIETUDES PLANTEADAS A
TRAVÉS DEL PROGRAMA DE ÉTICA

El Código está aprobado por el Consejo de Administración de Citi y el proceso para dar a conocerlo al personal se realiza desde el inicio de la relación laboral pues al momento de la contratación los empleados deben confirmar que han leído el Código y que lo cumplirán. No obstante, Citi solicita a los empleados que periódicamente firmen nuevamente este compromiso a través de la capacitación del Código de Conducta. Las violaciones a dicho Código puede ocasionar medidas disciplinarias, inclusive el cese de la relación laboral.

Los empleados de Citibanamex deben realizar la capacitación del Código de Conducta cada dos años para alinearse a la publicación de una nueva versión. La capacitación sirve como un medio esencial para vincular los valores y principios de Citi con los comportamientos y conductas que se esperan de los empleados. Con el uso de escenarios hipotéticos laborales relacionados con asuntos de ética, la capacitación permite reconocer las situaciones en las que será mejor buscar orientación o informar inquietudes acerca de la conducta propia o de otros, y brinda información sobre las distintas vías a través de las cuales pueden hacerlo. La capacitación del Código de Conducta se ofrece a los nuevos empleados en todo el mundo de forma continua y también a los trabajadores eventuales que no son empleados y que prestan servicios para Citi.

Escalamiento de inquietudes éticas y de negocios. Durante 2017, Citi continuó enfatizando a sus empleados la importancia del escalamiento de asuntos para reforzar los principios incorporados a la política especializada en este ámbito, entre estos asuntos destacan la obligación de los empleados de comunicar violaciones o posibles violaciones de leyes, regulaciones, políticas o del Código de Conducta de Citibanamex, y las numerosas maneras en las que pueden plantear sus inquietudes, entre otras, a su supervisor u otro miembro de la gerencia, a sus representantes de Recursos Humanos o Relaciones Laborales, a un asesor legal interno, a un *Oficial de Independent Compliance Risk Management* (ICRM) designado o a la Línea de Ética.

La Línea de Ética proporciona cinco canales a los empleados y terceras partes, incluidas personas del público general, para que informen inquietudes de comportamiento no ético a la Oficina de Ética de Cit. Esta línea telefónica está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, con operadores que pueden conectarse con traductores en varios idiomas.

Por otro lado, existen diversos canales para informar, entre los que resaltan una dirección de correo electrónico específica, una línea de fax, un sitio *web* (tanto interno como público) y una dirección postal.

Todas las solicitudes son atendidas con la máxima confidencialidad posible, de acuerdo con la necesidad de investigar y tratar el caso. No obstante, las inquietudes pueden plantearse de forma anónima o con atribución, sujeto a las leyes y regulaciones aplicables.

Y para tranquilidad de quien las emite, Citibanamex prohíbe toda forma de represalias contra cualquier persona que externe sus inquietudes y experiencias de buena fe, o que participe en una investigación subsiguiente.

POLÍTICA ANTI-SOBORNO

103-2, 103-3, 205-1, 205-2,

El Programa y Política Anti-Soborno de Citi son administrados por Global ICRM Anti-Soborno y se actualizan al menos una vez al año. En el marco de este compromiso contra el soborno y bajo el Programa Global, Citibanamex cuenta con procedimientos y mecanismos de control interno para cumplir con la Política Anti-Soborno de Citi que considera las leyes anti-soborno aplicables en los países en los que Citi opera.

Como es esperado por los reguladores, bajo el Programa y Evaluación de Riesgo Anti-soborno anualmente se lleva a cabo la evaluación de riesgos anti-soborno el cual busca cumplir con las expectativas regulatorias cuantificando los riesgos inherentes y evaluando la calidad de los controles de Anti-Soborno en las líneas de negocios y base de clientes de Citi. La evaluación de riesgo incluye la calidad del entorno de control anti-soborno de la empresa. El marco de control para los propósitos de la evaluación de riesgos contra el soborno consta de seis pilares únicos: gobernanza y supervisión, controles y pruebas independientes, diligencia debida, aprobación previa, capacitación y comunicación, y monitoreo.

El Programa Global de Anti-Soborno es supervisado por el Director de Cumplimiento de Citi. El programa es informado a la alta dirección a nivel regional y global. En México, Citibanamex brinda capacitación anual en línea para temas de lavado de dinero, sanciones y anticorrupción, que se complementa con comunicaciones de concientización específicas según sea necesario.

CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS

205-3

En 2017, existieron “0” casos de violaciones legales a la regulación anti-soborno (incluye leyes locales y extranjeras extraterritoriales que aplican a Citibanamex a través de la Política Anti-soborno).

Citi creo un programa Anti-Lavado de Dinero (AML) para proteger a los clientes, nuestra franquicia y al sistema financiero global de los riesgos del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

El programa se centra en cuatro acciones fundamentales:

- 1 PREVENCIÓN
- 2 DETECCIÓN
- 3 GENERACIÓN DE INFORMES
- 4 GOBERNANZA

POR FAVOR REFÍERASE A LA DECLARACIÓN PÚBLICA DEL PROGRAMA CITI

<https://www.citigroup.com/citi/investor/data/antibribery.pdf?ieNocache=93>
Programa Anti-Lavado de Dinero



EN 2017 CITIBANAMEX FUE PREMIADO EN LA SUBCATEGORÍA DE MEJORES INICIATIVAS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

A nivel global, el programa incluye a más de 6,800 empleados en todo el mundo, incluidos más de 450 oficiales ALD designados que cubren cada negocio, función y área geográfica de Citi incluido México.

De acuerdo al estándar Global de Capacitación los cursos sobre ética, anticorrupción y prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, son mandatorios para todos los niveles desde los altos ejecutivos, los mandos medios gerenciales, así como el resto de los colaboradores del Grupo Financiero Citibanamex. En México en el 2017 se han impartido capacitaciones en materia de Prevención de Lavado de Dinero, Cumplimiento Antisoborno y Corrupción, entre otros, de acuerdo a la siguiente tabla:

CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON DIVERSAS POLÍTICAS (HORAS)

TEMÁTICA	2015	2016	2017
Cursos e-learning/tutoriales	130,927	140,487	181,426
Política lavado de dinero	42,246	38,528	36,863
Tendencias de alto riesgo-lavado de dinero	472	232	27
Estándares internacionales en política de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo	121	450	31
Política lavado de dinero-sanciones, antisoborno y anticorrupción	15,889	34,841	54,016
Código de Conducta	10,279	37,469	8,444
Cumplimiento	1,380	981	1,241
Antisoborno y anticorrupción	25,360	75	2,104
Sistema de operaciones inusuales	1,511	-	-
Barreras informativas	39	4,195	4,917
Ética y escalamiento	9,513	8,567	9,647
Comunicaciones electrónicas impropias	12,564	8,455	10,285
Privacidad e Informacion de Cumplimiento ***			47,178
Otros	11,553	6,694	6,673
Cursos presenciales de cumplimiento	4,692	5,457	701
Cursos en video	3	-	-
Totales	135,622	145,944	182,127

CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS

En 2017 no hubo casos de violaciones legales a legislaciones que previenen la corrupción, legislaciones tanto locales como aquellas de extranjeras de carácter extraterritorial que aplican a Citibanamex a través de la Política Anti-Soborno de Citi.

DERECHOS HUMANOS, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

103-2, 103-3, 418-1

PRIVACIDAD ES RESPONSABILIDAD

Para Citibanamex es clave crear y aprovechar las oportunidades comerciales que brindan las soluciones digitales, teniendo en cuenta la gran responsabilidad que conlleva salvaguardar los datos y la privacidad de los clientes.

En Citibanamex, cualquier cliente persona física (titular) que tenga alguna duda y/o inconformidad respecto al uso de sus datos personales, puede acudir al contacto o canal establecido en el aviso de privacidad del vehículo legal correspondiente para poder ejercer cualquiera de sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición (ARCO).

El titular, o su representante legal, deberán acreditar su personalidad y, a través del medio establecido en dicho canal, igualmente deberá especificar qué derecho desea ejercer y describir qué es lo que requiere.

Internamente se canaliza la solicitud al área de atención de solicitudes de derechos ARCO, los cuales cuentan con 20 días hábiles para dar respuesta ya sea vía correo electrónico (cuando así es requerido por el titular) o a través de la sucursal CitiBanamex correspondiente en donde se atiende en tiempo y forma dichas solicitudes.

Cabe señalar que Citibanamex es el banco con el mejor índice de servicio al cliente (Índice de Desempeño de Atención a Usuarios “IDATU”) entre los principales bancos, según la herramienta Buró de Entidades Financieras de la CONDUSEF.

EN 2017 LOS MONTOS ACUMULADOS POR SANCIONES DE LA AUTORIDAD A CITIBANAMEX FUERON SIGNIFICATIVAMENTE INFERIORES A LOS REPORTADOS EN 2016:

MONTOS ACUMULADOS
POR AUTORIDAD EN 2017

AUTORIDAD	MONTOS ACUMULADOS
Autoridades Judiciales	\$ 50,894.00
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios	\$ 47,316.00
Secretaría de Comunicaciones y Transportes	\$ -
Administración General de Aduanas	\$ 176.00
SAT y diversas áreas	\$ -
Total	\$ 98,386.00

ACERCA DE NUESTRO INFORME

**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 SU MODALIDAD EXHAUSTIVA**

ESTE AÑO SE LLEVO A CABO UNA ACTUALIZACIÓN DE LA MATERIALIDAD DEL GRUPO, TENIENDO COMO RESULTADO LA DEFINICIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA

PARÁMETROS GENERALES

102-50, 102-51, 102-52, 102-54

Conscientes de la relevancia de informar año con año y dar continuidad a las acciones e impactos que Citibanamex realiza en materia económica, social y ambiental, se presenta el “Informe de compromiso social, Ciudadanía Corporativa y sustentabilidad 2017”, el cual cubre el desempeño de las operaciones comprendidas en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017. Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva. Asimismo, se ha considerado el suplemento sectorial para servicios financieros de GRI.

102-5, 102-45, 102-49

El alcance de la información presentada en este documento respecto a políticas, acciones y resultados, corresponde a todas las entidades de Grupo Financiero Banamex S.A. de C.V., incluidas dentro del reporte financiero, asimismo, no se presentaron cambios significativos en cuanto al periodo de presentación del informe, tamaño, estructura, capital social o propiedad del grupo que tuvieran efecto importante en los aspectos operativos y financieros.

102-56

Respecto a los temas relevantes, este año se llevo a cabo una actualización de la materialidad del grupo, teniendo como resultado la definición y tratamiento de la información cuantitativa y cualitativa, la cual deriva del proceso de recopilación de datos proporcionados por las diferentes áreas involucradas quienes validaron la calidad de la información, mecanismos de medición y fórmulas de cálculo de cada uno de los indicarores reportados. Por tal motivo este año no se ha considerado la verificación externa del informe por parte de un tercero independiente.

102-53

Si desea obtener mayor información sobre el desempeño financiero, procesos y productos, consulte la página www.banamex.com o a través de las oficinas ubicadas en Act. Roberto Medellín No. 800 Col. Santa Fe, CDMX. Para cualquier comentario referente a la información presentada agradecemos de antemano contactar a: Marité Chavira Mendoza, Subdirectora de Compromiso Social.

MATERIALIDAD

102-45

Detallar el proceso de determinación de los contenidos del informe, incluyendo:

- Definición de temas materiales
- Lista de los temas materiales
- Coberturas del tema

Derivado de que Citibanamex ha establecido en el marco de su estrategia la rendición de cuentas, desde el año 2013 elabora un Informe de compromiso social en apego a los lineamientos internacionales establecidos. En este contexto, las nuevas tendencias de reporte y los nuevos estándares permiten a Citibanamex continuar con el proceso de consolidación y reporte, enfocándose en los temas relevantes para el grupo, así como para el sector y sus grupos de interés.

Este año, se realizó la actualización del análisis de materialidad aplicando los lineamientos de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, tomando el proceso de definición de temas materiales; , con el fin de dar continuidad a su enfoque de transparencia y fortalecimiento de la relación con sus grupos de interés.

EL OBJETIVO DE ESTE ANÁLISIS FUE EL DE IDENTIFICAR LOS TEMAS QUE REFLEJAN LOS IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES MÁS SIGNIFICATIVOS

102-46
El objetivo de este análisis fue el de identificar los temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos y los aspectos que podrían influir en las decisiones de las partes interesadas; considerando dichos impactos dentro de una cobertura interna y externa del grupo.

La ejecución de este análisis, consistió en un proceso considerando las etapas recomendadas en el marco metodológico de GRI como se describen a continuación:

GRI 103-1
IDENTIFICACIÓN

Para la preparación del conjunto de temas potencialmente relevantes, vinculados con las operaciones de Citibanamex, sus riesgos e impactos, se tomaron como base los temas planteados por los GRI Standards y se complementan con otros resultantes de:

- 1) **Enfoque de la compañía;**
- 2) **Perspectiva de los grupos de interés**



ENFOQUE DE LA COMPAÑÍA

- Análisis de documentos corporativos tales como Código de Conducta, Informe de Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sustentabilidad, Citi's Value Proposition: A Mission of Enabling Growth and Progress).
- Entrevistas a principales ejecutivos de Citibanamex.



PERSPECTIVA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- Análisis de consultas preexistentes a los grupos de interés como el estudio de Materialidad 2014, Estudio Percepción Social Corporativa y Visión Estratégica 2015, Análisis Reputacional - MERCO BANAMEX IC).
- Estudio de documentos sectoriales.
- Análisis de las apariciones de Citibanamex en la prensa.

PRIORIZACIÓN

Una vez identificados los temas potencialmente relevantes, se da paso a la priorización de los mismos, considerando un enfoque de doble perspectiva de los grupos de interés y de la estrategia de la compañía. Para el levantamiento de la perspectiva de los grupos de interés se realizan actividades de consulta directa e indirecta mientras que para la perspectiva estratégica de la compañía se consideran los temas más mencionados en las entrevistas con los ejecutivos.

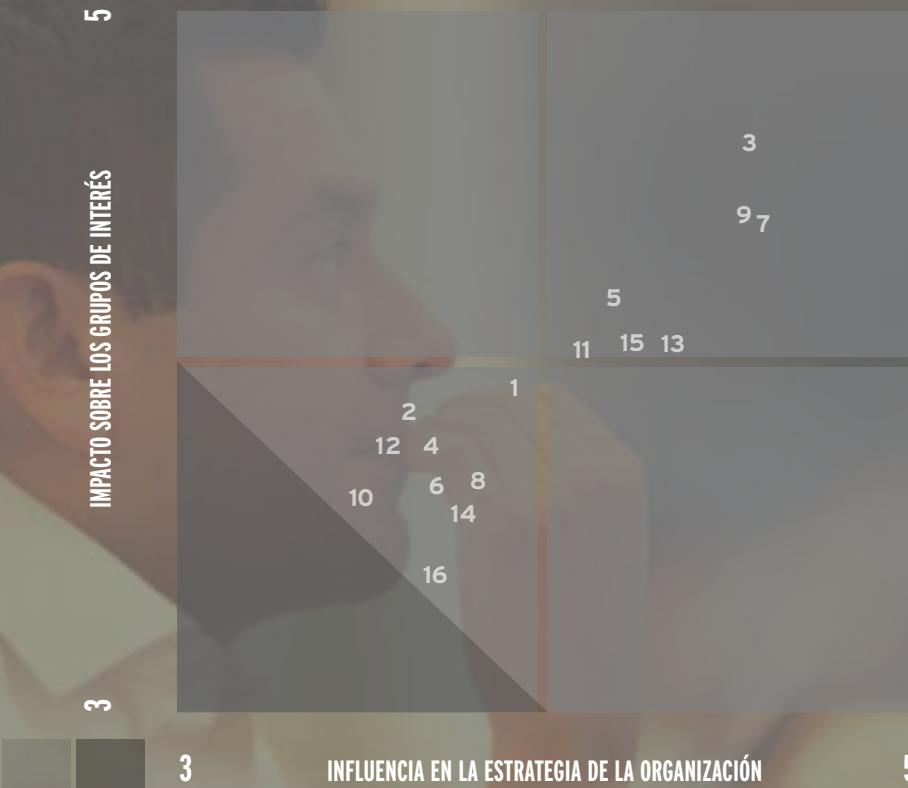
VALIDACIÓN

- **Focus group:** Con representantes clave de diferentes áreas de Citibanamex.
- **Encuesta online:** Aplicada a colaboradores, clientes, socios estratégicos, ONGs, proveedores, reguladores.

- Entrevistas a los principales ejecutivos (permite completar el listado largo además de priorizar los temas)
- Validación de la propuesta de temas materiales

COMO RESULTADO DE LA PRIORIZACIÓN, SE OBTUVIERON 16 TEMAS MATERIALES, LOS CUALES FUERON EVALUADOS DE MANERA INDIVIDUAL POR PERSONAL ESTRATÉGICO DE CITIBANAMEX

Como resultado de la priorización, se obtuvieron 16 temas materiales, los cuales fueron evaluados de manera individual por personal estratégico de Citibanamex; los cuales, se esquematizan dentro de la matriz de materialidad y considerados para la definición de los contenidos del informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y sustentabilidad 2017 como a continuación se presenta:



- 1. Compromiso social
- 2. Desempeño económico
- 3. Innovación
- 4. Capacitación y desarrollo del personal
- 5. Ética y transparencia
- 6. Protección al medio ambiente
- 7. Gestión de riesgos
- 8. Inclusión y Educación financiera
- 9. Experiencia del cliente
- 10. Anti-corrupción y lavado de dinero
- 11. Cultura organizacional
- 12. Seguridad de la información
- 13. Digitalización
- 14. Gobierno corporativo
- 15. Comercialización responsable
- 16. Prácticas laborales



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA / DECLARACIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
GRI 102-1	Nombre de la organización	12, 17	
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12, 17	
GRI 102-3	Ubicación de la sede	12, 17	
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	12, 17	
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	12, 17, 279	
GRI 102-6	Mercados servidos	12, 17	
GRI 102-7	Tamaño de la organización	10	
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	10, 86	Principio 6
GRI 102-9	Cadena de Suministro	112	
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	112	
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	262	
GRI 102-12	Iniciativas externas	50	
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	65	
ESTRATEGIA			
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5, 7	
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	5, 7	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	267	Principio 10
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	267	Principio 10
GOBERNANZA			
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	253	
GRI 102-19	Delegación de autoridad	262	
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	262	
GRI 102-21	Consulta a los Grupos de Interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	262	
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	253	
GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	253	
GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	253	
GRI 102-25	Conflictos de interés	259	
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	253, 267	

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA / DECLARACIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	253	
GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	253	
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	262	
GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	262	
GRI 102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	253	
GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	261	
GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	262	
GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	262	
GRI 102-35	Políticas de remuneración	258	
GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	258	
GRI 102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	258	
GRI 102-38	Ratio de compensación total anual	258	
GRI 102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	258	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	234	
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	234	Principio 3
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	234	
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	234	
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	234	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	279	
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	280	
GRI 102-47	Lista de los temas materiales	283	
GRI 102-48	Reexpresión de la información	No se presentan reexpresiones de la información contenida dentro del informe anual integrado respecto a la naturaleza del negocio, métodos de cálculo de indicadores, fusiones y adquisiciones	
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	279	
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	279	
GRI 102-51	Fecha del último informe	279	
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	279	
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	279	
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	279	
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	284	
GRI 102-56	Verificación externa	279	
PRÁCTICAS LABORALES			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	96	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96	

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA / DECLARACIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
GRI 401: EMPLEO 2016			
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	97	Principio 6
GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	102	
GRI 401-3	Permiso parental	94	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016			
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	94	Principio 6
GRI 405-2	Ratio de salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	La información referente a este indicador no se comunica debido a la confidencialidad de la misma	
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	102	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	102	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016			
GRI-404-1	Media de horas de formación al año por empleado	102	Principio 6
GRI-404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	102	
GRI-404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	102	Principio 6
COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	49	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	49	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, ASPECTO: CARTERA DE PRODUCTOS			
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	50, 262	
FS2	Procedimientos para evaluar y detectar riesgos ambientales y sociales en líneas de negocio	50, 262	
FS3	Procesos para monitorear la implementación de los clientes y el cumplimiento de requisitos ambientales y sociales incluidos en contratos u operaciones	50, 260	
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia del personal para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales conforme son aplicados a líneas de negocio	50	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS ASPECTO: TENENCIA ACTIVA			
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera de la institución con las cuales la organización informante ha interactuado en asuntos ambientales o sociales	148	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
FS15	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros	50	
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016			
GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	50	
GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	50	
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	50	

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA / DECLARACIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	43, 49	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43, 49	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS ASPECTO: CARTERA DE PRODUCTOS			
FS7	Valor monetario de productos y servicios designados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosados por objeto	24	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES			
FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o desfavorecidas económicamente por tipo	49	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	49	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
FS16	Iniciativas para mejorar la cultura financiera por tipo de beneficiario	50	
ANTICORRUPCIÓN Y LAVADO DE DINERO			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	271	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	271	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016			
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	271	Principio 10
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	271	
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	271	
GESTIÓN DE RIESGOS			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	262 y 280	Principios: 1, 2, 4, 5, 6 y 10
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	262	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	262	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS ASPECTO: AUDITORÍA			
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos	262	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016			
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados de cambio climático	24, 262	
PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	214	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	214	
GRI 30:1 MATERIALES 2016			
GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	228	
GRI 301-2	Insumos reciclados	228	
GRI 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	228	

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA / DECLARACIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU	
GRI 302: ENERGÍA 2016				
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	220	Principios: 7 y 8	
GRI 302-2	Consumo energético fuera de la organización	220		
GRI 302-3	Intensidad energética	220		
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	220		
GRI 302-5	Reducción de los requerimientosenergéticos de productos y servicios	220		
GRI 303: AGUA 2016				
GRI 303-1	Extracción de agua por fuente	220		
GRI 303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	220		
GRI 303-3	Agua reciclada y reutilizada	220		
GRI 305: EMISIONES 2016				
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI	220		
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	220		
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	220		
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	220		
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	220		
GRI 305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	220		
GRI 305-7	Óxido de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	220		
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016				
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normatividad ambiental	220	Principio 8	
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280		
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	273		
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	273		
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016				
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	273		
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280		
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	24		
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24		
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016				
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	24, 41		
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados de cambio climático	24		
GRI 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	24, 102		
GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	24		

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA / DECLARACIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
COMPROMISO SOCIAL			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	120	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	120	
COMUNIDADES LOCALES			
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas desarrollo	120	
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos reales y potenciales- en las comunidades locales	120	
GOBIERNO CORPORATIVO			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	250	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	250	
DIGITALIZACIÓN			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	73	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	73	
EXPERIENCIA DEL CLIENTE			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	80	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80	
CULTURA ORGANIZACIONAL			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	102	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	102	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280	Principios: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	267	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	267	
INNOVACIÓN			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	280	Principios: 7, 8 y 9
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	73	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	73	

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



Facebook.com
/Citibanamex



@CitibanamexCS

WWW.

citibanamex.com
/compromiso-social