

# Universidad Panamericana



Facultad de Filosofía y Ciencias Sociales

## **El desarrollo del primer Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Banca en México**

Maestría en Comunicación Institucional

José Miguel Domínguez Camacho

Mtro. Alejandro Kourchenko Barrena

Distrito Federal  
Ciudad de México  
Noviembre  
2012

A mediados del 2009, el Presidente de la Asociación de Bancos de México enfrentaba la decisión de comunicar las acciones que la Banca realiza a favor de la comunidad.

### **Antecedentes**

La Asociación de Bancos de México (ABM) fue fundada el 12 de noviembre de 1928 como Asociación de Banqueros de México con el propósito de representar los intereses generales de la Banca. La ABM fue creada con la participación de 26 bancos y actualmente tiene como asociados a 42 instituciones de banca múltiple del país.

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

### **Organización de la ABM**

La Asociación de Bancos de México desarrolla sus actividades y toma decisiones a través de diferentes órganos de gobierno. La Asamblea General de Asociados es el órgano supremo de autoridad de la Asociación y está integrada por todas las instituciones asociadas.

El siguiente órgano de gobierno es el Comité de Asociados, mismo que está conformado por un representante propietario de cada asociado, que es designado por los presidentes del Consejo de Administración o los Directores Generales de las instituciones Asociadas.

El Comité de Dirección está integrado por el Presidente de la Asociación, el Presidente Ejecutivo y los cuatro vicepresidentes aprobados por la Asamblea General de Asociados y en este cuerpo colegiado recae la administración, dirección y representación de la ABM. (Anexo 1)

Las actividades de análisis, diagnóstico y evaluación del impacto que las medidas propuestas por las autoridades financieras pueden tener en el en el sector bancario, se desarrollan en grupos de trabajo integrados por representantes de los bancos, que generalmente son los especialistas en los temas (riesgo, crédito, cumplimiento, seguridad, etc.) y se llaman comités. A su vez, los comités forman parte de las comisiones de trabajo (Normatividad, Medios de Pago, Crédito, Mercados Financieros y Comunicación).

La operación de la Asociación, en el día a día, descansa en la siguiente estructura interna:

- Director General
- Dirección Jurídica
- Dirección Medios de Pago
- Dirección de Crédito
- Dirección de Análisis e Información Financiera
- Dirección de Prensa, Capacitación y Relaciones Institucionales
- Subdirección de Enlace y Cultura Financiera

### **La Banca como promotora del desarrollo nacional**

La Banca en México cumple una labor específica que es financiar el desarrollo nacional, a través de la mediación entre los ahorradores y los demandantes de crédito, actividad a través de la cual, se atienden las necesidades de crédito de las empresas, de las personas, de las familias, e incluso de los gobiernos. En este sentido, la actividad bancaria se enmarca en una cadena productiva que no sólo canaliza recursos a las actividades promotoras del desarrollo, sino también que también

crean valor agregado, debido al fomento de la inversión de largo plazo, la generación de empleos y la competencia dentro del sector. (anexo 2)

La Banca tiene el compromiso de cumplir con su cometido principal, dentro de márgenes y estándares establecidos por las autoridades y la normatividad competente, por lo que los procesos de intermediación financiera de la Banca, además de cumplir con sus actividades fundamentales, buscan reflejar el valor social en los productos y servicios que ofrece.

### **Acciones de responsabilidad social de los bancos. Acciones individuales.**

Cada institución bancaria, en el ámbito de su competencia y con base en sus propias políticas institucionales, decide las acciones e iniciativas de responsabilidad social y sustentabilidad que va a realizar a lo largo del año. Algunas de ellas tienen décadas desarrollando actividades de responsabilidad social corporativa.

También cada banco decide el monto de recursos humanos, materiales y financieros que va a destinar a su programa de responsabilidad social. En esta lógica, corresponde a cada institución decidir si impulsa un esquema de voluntariado o no, o si convoca a sus clientes. De igual manera, cada banco decide la forma como comunica sus acciones e iniciativas de responsabilidad social (informe impreso, electrónico, boletines, conferencias de prensa, etc.)

Hasta el año 2009, en el país no había una idea clara de las actividades en materia de responsabilidad social realizadas por todos los bancos del país, sino sólo de aquellos bancos en específico que lo daban a conocer.

Sin embargo, una situación específica hizo que el sector cobrara conciencia de la importancia de contar con un documento que diera cuenta de todas estas acciones.

En el mes de octubre de 2007, se registraron lluvias torrenciales en el sureste del país, lo que ocasionó que vastas zonas del estado de Tabasco, incluyendo la ciudad de Villahermosa, se inundaran. Entre las diversas organizaciones y empresas de la sociedad que se movilizaron para ayudar a la población afectada, estuvieron los bancos que, a través de sus propias fundaciones o por medio de otras organizaciones de la sociedad civil, canalizaron ayuda a la población damnificada. (anexo 3)

La gravedad de la inundación, generó que diversos grupos de la sociedad se preocuparan por saber el origen y destino de los donativos hechos por los mexicanos, muchos de los cuales se realizaron a través de cuentas bancarias que se abrieron *ex profeso* para recibir recursos. (Anexo 4)

Una vez habiendo hecho las aclaraciones correspondientes, en el sentido de la plena transparencia con la que se canalizó la ayuda de la sociedad, la ABM se percató que habían muchas actividades que los bancos realizaban de manera individual a favor de las comunidades, y no era sólo algo que se hubiera realizado en respuesta a la emergencia provocada por las inundaciones en Tabasco o alguna otra situación de emergencia particular, sino que había una larga trayectoria de acciones e iniciativas de apoyo a la sociedad.

El problema era que no se había trabajado en una iniciativa que permitiera contar con un registro amplio y detallado de todas las acciones que realizaban los bancos miembros de la ABM, que sirviera de base para rendir un informe de acciones de la banca a favor de la comunidad, con lo que se abonaría a la transparencia y rendición de cuentas necesarias para la sociedad.

Si cada banco hubiera decidido comunicar sus acciones en materia de responsabilidad social, esto hubiera resultado costoso, demandante de tiempo, poco práctico y la información se hubiera dispersado. Todo esto hubiera tenido como consecuencia que la sociedad siguiera sin conocer, a detalle, las actividades e iniciativas en materia de responsabilidad social.

Por estas razones, el Presidente de la ABM consideró que era conveniente desarrollar un informe gremial de responsabilidad social que compilara las acciones desarrolladas por los bancos a lo largo del año 2009.

La ABM tenía el reto de comunicar a la sociedad, con detalle, la contribución de los bancos en aspectos fundamentales para el desarrollo de la Nación, como son el apoyo a la educación, la ayuda comunitaria, la protección al medio ambiente y la preservación de las tradiciones y del patrimonio cultural entre otros.

En este sentido, la ABM era la instancia adecuada para hacer esta actividad por las siguientes razones: representación gremial, capacidad de convocatoria, manejo imparcial y responsable de la información, concertación de intereses, capacidad de negociación. El Presidente de la Asociación instruyó al Director General de la Asociación la elaboración de un informe que compilara todas las acciones en materia de responsabilidad social y sustentabilidad realizadas por los bancos que forman parte de la ABM. (anexo 5)

## **Solución**

Para atender la instrucción del Presidente de la ABM, el Director General solicitó al Subdirector de Enlace y Cultura Financiera de la Asociación que presentara un plan de acciones para desarrollar el primer informe de responsabilidad social de la Banca.

Se revisaron experiencias a nivel nacional e internacional para encontrar referencias y poder aprender de otros casos (fueran exitosos o no). El resultado fue que no habían antecedentes de informes de responsabilidad social de otros sectores de la economía en México o en el extranjero.

Ante esta situación se decidió convocar a tres diferentes firmas de asesores en materia de informes de responsabilidad social para seleccionar a la más indicada para que apoyara a la ABM en la elaboración de su informe. Entre los criterios que se establecieron para decidir cuál sería la

indicada destacaron: trayectoria, seriedad, perfil profesional de los asesores y experiencia de trabajo con instituciones del sector financiero, además de la propuesta económica.

En paralelo, la Subdirección de Enlace propuso a la Dirección General la creación de un grupo de trabajo *ex profeso* para realizar el documento, para lo cual fue necesario solicitar a los directores generales de los bancos designar a un representante para este grupo de trabajo.

En la convocatoria que se envió a los bancos, se hizo ver la necesidad y conveniencia de que participaran todas las instituciones, debido a que era necesario hacer un ejercicio de rendición de cuentas a la sociedad, cuya utilidad también sería relevante para los propios bancos, porque, hasta ese momento, se sabía que realizaban muchas acciones pero nadie sabía cuántas personas se estaban beneficiando, no se sabía qué tipo de acciones se realizaban, y menos aún, no se sabía el momento de recursos que se estaba invirtiendo.

La expectativa que esta iniciativa despertó entre la alta dirigencia de los bancos, permitió que en el grupo de trabajo hubieran representantes de todos los bancos miembros de la ABM. Esto era una fortaleza para el propio proyecto, pero también un desafío, tanto por el número de las instituciones (41) como por las diferencias que había entre ellas (algunos bancos cuentan con áreas de responsabilidad social corporativa y otros asignan este tipo de actividades a sus áreas de recursos humanos, entre otras). (anexo 6)

En la primera reunión con los representantes de los bancos, se presentó el proyecto y se expusieron las razones del mismo. También se presentó a la firma que apoyaría en el desarrollo del proyecto.

La ABM decidió adoptar la metodología *Global Reporting Initiative* (Iniciativa de Reporte Global) debido a que era una iniciativa que incorporaba variables propias de los informes financieros, en cuanto a comparabilidad, rigor, credibilidad, periodicidad y verificabilidad,

además de que fue una iniciativa que, en su origen, contó con el respaldo del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Se definieron tres grandes líneas a reportar: el desempeño económico, el desempeño social y el desempeño ecológico, además de las variables que correspondían a cada uno de estos temas. Uno de los pasos más complejos fue la definición de la materialidad del informe, porque tenía que ser de tal forma que permitiera a la mayor parte de los bancos participar.

Una vez que se definió la materialidad, se acordó que la información de los bancos se obtendría por dos conductos: a través de un sistema de captura en línea y por medio de entrevistas a los responsables definidos por cada banco, para recopilar información en campo.

Es importante señalar que la empresa de consultoría fungió como apoyo pero la dirección del proyecto estuvo siempre en la ABM, debido a que, al ser una iniciativa gremial, no se podía perder el control de las actividades y la certidumbre que la organización debía dar a sus miembros.

Los objetivos del informe, definidos por la ABM fueron:

- Ser el documento que tuviera la visión, acciones y compromisos en la materia relevante del sector bancario de México
- Que mostrara el compromiso, resultados y perspectivas en el ámbito de la sustentabilidad y responsabilidad social del sector.
- Que fuera un instrumento para continuar mejorando la información, percepción e imagen de la ABM y de los bancos.
- Que posicionara al sector bancario como líder en el área de responsabilidad social.



Que las diferentes audiencias objetivo tuvieran conciencia de:

- La posición de la ABM como una institución socialmente responsable
- Que el sector bancario es un sector pionero, transparente y comprometido con la comunidad
- Que los colaboradores de la Asociación y de los bancos, conozcan, valoren y en su caso participen en las actividades de responsabilidad social llevadas a cabo.

Que se contara con una base de información en la sociedad respecto al valor derivado de las actividades de la banca en México.

Contar con un vehículo de comunicación que permitiera:

- Impulsar la imagen del gremio
- Crear puentes de comunicación con audiencias clave
- Presentar de una manera integral al sector

Colaborar con la sustentabilidad del gremio desde una perspectiva amplia; financiera y de sustento social con una visión del negocio de largo plazo.

La ABM y la empresa de consultoría posteriormente definieron un plan de acción para desarrollar la estructura del informe y se estableció un cronograma de actividades que permitiera tener el documento listo para presentación que sería en el marco de la Convención Bancaria de abril de 2010. (anexos 7 y 8)

## Conclusiones

El documento final permitió informar a la sociedad mexicana las labores que, en materia de responsabilidad social y sustentabilidad, emprendió la Banca en el año 2009. Este fue el primer informe que el sector bancario había elaborado, así como también fue el primero de un sector de la economía.

Con este informe se cubrió una necesidad de comunicación de los bancos, que fue hacer del conocimiento de los mexicanos que, además de cumplir con su función principal, que es transformar los ahorros de la población en crédito para financiar las actividades productivas y mejorar las condiciones de vida de la población, la Banca se ha ocupado de agregar valor a sus actividades con medidas socialmente responsables y sustentables.

El informe cumplió con su cometido de ser un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas debido a que mostró la contribución de los bancos en aspectos fundamentales para el desarrollo del país, como son el apoyo a la educación, la ayuda comunitaria, la protección al medio ambiente y la preservación de las tradiciones y del patrimonio cultural. El informe demostró que fue posible superar los principales desafíos que se habían identificado: lograr la participación de todos los miembros y superar el reto de coordinación y comunicación. (anexo 9)

VARIABLES DE ÉXITO:

- La disposición de los responsables designados por cada banco. Su entrega, compromiso y dedicación permitieron que el proyecto saliera adelante.
- La decisión de incorporar un estándar para asegurar la calidad de la información (GRI), fue muy útil.
- Cuidar la convocatoria, involucrar a todos los miembros
- Que todos participen en la definición de los alcances

- Es fundamental contar con una adecuada estrategia de comunicación que transmita claramente el porqué del proyecto, sus alcances y los tiempos
- Asegurar el manejo confidencial de la información
- Contar con un cronograma detallado de los pasos a seguir, asignar responsables y dar seguimiento permanente a los acuerdos para detectar atrasos o contratiempos
- Que todos sean y se sientan parte del proyecto

La conclusión del Informe de Responsabilidad de la Banca coincidió con una convocatoria que hizo el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para reconocer iniciativas bancarias de avanzada en el continente americano. Una de las categorías fue informe de responsabilidad social. (anexo 10)

La ABM propuso su informe a este certamen, obteniendo el primer lugar en la categoría *Sustainability Reporting*, lo que permitió constatar que con este documento, la ABM impulsó un tema de interés público, con lo que fue posible no sólo cubrir una deuda de la Banca con la sociedad, sino que todos los esfuerzos e iniciativas de los asociados que permitieron elaborar el documento, fueron consideradas de utilidad para otras instituciones bancarias y financieras del continente.

**Anexo 1**  
**Organización de la ABM**



## Anexo 2

### Principales indicadores bancarios

Rubros	Social y Cultural	Ambiental	Total	Var. % 2008 - 2009
<b>Inversión social, cultural y ambiental 2009</b>	\$ 2,014,861,942	\$ 301,189,608	\$ 2,316,051,550	40.49%
<b>Inversión social, cultural y ambiental 2008</b>	\$ 1,616,779,797	\$ 31,767,364	\$ 1,648,547,162	

Cifras en pesos corrientes

La Banca en México		2008	2009	Var. % 09-08
<b>Infraestructura</b>	Número de Bancos	42	41	-2.38%
	Número de clientes (millones)	40.70	40.70 <sup>a</sup>	0.00%
	Número de sucursales	10,837	11,150	2.89%
	Número de cajeros automáticos	31,932	33,965	6.43%
	Número de terminales punto de venta	446,025	446,792	0.17%
	Tarjetas de débito (millones)	56.94	59.40	4.33%
	Tarjetas de crédito (millones)	25.24	22.10	-12.46%
	Número de transferencias bancarias por internet (millones)	385.98	429.38	11.24%
<b>Solidez</b>	Presencia de la Banca a nivel municipal (Municipios)	919	924	0.54%
	Índice de capitalización de la Banca Mexicana (riesgo total, Capital / Activos sujetos a Riesgo)	16.15	17.28	7.00%
	Índice de Cobertura (Estimaciones preventivas / Cartera vencida %)	161.17	173.75	7.81%
<b>Bancarización</b>	Crédito interno al sector privado como % del PIB	14.49	14.88	39 p.b.
	Crédito a la vivienda (miles de millones de pesos)	296.31	342.98	15.75%
	Crédito al consumo como % del PIB	3.96	3.37	-59 p.b.
	Ahorro financiero como % del PIB (m4 menos monedas y billetes en poder del público)	54.99	59.62	463 p.b.

Fuente: Banco de México, CNBV y ABM

p.b. = puntos base

a= Estimado

Cifras económicas relevantes		2008	2009	Var. % 09-08
<b>Economía</b>	Empleo	157,014	160,931	2.49%
	Captación total (millones de pesos) <sup>1</sup>	2,187,002	2,254,398	3.06%
	Cartera de crédito total (millones de pesos) <sup>2</sup>	2,049,214	2,359,984	15.17%
	Empresas	904,332	941,174	4.07%
	Gobierno	291,496	600,905	106.15%
	Vivienda	296,311	342,976	15.75%
	Consumo	480,060	398,132	-17.07%
	Impuestos (millones)	26,534	21,257	-19.89%

<sup>1</sup> Incluye créditos a intermediarios financieros no bancarios

<sup>2</sup> Impuestos a la utilidad causados (EF del Banco Balances con Fideicomisos UOIS)

Fuente: ABM, con información de Banco de México y CNBV

## Anexo 3

### Comunicado de prensa



### COMUNICADO DE PRENSA

16 de noviembre de 2007

La Asociación de Bancos de México informa que los trabajos de recuperación de la infraestructura bancaria en Tabasco, continúan a marchas forzadas, a fin de reestablecer al 100 por ciento los servicios a sus clientes y usuarios.

La banca operará hoy con:

- **125 sucursales** de las 145 que se tienen en la entidad y restan 20 por incorporarse, cuyo principal problema son daños materiales y comunicación.
- Por lo que hace a la red de **cajeros automáticos ya están en servicio 296** de un total de 414 y 118 permanecen aún fuera de servicio, por falta comunicación y algunos por daños materiales.

*La relación de sucursales y cajeros automáticos pueden ser consultadas en la página Internet de la ABM [www.abm.org.mx](http://www.abm.org.mx)*

**TABASCO TE NECESITA**

Por ello la ABM continúa invitando a la población a unir fuerzas para apoyar a sus habitantes ante la situación de emergencia que enfrentan, y que continúen donando, para lo cual dos instituciones bancarias más (Bansefi y Banjército) han abierto cuentas para tal fin. se adjunta relación.

***Cuentas bancarias para recibir donativos a favor de damnificados***

<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>No. cuenta</b>
1.	Banamex	Fomento Social Banamex Cuenta: 120, sucursal 100
2.	Banca Mifel	Gobierno del Estado de Tabasco Cuenta: 7773
3.	Banco Autofin	Banco Autofin México, S.A. Cuenta: 701
4.	Banco Azteca	Fundación Azteca, movimiento inundaciones Cuenta: 01720115412160
5.	Banco del Bajío	“Banco del Bajío S.A. Fideicomiso 6777-01-22”, Ayuda a Tabasco Cuenta 2777134
6.	Banco Inbursa	Apoyo a Tabasco Cuenta: 091109110911
7.	Banco Interacciones	Cuenta: Todos con Tabasco
8.	Banjército	Damnificados Tabasco Cuenta: 1121618-2
9.	Banorte	Cuenta: 27
10.	Bansefi	Damnificados de Tabasco

		Cuenta: 46203493
11.	BBVA-Bancomer	Fundación BBVA Bancomer 04 Apóyame 3 Cuenta: 0427692633
12.	HSBC	Fundación Merced Cuenta: 4025940156
13.	Ixe Banco	Damnificados de Tabasco Cuenta: 7777777-8
14.	Multiva	Cuenta: Apoyo a Tabasco Número: 2000-1
15.	Santander	Cuenta: Apoyo a Tabasco
16.	Scotiabank	Cuenta: 00100911240

--00 --



## Anexo 4

### Comunicado de Prensa



5 de diciembre de 2007

#### **Informe sobre los recursos aportados por la sociedad y los bancos para el apoyo a los damnificados de Tabasco y Chiapas**

En seguimiento al compromiso de transparencia y en complemento a lo informado el 28 de noviembre y el 3 de diciembre, la Asociación de Bancos de México informa sobre los recursos aportados para los damnificados de Tabasco y Chiapas.

La cifra que se informa considera los donativos recibidos del público, de los propios bancos, así como los intereses que estos han generado y continuarán haciéndolo hasta su desembolso para los proyectos correspondientes.

Los fondos se destinarán a la reconstrucción de infraestructura, construcción de vivienda, reactivación de fuentes económicas, equipamiento, reconstrucción de escuelas, así como apoyos en especie (despensas durante la reconstrucción), entre otros.

Las acciones se harán directamente a través de fundaciones de algunos bancos o a través de Unidos por Ellos, (esfuerzo de coordinación del sector privado en el que participan más de 50 empresas y organizaciones no gubernamentales), en ambos casos, siempre en coordinación con los Gobiernos de los Estados de Tabasco y Chiapas, así como con algunas dependencias del Gobierno Federal.

La ABM y los 15 bancos que abrieron cuentas bancarias para recibir el apoyo de las empresas y personas para ayudar a los damnificados de Tabasco y Chiapas, agradecen a la sociedad por su generosidad e informan que al lunes 5 de diciembre, se reportaron recursos por:

**\$ 262,866,086.24**

**Nota: esta cifra es diferente a la reportada el lunes 3 de diciembre, ya que incorpora 50 millones de pesos aportados por Banorte y que fueron entregados al Gobierno Federal, así como recursos adicionales por \$850,000.00 aportados por Inbursa, \$15,000,000.00 de Banco Ve por Más y \$400,000.00 de Santander.**

Desde el primer día que se conoció la gravedad del desastre, los bancos abrieron cuentas y pusieron a disposición del público su red nacional de sucursales para recibir las generosas aportaciones de la sociedad. Dichos recursos han generado desde el primer momento intereses y algunos bancos decidieron duplicar las aportaciones del público y otros donaron sumas adicionales.

Con el propósito de maximizar los recursos aportados por la sociedad y los propios bancos, algunas instituciones decidieron canalizar sus recursos a través de sus propias fundaciones para proyectos específicos, otros más decidieron canalizarlos a la reconstrucción a través de Unidos por Ellos, asimismo, algunas instituciones entregaron directamente los fondos a la Cruz Roja Mexicana y a los gobiernos estatal y federal.

De esta forma los recursos serán canalizados para diferentes proyectos de infraestructura, en casas, escuelas, hospitales, albergues, instalación de centros comunitarios, reequipamiento de escuelas, apoyo a niños, entre otros.

El próximo jueves 6 Unidos por Ellos hará una presentación detallada del destino de los recursos, incluidos los reunidos por los bancos que decidieron participar en este esfuerzo.

Adicionalmente los Bancos han establecido programas de apoyo a los deudores afectados, con diversos planes que permiten a las personas y a las empresas recuperarse de los daños sufridos y en reiniciar su actividad productiva lo más pronto posible.

**Descripción por banco de los recursos recibidos y su destino:**

No.	Institución	Donativos Público	Donativos banco y Acciones
17.	Banamex	Donativo del público: Personas Morales e Instituciones \$51,000,000.00	<p><b>Total \$71,000,000.00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duplicó al 1X 1 hasta por \$20,000,000</li> <li>• Reconstrucción e infraestructura, vivienda, reactivación de las fuentes productivas en coordinación con Unidos por Ellos.</li> <li>• 250 toneladas de víveres fueron entregadas al Estado de Tabasco.</li> </ul>
18.	Banorte *	Donativos de personas físicas \$10,000,000.00	<p><b>Total : \$70,584,000.00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duplicó al 1X 1 hasta por \$10,000,000.00</li> <li>• Donativos de empresas \$584,000.00</li> <li>• Donativo Banorte \$50,000,000.00, entregados al Gobierno Federal</li> <li>• \$20,584,000.00 entregados al Gobierno del Estado de Tabasco el 28 de noviembre.</li> </ul>

19.	BBVA-Bancomer	Donativos del Público \$30,639,249.00	<p><b>Total \$47,800,680.00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donativos Bancomer (México, España y filiales) \$17,161,431.00</li> <li>• Despensas de víveres para 100 mil afectados. Entregadas en Tabasco y para 8 mil afectados en Chiapas.</li> <li>• 7.5 toneladas de víveres y artículos de primera necesidad, entregadas en coordinación con la Cruz Roja y con los gobiernos estatales.</li> <li>• Fundación Bancomer apoya programas de educación, para lo cual ha estructurado un programa para el equipamiento de mobiliario en 200 escuelas.</li> </ul>
20.	Banco Azteca	Donativos del público \$20,410,599.00	<p><b>Total \$20,410,599.00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% será entregado al Gobierno de Tabasco</li> <li>• 50% será entregado al Gobierno de Chiapas</li> </ul>
21.	Banco Ve por Más	Donativos del público \$15,000,000.00	<p><b>Total \$15,000,000.00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se destinarán a la reconstrucción a través de Unidos Por Ellos</li> </ul>
22.	Santander	Donativos del público \$7,900,000.00	<p><b>Total \$14,900,000.00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duplicó al 1X 1 hasta \$7,000,000.00</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los recursos se destinarán a la construcción de vivienda a través de la Fundación Provivah y Fundación Comex, integrantes de Unidos por Ellos. Estas alianzas multiplicarán los recursos para la construcción de 700 casas.</li> <li>• A partir del 1º de diciembre inicia recaudación de fondos en cajeros automáticos para equipar escuelas a través de UNICEF.</li> </ul>
23.	HSBC	<p>Donativos del público a través de Fundación Merced y Save the Children \$8,000,000.00</p> <p>Programa Niños con Futuro vía cajeros automáticos \$2,000,000.00</p>	<p><b>Total \$12,000,000.00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donativo HSBC México \$2,000,000.00</li> <li>• Los recursos se ejercen a través de Fundación Merced y Save the Children para la atención de albergues, diagnóstico, salud y nutrición, kits infantiles, acompañamiento emocional, habilitación y equipamiento de escuelas e instalación del centro comunitario y ludotecas en coordinación con Unidos por Ellos.</li> <li>• Desde noviembre 5 han estado atendiendo albergues con medidas de seguridad para niños</li> </ul>

			<p>y niñas, que garanticen condiciones de salud física y de convivencia,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofreciendo atención educativa y recuperación emocional para los afectados por las inundaciones, entre otras acciones.</li> </ul>
24.	Scotiabank	<p>Donativos del público \$3,192,245.00 A Unidos por Ellos a través de UN Kilo de Ayuda.</p>	<p><b>Total \$4,879,112.00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donativos Casa Matriz \$550,000.00 entregado a la Cruz Roja Internacional.</li> <li>• Donativo Oficina México \$500,000.00 se entregarán al gobierno del Estado de Tabasco</li> <li>• Donativo Oficina México \$150,000.00 se entregarán al Municipio de Villahermosa</li> <li>• Donativo Oficina México \$250,000.00 se entregarán al Gobierno del Estado de Chiapas</li> <li>• Donativo empleados México \$236,867.00 para empleados damnificados Scotiabank.</li> </ul>
25.	Banjército	<p>Donativo del público \$3,088,672.00</p>	<p><b>Total 3,088,672.00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De los cuales \$3,060,912.00 fueron transferidos el 14 de noviembre a la Cruz Roja Mexicana.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los restantes \$27,059.00 fueron transferidos a la misma institución el 4 de diciembre.</li> </ul>
26.	Ixe Banco	Donativo del público \$1,600,564.00	<p><b>Total \$1,600,564.00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Destinó a la Cruz Roja Mexicana \$474,573.85</li> <li>• El remanente \$1,125,890.00 se canalizará a la construcción a través de Unidos Por Ellos</li> </ul>
27.	Banco Inbursa	Donativos del Público \$192,871.00	<p><b>Total \$1,042,871.00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donativo Inbursa \$850,000.00</li> <li>• Los recursos se destinarán a la construcción de cuatro clínicas para la salud, a través de Unidos por Ellos.</li> </ul>
28.	Banco del Bajío	Donativo del público \$225,303.54	<p><b>Total: \$225,303.54</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se destinarán a la reconstrucción a través de Unidos Por Ellos</li> </ul>
29.	Banca Mifel	Donativos del público \$176,000.00	<p><b>Total \$176,000.00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se entregará al Gobierno del Estado de Tabasco.</li> </ul>
30.	Bansefi	Donativos del público y empleados \$111,400.70	<p><b>Total \$111,400.70</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los recursos fueron canalizados en su totalidad a la Cruz Roja.</li> </ul>
31.	Otros bancos	Donativo del público \$32,380.00	<p><b>Total 46,884.00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donativo empresa \$14,504.00</li> <li>• Se envió un trailer con pañales desechables que fueron entregados en la zona militar de</li> </ul>

			<p>Villahermosa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• se destinarán a la construcción a través de Unidos Por Ellos</li> </ul>
--	--	--	---

**\* Adicional a estos recursos GRUMA donó 100 millones de pesos que fueron entregados al Gobierno Federal.**

**RESUMEN**

Recursos aportados por el público	\$154,390,151.24
Recursos aportados por los bancos	\$108,475,935.00
Total	\$262,866,086.24

**DESTINO**

Fundaciones propias	\$60,037,577.24
Unidos por Ellos	\$106,533,194.00
Cruz Roja	\$4,224,716.00
Gobierno Estatal Tabasco	\$31,615,300.00
Gobierno Estatal Chiapas	\$10,455,300.00
Gobierno Federal	\$50,000,000.00
Total	\$262,866,086.24

--00 --



## **Anexo 5**

### **Objetivos de la Asociación**

- Representar y defender los intereses generales de sus asociados en cualquier gestión común ante la administración pública y ante organizaciones privadas.
- Facilitar la comunicación entre las instituciones asociadas para construir consensos en temas que requieren el establecimiento de estándares que eleven la eficiencia del sector.
- Fomentar el desarrollo de las actividades bancarias a través de foros en los que se compartan experiencias nacionales e internacionales que den como resultado mejores prácticas e innovación.
- Realizar estudios e investigaciones orientadas al desarrollo y buen funcionamiento del sistema bancario y financiero en general, así como los relativos al perfeccionamiento de sus métodos y prácticas de operación.
- Presentar ante las diversas autoridades propuestas de actualización de leyes, regulaciones, circulares, reglas y disposiciones para adecuarlas a la cambiante realidad del sistema financiero, de la economía y de las prácticas internacionales, para elevar la competitividad de las instituciones que operan en México.
- Difundir información sobre productos, servicios, acuerdos y temas de la agenda nacional en los que exista un interés gremial.
- Supervisar la operación y buen funcionamiento de los Centros Bancarios Estatales.
- Organizar y promover cursos y seminarios que tengan por objeto elevar el conocimiento y capacitación de los funcionarios bancarios sobre temas de actualidad para el sano desarrollo del sistema bancario.
- Participar con instituciones de otros países y con organismos internacionales en el fomento de las relaciones e intercambiar experiencias que permitan mejorar las prácticas bancarias y elevar los niveles de eficiencia del sistema financiero.

## Anexo 6

### Bancos participantes en la elaboración del Informe

			
			
			
			
			
			
			
			
			
			

## Anexo 7

### Descripción de los aspectos considerados en la elaboración del informe

#### Metodología

Se utilizó la metodología del *Global Reporting Initiative (GRI)* versión 3, además de que se implementó un sistema de información para la recopilación y el manejo de toda la información.

#### Reporte Social

- Determinación del mensaje o mensajes a difundir
- Entrevistas con ejecutivos
- Estrategia de comunicación
- Determinación de mensajes clave
- Congruencia estratégica de:
  - Textos
  - Grafía
  - Imágenes
- Targeting de receptores
- Envío

#### Diagnóstico

- Determinar las principales necesidades de comunicación de la **ABM**, que pudieran ser atendidas vía el Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad
- Definir la imagen a transmitir
- Establecer el contenido del reporte e indicadores clave
- Determinar los mensajes clave
- Estudio sobre:
  - Los principales aspectos que interesan y preocupan a la institución
  - y a las diferentes audiencias
  - Determinación de áreas de interés
  - Determinación de fuentes de información

- Entrevistas con fuentes de información y ejecutivos clave

**La elaboración de textos tiene las siguientes etapas:**

- Determinación de mensajes
- Carta del Presidente / Director
- Contenido
- Primera revisión de contenido
- Corrección de estilo
- Segunda corrección
- Revisión final
- Traducción al inglés

**Targeting**

- Determinar la lista de envíos acorde a los objetivos de comunicación
- Distribución del informe

**Diseño, etapas**

**1** Diseño

- Alcance de 2 a 3 conceptos
- Tiempo estimado 15 días hábiles

**2** Pre-producción

- Fotografía

**3** Diagramación versión español

**4** Diagramación de la segunda versión (inglés)

**5** Correcciones (Incluye 2 rondas de correcciones)

Versión español

Alcance 2 juegos correcciones

Versión inglés

Alcance 2 juegos correcciones

**6** Elaboración de *dummies* a color finales

Alcance 1 *dummy* de c/versión

Tiempo estimado

**7** Originales electrónicos finales ingles español

Alcance 1 CD

**8** Supervisión de impresión

### **Sistema de captura de información**

Mediante un sistema computacional, se realizará el envío y control de cuestionarios, el levantamiento de información cuantitativa y la cuantificación general. El sistema estará administrado por la empresa y se manejará vía web.

Toda la información contenida en el sistema y la que se recabe vía entrevistas es propiedad de la ABM y solo se utilizará para los fines expuestos en esta propuesta.



## Anexo 9

### Principales datos del Informe de la Banca



- La Banca invirtió en 2009 más de 2 mil millones de pesos en programas sociales, culturales y ambientales
- Primero esfuerzo gremial en materia de responsabilidad social y sustentabilidad
- Contribución de toda la Banca en México en aspectos fundamentales para el desarrollo social del país:
  - el apoyo a la educación,
  - la ayuda comunitaria,
  - la protección al medio ambiente
  - la preservación de las tradiciones y del patrimonio cultural

Apoyo a 142 instituciones; benefició a más de 7.4 millones de personas, y respaldó proyectos ecológicos en 20 estados.

#### **Sobre Fundación Quiera:**

- 14,700 niños beneficiados
- 832 becas
- 42 proyectos de apoyo social, 68 instituciones en 14 estados
- Cien mil menores desde su fundación

- Tres programas estratégicos: Fortalecimiento del Sector, educación, salud mental.
- 24 psicólogos capacitados en terapia al trastorno de estrés postraumático.

#### **Sobre Bécalos:**

- Alianza entre los principales bancos del país, Fundación Televisa, gobiernos estatales y SEP por la equidad educativa.
- 12 millones de clientes participaron (62 millones)
- Casi 50 mil maestros y directores capacitados
- 85 091 total de becarios
- 105 millones de pesos invertidos
- Alianza con IPN, UNAM, Bachilleres, TEC y universidades autónomas y tecnológicas locales.

#### **Sobre Educación Financiera:**

- 94 millones invertidos
- 5 millones de beneficiados
- Creación del Comité Educación Financiera

#### **Sobre Medio Ambiente:**

- 301 millones de pesos invertidos
- Apoyo a proyectos ecológicos en 20 estados.
- 5 millones de kWh ahorrados por el uso de tecnología verde en edificios sustentables e inteligentes.
- Aplicación de criterios ecológicos para el otorgamiento de crédito.

#### **El informe en cifras:**

**1) Empleo:** más de 160 mil empleos directos generados.

- Más de *2 mil millones* de pesos captados
- Más de *2 mil millones* otorgados en créditos



- 40.7 millones de clientes de la banca.
- 48% más cajeros y 121% más terminales que en 2005
- 2.5 millones de horas de capacitación a más de 85 mil colaboradores
- Medio millón de puntos de transacción bancaria
- 430 millones de transacciones vía Internet

## 2) Personas beneficiadas: 7.4 millones

- Más de 2 mil millones invertidos en proyectos sociales
- 142 instituciones, 50 programas de voluntariado
- 10,500 horas de trabajo voluntario
  - Programa Béalos:
    - 85 091 becarios
    - 12 millones de clientes
    - Casi 50 mil maestros y directores
  - Fundación Quiera:
    - 14,700 niños beneficiados
    - 832 becas
    - 42 proyectos de apoyo social, 68 instituciones en 14 estados
  - Fomento Cultural:
    - 8 programas culturales
    - 15 proyectos de conservación de monumentos
    - 16 exposiciones culturales y edición de obras
  - Educación Financiera:
    - 94 millones invertidos
    - 5 millones de beneficiados

## 3) Medio Ambiente: 301 millones de pesos invertidos:

- 20 estados
- 10,000 árboles en 6 hectáreas
- 5 millones de kWh ahorrados

## Anexo 10

### Premios Beyondbanking Awards, BID

- Los premios *beyondBanking* galardonan proyectos de sostenibilidad ambiental, social y de gobierno corporativo implementados por intermediarios financieros en América Latina y el Caribe.
- Los premios son parte del programa *beyondBanking* del BID, el cual promueve la adopción de principios de sostenibilidad ambiental, social y de gobierno corporativo en instituciones financieras de Latinoamérica.
- Reconocen el rol catalítico que tienen los intermediarios financieros para promover el crecimiento económico y el cambio corporativo. Se busca contribuir a la creación de la Banca del Futuro—un modelo de negocio bancario que conjugue rentabilidad financiera con rentabilidad social con el fin de promover un sector financiero incluyente, respetuoso con el medio ambiente y transparente.
- Se otorgaron premios a 9 categorías:
  - *Premio accessBanking, premio clearBanking, premio connectBanking, premio equalBanking, premio learnBanking, premio planetBanking, **premio sustainability Reporting**, premio socially responsible investment y premio beyondBanking people's choice*
- Los premios se lanzaron en marzo de 2010, alcanzando altos niveles de interés y participación pública con más de 120 propuestas en las 8 categorías de premios.
- Un comité independiente de expertos revisó las propuestas y seleccionó las tres mejores en cada categoría. Finalmente, el público decidió quienes deberían ser los ganadores con sus más de 16,000 votos online.

## **Bibliografía**

Almagro, Juan José, “Responsabilidad social: una reflexión global sobre la RSE”, (España, Pearson Prentice Hall, 2010)

Asociación de Bancos de México, “Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2009”, (s.p.i., 2009)

Fritzsche, Peter, “De quien es la responsabilidad. Crisis y reconstrucción del espacio social”, (España, Taurus, 2006)

González Lara, Mauricio, “Responsabilidad social empresarial”, (México, Grupo Editorial Norma, 2008)

Hernández Zubizarreta, Juan, “El negocio de la responsabilidad. Ética de la responsabilidad social corporativa de las empresas transnacionales”, (España, Icaria, 2010)

Mullerat, Ramón, “En buena compañía. La responsabilidad social de las empresas”, (México, Debate, 2007)

Pérez Carrillo, Elena, “Gobierno corporativo y responsabilidad social de las empresas”, (España, Marcial Pons, ediciones Jurídicas y sociales, 2009)

Stolar, Ezequiel, “Responsabilidad Social Empresarial”, (España: Valleta Ediciones, 2008)

Estatutos, Asociación de Bancos de México, consultado en:

<http://www.abm.org.mx/quienes/estatutos.htm>

Servicio de banca y crédito, consultado en:

<http://www.cnbv.gob.mx/Bancos/Paginas/DescripciondelSector.aspx>

*Global Reporting Initiative*, consultado en:

<http://www.globalreporting.org>