



regional[®]

Informe Anual 2019

Índice de Contenidos

Principales cifras	3
Mensaje del Presidente del Consejo de Administración	4
Mensaje del Director General de Regional	6
Mensaje del Director General de Banco Regional	8
Perfil del Grupo	11
Sustentabilidad	20
Innovación y experiencia del cliente	31
Desempeño económico	49
Colaboradores	71
Comunidad	93
Gobierno Corporativo	108
Acerca de este informe	125
Informe del Comité de Auditoría	126
Informe del Comité de Prácticas Societarias	129
Dictamen de auditores externos	131
Índice de contenidos GRI	134
Informe de Revisión Independiente	155

GRI → 102-7

Principales Cifras



\$3,675 MDP

Utilidad neta

↑ 15.0%



\$107,933 MDP

Cartera de
crédito total

↑ 9.7%



\$99,718 MDP

Captación
Tradicional

↑ 12.2%



1.8%

Índice de
Cartera Vencida



42.4%

Índice de
Eficiencia



20.1%

ROE



2.7%

ROA



5,007

Colaboradores

↑ 11.8%



34.3

Horas promedio
de capacitación

[GRI → 102-14 /102-15](#)

Mensaje del **Presidente** del Consejo de Administración

Estimados accionistas,

Una vez más, el 2019 presentó grandes retos para el país en especial por la importante desaceleración del crecimiento económico mundial y las tensiones geopolíticas. Sin embargo, al cierre del año se observaron condiciones financieras más favorables y un incremento en el apetito por riesgo en los mercados, gracias al anuncio del acuerdo comercial entre China y Estados Unidos y la ratificación del nuevo tratado comercial entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC).

El peso mexicano se mantuvo relativamente estable durante la mayor parte del 2019, no obstante se registró una disminución en la actividad económica nacional consecuencia de un menor dinamismo en la actividad industrial en Estados Unidos sobre las exportaciones y elementos de incertidumbre, que impactaron en el desempeño de la inversión y el consumo. La actividad económica nacional presentó una ligera contracción, asimismo la inflación en diciembre se situó en 2.83%, llegando a su nivel más bajo desde agosto de 2016.

Para Regional, el 2019 significó un año de consolidación en su estrategia y estructura, ha sido un periodo para aprovechar las oportunidades que se presentan, generando valor económico, ambiental y social para nuestros grupos de interés.

En el periodo a reportar, Regional entregó excelentes resultados con un incremento de cartera total del 9.7%, alcanzando \$107,933 MDP, manteniendo a la par una de las carteras más sanas de la industria con un IMOR de 1.8%.

Gracias a este crecimiento en la cartera y a nuestra prudente cultura de gastos Banregio, principal subsidiaria de Regional, continúa siendo uno de los bancos más rentables en México. El rendimiento sobre el capital de los últimos doce meses (ROE) aumentó 33 puntos base, llegando a 20.1% mientras que el rendimiento sobre los activos (ROA) se mantiene constante al año pasado con 2.7%.

Asimismo avanzamos en materia de Gobierno Corporativo implementando mejores prácticas internacionales entre las que destacan: la disminución de consejeros suplentes, la separación entre los Comités de Prácticas Societarias y Auditoría, así como un porcentaje de consejeros independientes mayor a lo solicitado por ley. Además, se llevaron a cabo capacitaciones relevantes para nuestros consejeros en temas como: Inteligencia de Riesgos y Ciberseguridad.

Desde su origen la Compañía se ha distinguido por el respeto de los derechos humanos por encima de cualquier consideración económica. Siempre cuidando a nuestros clientes, colaboradores, proveedores y comunidades, buscamos fomentar el desarrollo social y minimizar nuestro impacto ambiental.

Con 25 años de logros y crecimiento constante, estamos orgullosos de trabajar por el desarrollo socioeconómico de nuestro país y de las comunidades donde tenemos presencia. Agradezco a los consejeros por compartir su experiencia, a los inversionistas y clientes por la confianza, y especialmente a todos los que forman la Familia Banregio que hacen posible los excelentes resultados entregados año con año.



Ing. Jaime A. Rivero Santos

Presidente del Consejo de Administración Regional

GRI → 102-14 /102-15

Mensaje del **Director General** de Regional

Estimados consejeros, accionistas, clientes y colaboradores,

El 2019 fue un año de retos importantes para el país marcados en especial por una desaceleración del crecimiento económico mundial y constantes tensiones geopolíticas de las principales economías mundiales.

Por su parte en México la actividad económica nacional se contrajo resultando en una disminución anual de 0.4% en el Producto Interno Bruto. El peso se mantuvo relativamente estable durante el año, mientras que la inflación en diciembre se situó en 2.83% cifra que representa su nivel más bajo desde agosto de 2016.

En el marco de estos indicadores económicos, me complace informarles que, durante 2019 la utilidad neta de Regional creció 15.0% con respecto al 2018, alcanzando un total de \$3,675 MDP. El incremento fue impulsado principalmente por un aumento del 10.2% en el margen financiero y del 19.1% en ingresos no financieros.

El crecimiento en el margen se explica por un mayor volumen de cartera total, la cual cerró en \$107,933 MDP, un 9.7% mayor a diciembre de 2018. Este incremento en la cartera de crédito fue resultado de un aumento del 9.1% en el segmento de la mediana y pequeña empresa, así como el 19.8% en consumo, 13.8% en arrendamiento y 6.1% en hipotecario.

A través de estos resultados constantemente sobresalientes, brindamos confianza a nuestros inversionistas, colaboradores y grupos de interés. Banregio, la principal subsidiaria de Regional, se mantiene como uno de los bancos más rentables en el sistema financiero mexicano.

Al cierre del 2019 el retorno sobre capital fue de 20.1% y el retorno sobre activos de 2.7%. Banregio continúa con un sano nivel de capitalización de 13.7%. El índice de eficiencia mejoró de 42.8% a 42.4%, porcentaje que refleja la constante cultura de gasto e inversión prudente.

Gracias a estos indicadores y a nuestra prudente cultura de riesgos, en el periodo a reportar logramos una mejora en la calificación otorgada por HR Ratings de México (HR AAA), la cual sólo se concede aquellas entidades que se consideran con la más alta calidad crediticia.

Es indispensable mencionar que todos estos excelentes resultados no serían posibles sin el mayor activo de Banregio: nuestros colaboradores. Las más de 5 mil personas que constituyen la Familia Banregio son la clave imprescindible para la confianza que los clientes depositan en la Compañía. Por eso, seguimos trabajando en mejorar el clima laboral, la comunicación y la formación para un desarrollo integral de nuestro talento.

Pensando en nuestra comunidad, en 2019 firmamos los Objetivos de Desarrollo Sustentable de la ONU, los cuales son base de nuestra estrategia de Sustentabilidad. Dentro de la línea de acción de Regional promovemos principalmente: Reducción de las desigualdades, Trabajo decente y crecimiento económico, Igualdad de Género, Acción por el Clima, Educación de Calidad y Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

Sumarnos a los nuevos retos y mejores prácticas nacionales e internacionales demuestra el compromiso de la Compañía hacia nuestros inversionistas, colaboradores, clientes y comunidad. Agradezco a todos aquellos que han depositado su confianza en Regional durante nuestros 25 años de operación, en 2020 seguiremos trabajando para ustedes.



Lic. Manuel G. Rivero Santos

Director General

Regional

GRI → 102-14 / 102-15

Mensaje del **Director General** de Banco Regional

Estimados todos,

El 2019 fue un año de retos para la economía de México debido a las circunstancias políticas y económicas. No obstante, para Banregio estos retos representan oportunidades y gracias al gran equipo de trabajo que me acompaña logramos aprovecharlas.

Este año hemos alcanzado todos nuestros objetivos y tengo el gusto de presentarles estos excelentes resultados. Nuestra utilidad neta alcanzó los \$3,675 MDP, debido a un incremento del 10.2% en el margen financiero, el 9.7% en la cartera de crédito total y el 19.1% en los ingresos no financieros. Aun con el crecimiento en la cartera, la cual cerró en \$107,933 MDP, la calidad de los activos se mantuvo sana con un IMOR de 1.8%.

Es importante mencionar que los ingresos no financieros representan el 26.3% de los ingresos totales. Dentro de este segmento sobresale el aumento del 20.1% en seguros y cambios, así como el 21.6% en comisiones netas.

Con el objetivo de ser el banco principal de nuestros clientes, seguimos trabajando con nuestra plataforma ESCUCHA para medir la satisfacción de su expe-

riencia con Banregio. En 2019 logramos un 73 de 100 en el índice de lealtad y satisfacción con clientes (NPS). Para el próximo año, se implementará esta medición también para los servicios de apoyo internos, de esta forma mediremos la atención entre las áreas y seguiremos en el proceso de reconocimiento y mejora continua.

Al cierre del 2019, contamos con 155 sucursales operando con el modelo naranja. Sin duda, hemos tenido gran éxito con la nueva imagen por lo que decidimos implementar otro punto de contacto derivado de este modelo de sucursal llamado Punto Naranja, módulos situados en centros comerciales de gran afluencia que permitirán el contacto ágil y efectivo con nuevos prospectos de clientes. En ellos, se puede abrir una cuenta digital, solicitar una tarjeta de crédito y recibir asesoría sobre los productos Banregio. Otro punto de contacto que se agregó a nuestro mapa en el año fueron los centros Exchange, ubicados estratégicamente en ciudades con alta afluencia turística.

De igual forma, buscando estar siempre a la vanguardia del diseño, renovamos la imagen de nuestros plásticos. Como parte de nuestro servicio personalizado, se

ofreció a nuestros clientes la posibilidad de escoger entre 8 diseños de nuestra **Colección 2019**.

En Banregio pensamos que como institución tenemos la oportunidad de posicionarnos como un banco mexicano relevante, que en verdad esté cercano a sus clientes. Por eso, estamos constantemente diseñando productos y servicios innovadores que nos permitan solucionar las necesidades de todos nuestros clientes.

Un claro ejemplo de la estrategia en innovación ha sido el despliegue de nuestro Onboarding Digital. Este proceso permite la apertura de una cuenta nivel 2 sin acudir a sucursal, en 2019 logramos abrir más de 13 mil cuentas de débito bajo esta modalidad.

Además, fuimos la primera institución financiera mexicana en tener funcionando la plataforma de Cobros Digitales (CoDi) desde nuestra aplicación móvil. Esta herramienta impulsada por Banco de México presenta una nueva forma de cobro digital que permite realizar pagos y cobros en cuestión de segundos a través de un código QR.

En el año a reportar destacó en innovación de forma importante el crecimiento exponencial de Hey Banco. La aplicación, que permite abrir y administrar una cuenta bancaria sin acudir a sucursal, triplicó su número de usuarios alcanzando más de 62 mil cuentas activas y agregó dentro de sus servicios el ahorro programado y la tarjeta de crédito. Hey, fue la segunda App de Banregio en ser certificada por Banxico para la operación con CoDi.

La estrategia detrás de estos nuevos medios es seguir inmersos en la rutina de los clientes facilitando sus transacciones y forma de hacer negocio para posicionarnos como su banco principal.

Seguimos trabajando con las mejores prácticas de ética y transparencia, año con año nuestro Código de Conducta es revisado y fortalecido con temas como: anticorrupción, derechos humanos y seguridad de la información. El 87% de nuestros colaboradores fueron capacitados en esta política, lo cual asegura que se mantengan vivos los valores institucionales dentro de la cultura Banregio.

Asimismo, tenemos claro que la sustentabilidad es base fundamental en la operación del negocio, ya que va ligada al éxito de nuestra comunidad. Es una visión de largo plazo que implica generar valor social, ambiental y económico de forma constante para clientes, colaboradores, comunidades y accionistas.

Este año seguimos trabajando con nuestro programa de educación financiera Clara Banregio, con el cual impactamos a más de 800 personas con nuestros talleres y eventos. Por su parte Mentoría cumple 4 años de operación, desde su lanzamiento hasta el cierre del ciclo 2019, este esfuerzo de responsabilidad social ha apoyado a más de 1,200 empresarios, logrando más de \$1,800 MDP de incremento en ventas por parte de las empresas participantes, así como más de 14 mil 500 empleos generados y retenidos.

También en 2019, decidimos participar activamente en la mejora de nuestro medio ambiente y en la lucha contra el cambio climático a través de un voluntariado

de reforestación. Con el apoyo de la asociación Pronatura, 250 colaboradores de Banregio contribuimos sembrando más de 900 pinos piñoneros en la Sierra de Arteaga.

Nuestros grandes avances en sustentabilidad lograron que Regional fuera seleccionada oficialmente para integrar el FTSE4Good Index Series, de la Bolsa de Valores de Londres. Esta serie de índices está diseñada para medir el desempeño de las empresas que demuestran mejores prácticas en las dimensiones: Social, Ambiental y Gobierno Corporativo (ESG) y son utilizados por una amplia variedad de participantes del mercado para crear y evaluar fondos de inversión responsables y otros productos.

Por otro lado, en 2019 lanzamos la primera edición de nuestro Diplomado Líderes, una capacitación diseñada para impulsar el desarrollo y crecimiento de aquellos talentos con alto potencial en el banco. Esta capacitación está abierta a todos los colaboradores, sin importar su puesto, edad o en qué ciudad residan, asegurando la equidad e igualdad de oportunidades dentro del banco. La idea es identificar aquellos agentes de cambio que ven cualquier obstáculo como una oportunidad de transformación positiva, esta primera generación estuvo compuesta por 52 personas.

Gracias a proyectos como Líderes, en Banregio la igualdad y equidad son valores que se viven y fomentan todos los días dentro de nuestra operación. Por este compromiso fuimos reconocidos por dos instituciones internacionales:

Bloomberg nos incluyó en su Índice de Igualdad de Género (GEI) 2020 y por su parte Great Place to Work nos listó en su ranking de Diversidad 2019.

A través de estos extraordinarios resultados, nuestros valores y una profunda responsabilidad social, cumplimos 25 años impactado positivamente a nuestras comunidades al ser una institución fuerte y responsable. En 2020 seguiremos comprometidos con esta misión de trabajar por el desarrollo socioeconómico de México.



Lic. Manuel G. Rivero Zambrano

Director General

Banco Regional

Perfil del Grupo

regional[®]



GRI → 102-7

Destacados



155 Sucursales



22 Estados de la república

2019

Nos hicimos parte de:

→ **FTS4GOOD**

→ **GEI BLOOMBERG**

Nuestros lineamientos:

→ **PROPÓSITO (Misión)**

Éxito de nuestros Clientes

→ **VISIÓN**

Ser un banco en sintonía
con la comunidad

→ **VALORES INSTITUCIONALES**

Relevante, Prudente, Humano,
Líder, Abierto

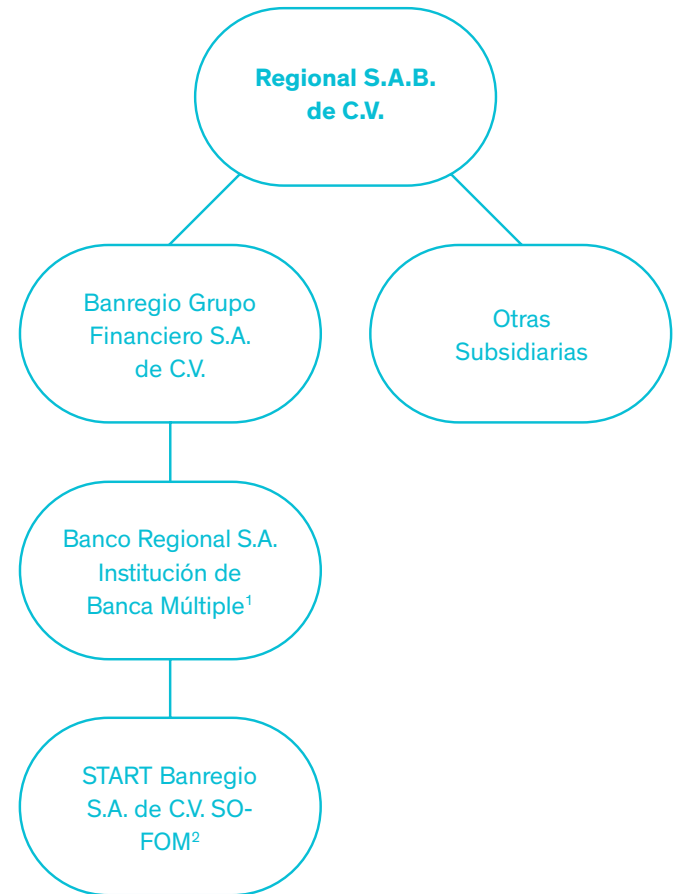
GRI → 102-5 / 102-10 / 102-11 / 102-16 / 102-26

Regional

Desde su fundación en 1994 Banregio Grupo Financiero ha sido aliado de emprendedores y empresarios, ofreciendo confianza y solidez acompañadas de un abanico de servicios financieros transparentes e innovadores.

El año anterior la institución se transformó y Banregio (BMV: GFREGIO serie “O”) pasó a formar parte de Regional (BMV: R serie “A”). A través de esta estructura se persigue el crecimiento, la eficiencia en los procesos de compra y/o creación de nuevos negocios, así como poder potenciar el valor de los mismos y otorgarles mayor flexibilidad. Siempre manteniendo la esencia de los orígenes del banco.

En 2019 mantuvimos esta estructura, entre las principales subsidiarias de Regional se encuentran: Banregio Grupo Financiero, S.A. de C.V. (BanregioGF), Banco Regional S.A. IBM (Banregio) y Start Banregio. Es importante mencionar que actualmente Banregio Grupo Financiero representa el 99.9% de la operación y el Banco Regional produce el 80% de la utilidad neta acumulada.



(1) Anteriormente Banco Regional de Monterrey S.A. (2) Anteriormente AF Banregio S.A. de C.V.



Propósito

La misión, visión y valores, establecidos por la alta dirección y ratificados por el Consejo de Administración, **son la guía para nuestras decisiones y acciones.**

➔ **PROPÓSITO (MISIÓN):**

Éxito de nuestros Clientes

➔ **VISIÓN:**

Ser un banco en sintonía con la comunidad

➔ **VALORES INSTITUCIONALES:**

Relevante, Prudente, Humano, Líder, Abierto

➔ **A estos lineamientos se suma una cultura de riesgos prudente, así como nuestro compromiso con la sustentabilidad.**

Gracias a nuestros valores y excelente desempeño, en el período a reportar logramos integrarnos a dos índices globales que evalúan requisitos sobre las prácticas de responsabilidad social corporativa tales como: acciones ambientales, relación con los accionistas y derechos humanos.

A partir de 2019 somos parte de:



FTSE4Good

FTSE4GOOD INDEX SERIES:

índice bursátil de sostenibilidad creado por la bolsa de Londres.



BLOOMBERG GENDER-EQUALITY INDEX (GEI):

índice que monitorea el desempeño en equidad de género de las empresas que cotizan en bolsa.

➡ En 2020, seguiremos trabajando para adherirnos a las mejores prácticas internacionales y asegurar la mejora continua en nuestra relación con los grupos de interés de Regional.

GRI → 102-6

Estrategia y modelo de negocio

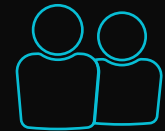
Banregio está enfocado principalmente en los segmentos de:



**EMPRESAS
MEDIANAS**



**EMPRESAS
PEQUEÑAS**



**BANCA
PERSONAL**

→ **Aplicando los siguientes criterios de segmentación para empresas:**

		EMPRESARIAL	PYME	INDIVIDUOS
Clientes con Crédito en Banregio	Crédito con Banregio	Mayor a 30 MDP	Hasta 30 MDP	Créditos de Consumo (Hipotecario, Auto, Personales)
	Ventas	Mayor 250 MDP	Hasta 250 MDP	
Clientes sin Crédito en Banregio	Cheques	Mayor 8 MDP	Hasta 8 MDP	Inversión y Chequera de Individuos
	Inversiones	Mayor 25 MDP	Hasta 25 MDP	

Otros bancos consideran que las Empresas Grandes comienzan en 500 MDP. Banregio no cuenta con dicha categoría. (1) Criterio Banregio / (2) DOF, Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas. Diciembre 2011. / (3) Basado en Secretaría de Economía. / (4) Estimado en base a créditos propios y las oportunidades de créditos en que Banregio decidió no participar.

La estrategia en Banregio se basa en la oferta de una excelente experiencia comercial a través de productos atractivos y sencillos que permitan alcanzar una base de depósito amplia, sólida y estable. Nuestra estrategia de crecimiento se enfoca en cuatro factores:

→ El **entendimiento** profundo de las localidades donde se tiene presencia

→ **Impulsar** la venta cruzada de productos

→ **Expandir** la base de depósitos en los segmentos de pequeñas empresas y personas

→ **Explotar** la innovación como estrategia digital del banco

GRI → 102-2 / 102-6

Principales productos y servicios

Banregio ofrece servicios financieros a empresas, principalmente PYMEs, al igual que productos de banca a personas.

Sector/

PEQUEÑA EMPRESA

Principales productos y servicios /

- Créditos para proyectos de crecimiento y capital de trabajo
- Arrendamientos financieros y operativos, así como factoraje
- Seguros y servicios (TPV, banca electrónica)
- Tarjeta de crédito empresario
- Crédito de negocio, joven y mujer

GRANDE Y MEDIANA EMPRESA

- Créditos para proyectos de crecimiento y capital de trabajo
- Arrendamientos financieros y operativos, así como factoraje
- Herramientas para manejo de tesorería y flujos (*cash management*)
- Seguros y servicios (TPV, banca electrónica)

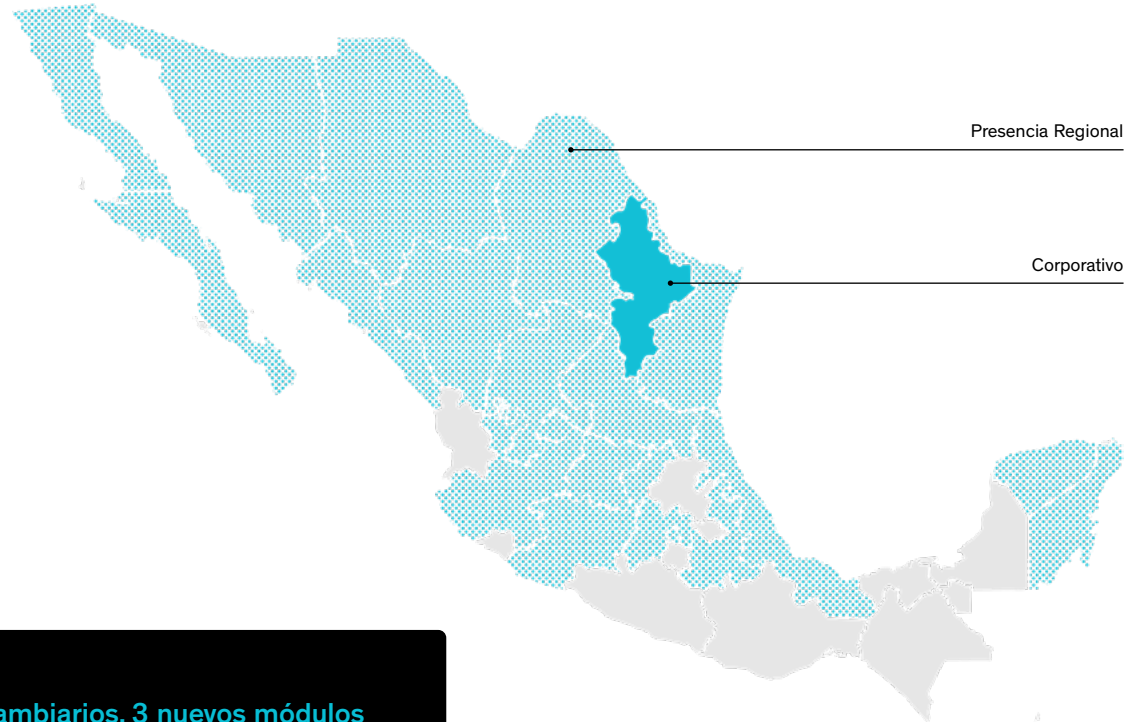
PERSONAS

- Productos de ahorro e inversión
- Crédito hipotecario
- Financiamiento automotriz
- Tarjeta de crédito
- Seguros

GRI → 102-3, 102-4, 102-10

Presencia

En 2019 contamos con presencia geográfica en **22** Estados de la República Mexicana, a través de **155** sucursales; **58** en Nuevo León, **13** en Jalisco, **8** en Ciudad de México y **76** en el resto del país.



➔ A esto se suman 8 centros cambiarios, 3 nuevos módulos de contacto conocidos como Punto Naranja* y una sucursal Preferente. Así como 308 ATMs y más de 21 mil terminales punto de venta (TPVs).

(*) Ver más en capítulo experiencia del cliente.

Sustentabilidad

regional

GRI → 102-12

Destacados

Firmamos:

→ **PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LA MUJER - ONU MUJERES**

→ **PROTOCOLO DE SUSTENTABILIDAD DE ABM**

Nos adherimos:

→ **PACTO GLOBAL DE LA ONU**

Recibimos el:

→ **PREMIO ESR DEL CEMEFI**

Objetivos de
Desarrollo Sustentable:



Modelo de Sustentabilidad

Para Banregio la sustentabilidad es base fundamental de la operación del negocio. Nuestro compromiso es generar valor social, ambiental y económico de forma constante para nuestros grupos de interés y las comunidades donde tenemos presencia.

El equipo responsable de desarrollar la estrategia y gestionar todas las iniciativas correspondientes al compromiso sostenible del grupo es la Subdirección de Sustentabilidad, la cual depende de la Dirección de Planeación y Finanzas.



→ El Modelo de Sustentabilidad de Regional está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible presentados por la ONU como agenda 2030 para hacer frente a desafíos globales como: la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia.

Dimensión /

INNOVACIÓN

Foco /

Innovación de productos y servicios

Experiencia del cliente

Tecnología de análisis y operación

Acciones /

- Desarrollo de aplicaciones y sistema de pagos
- Banca móvil y nuevos servicios

- Sistema de evaluación de satisfacción de clientes
- Diseño de productos accesibles, sencillos y comunicación transparente
- Personalización de soluciones ofrecidas a emprendedores
- Nuevos puntos de contacto: *onboarding* digital, puntos naranjas

- Desarrollo de CRM y aplicación de inteligencia de datos
- Agilización de procesos internos

Objetivos de Desarrollo
Sustentable/



Dimensión /

Foco /

Acciones /

COLABORADORES

Clima laboral

→ Evaluación interna y externa de clima laboral

Capacitación y desarrollo de carrera

→ Talleres de finanzas personales

→ Capacitación nuevo modelo de sucursal, banca en remoto y productos

→ Desarrollo de esquema de becas para capacitación externa*

→ Capacitación en Estrategia de Sustentabilidad y Derechos Humanos*

Diversidad e igualdad

→ Campaña de sensibilización sobre tema de diversidad, inclusión y equidad

→ Red de apoyo para visualización y empoderamiento de las colaboradoras

→ Salas de lactancia en los edificios corporativos

→ Programa de educación financiera con enfoque de género

*Iniciativas en planeación para su próximo lanzamiento

Objetivos de Desarrollo
Sustentable/



Dimensión /

**COMUNIDAD
Y ENTORNO**

Foco /

Salud Financiera

Programas sociales

Continuidad y eficiencia operativa

Acciones /

- Material digital y talleres educativos de finanzas y negocios
- Programa de mentoría para micro, pequeñas y medianas empresas

- Inversión social
- Voluntariado en educación financiera*

- Medición de consumos y cálculo de huella de Carbono
- Abastecimiento de electricidad a partir de fuentes renovables*

*Iniciativas en planeación para su próximo lanzamiento

Objetivos de Desarrollo
Sustentable/



Dimensión /

**GOBIERNO
CORPORATIVO**

Foco /

Mejores prácticas

**Riesgos, Ciberseguridad
y Privacidad del Cliente**

Ética e integridad

Acciones /

- Evaluación en sustentabilidad de los nuevos negocios que desarrolle o adquiera la compañía*
- Evaluación de desempeño para los consejeros

- Diseño e implementación de evaluación de riesgos ESG*
- Capacitación sobre riesgos emergentes, medioambientales y sociales*
- Programa de refuerzo de la seguridad informática
- Capacitación a colaboradores en seguridad de la información

- Capacitación en el Código de ética, carta compromiso de consejeros y sistema de consecuencias
- Capacitación en PLD y anticorrupción
- Operativa de canal de denuncia
- Código de conducta para proveedores

*Iniciativas en planeación para su próximo lanzamiento

Objetivos de Desarrollo
Sustentable/



GRI → 102-12 / 102-13

Principales Asociaciones y Reconocimientos

Sabemos que el enfoque sostenible en nuestras iniciativas debe ser diseñado en conjunto con nuestros grupos de interés y asociaciones relevantes. Por ello buscamos crear cada vez más alianzas que nos permitan crecer esta red de acción y ser reconocidos como agentes de cambio para la comunidad.



→ **En 2019 fortalecimos nuestro compromiso con las mejores prácticas internacionales y trabajamos en alianza con:**

→ **PACTO GLOBAL ONU /**
(2019)

Iniciativa de sostenibilidad corporativa más grande del mundo. Busca alinear a las empresas con los principios universales de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

En 2019, firmamos nuestro compromiso como participantes dentro del Pacto Mundial.

→ **PRINCIPIOS PARA EL**
EMPODERAMIENTO
DE LA MUJER / (2019)

Marco guía de ONU Mujeres, contiene siete puntos clave para la promoción de la igualdad de género en el lugar de trabajo, en el mercado y en la comunidad.

En 2019 tomamos la evaluación de ONU Mujeres y firmamos el compromiso con acciones concretas para cumplir los 7 principios para el empoderamiento de la mujer.

→ **GLOBAL BANKING**
ALLIANCE FOR WOMEN /
(2017)

Está conformada por instituciones financieras con el objetivo de disminuir la brecha de género en la industria, promoviendo la inclusión y desarrollo del mercado femenino. Tiene presencia en más de 135 países.

En 2018 recibimos el premio Women's Market Champion New Program Award.

→ **ASOCIACIÓN BANCOS**
DE MÉXICO ABM

Institución dedicada a desarrollar y fortalecer el sector bancario mexicano, así como representar los intereses de las instituciones que la forman.

Banregio como socio participa activamente en el Comité de Sustentabilidad y es signatario del Protocolo de Sustentabilidad.

→ **HEFORSHE /**
(2019)

Campaña solidaria que promueve la equidad de género, creada por ONU Mujeres, esta provee una aproximación sistemática y una plataforma que permite a las instituciones establecer metas de diversidad e inclusión con la comunidad.

En 2019 realizamos el compromiso público de trabajar bajo el marco de la campaña HeforShe.

→ **CENTRO MEXICANO
PARA LA FILANTROPÍA /**
(2018)

Asociación dedicada a promover y articular la participación filantrópica, comprometida y socialmente responsable de los ciudadanos, organizaciones sociales y empresas para alcanzar una sociedad más equitativa, solidaria y próspera.

En 2019 recibimos por primer año el reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable (ESR) que otorga el CEMEFI.

→ **MOVIMIENTO CONGRUENCIA /**
(2017)

Iniciativa del sector empresarial que trabaja con el fin de brindar igualdad de oportunidades para la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad.

En 2019 recibimos el Premio Incluye en la categoría Sensibilización.

→ **GREAT PLACE TO WORK /**
(2018)

Certificación internacional por mejores prácticas laborales.

En 2018 recibimos su certificación como uno de Los Mejores Lugares para Trabajar en México y en 2019 fuimos incluidos en su ranking de Diversidad e Inclusión.

→ **SBDC: SMALL BUSINESS DEVELOPMENT CENTER / (2016)**

Metodología, creada en Estados Unidos, bajo la cual opera Mentoría Pyme. Su misión es promover el crecimiento, la innovación, la productividad y las ganancias de las pequeñas y medianas empresas a través de mejoras en su administración.

→ **UNIVERSIDADES / ITESO Y UANL**

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO). Asociado educativo en desarrollo de programa Mentoría PyME en Guadalajara.

Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL). Asociado educativo en desarrollo de programa Mentoría PyME en Monterrey.



Innovación y Experiencia del Cliente

Destacados



**62 mil
cuentas activas**

HEY BANCO



**3 Nuevos
Puntos
Naranja**



**Primer
banco
con CoDi**



**73
NPS**



\$38.4 MDP

DE INVERSIÓN
EN INNOVACIÓN

Objetivos de
Desarrollo Sustentable:



GRI → 203-1

Innovación

La innovación está ligada a la naturaleza emprendedora de Banregio. A lo largo de 25 años, el banco se mantiene en una transformación constante para ofrecer productos y servicios financieros de vanguardia.

Por la constante transformación del entorno financiero tenemos claro que mantener nuestra visión en sintonía con las necesidades de los clientes seguirá siendo el factor primordial para mantenernos relevantes.

Con la llegada de la **Ley Fintech**, durante el año anterior, las instituciones financieras comenzaron a recorrer un camino que Banregio ya había trazado. Gracias a la perspectiva innovadora que caracteriza al banco hemos trabajado para construir fuertes alianzas con la comunidad Fintech y una de nuestras iniciativas más exitosas ha sido el [Startupbootcamp FinTech Mexico City](#).

El *Startupbootcamp* es una aceleradora que cada año selecciona a 10 empresas de finanzas y tecnología, ofreciéndoles 3 meses con: mentoría y clases maestras, espacios para oficinas en la ciudad de México y acceso a una red global de posibles inversionistas. Banregio ha sido aliado de estas Startups por 3 generaciones.





Banregio Labs

Dentro de Banregio existe un espacio dedicado a la transformación de procesos, productos y servicios: Banregiolabs.

Nuestro laboratorio de innovación tiene como objetivo mejorar la experiencia de nuestros clientes actuales y atraer nuevos a través de canales digitales.

Después de 5 años de operación el laboratorio se ha transformado para resolver las necesidades de un entorno siempre en movimiento. Gracias a esta evolución, en 2019 podemos decir que la innovación ha logrado permear en la organización a través de una nueva forma de trabajo basado en células multidisciplinarias y multidepartamentales.

Las células se conforman con las distintas áreas productivas de acuerdo al tipo de proyecto o creación de producto, pero con la peculiaridad de trabajar dentro del marco de la metodología ágil que permite avances con entregas a corto plazo y asegura una dinámica de diseño enfocada en el usuario.

Para el impulso de estos programas y productos de Banregiolabs, en 2019 invertimos **\$38.4 MDP en innovación**, un **10.4%** más que el año previo.

Estrategia Digital

Pensando en los cambios y retos que ha traído la esfera Fintech en el sistema financiero, Banregio ha desarrollado dentro de su estrategia soluciones digitales que les permitan a sus clientes hacer uso de sus productos y servicios de forma remota.

Esta visión de estrategia tecnológica ha impulsado nuevos procesos y modelos de gestión, uno de los principales ejemplos es el **Onboarding Digital**, una modalidad que se creó para atraer clientes, registrar prospectos y vincular a nuestra fuerza comercial de forma más ágil a través de un canal único.

En 2019, se sentaron las bases para hacer posible la apertura de cuentas nivel 2 y la solicitud de tarjeta de crédito de forma digital. Al momento hemos logrado la apertura de **13,381** cuentas de débito, **1,572** tarjetas de crédito, **252** créditos personales y **21** inversiones bajo el Onboarding Digital.

Onboarding Digital



13,381

CUENTAS DE DÉBITO



1,572

TARJETAS DE CRÉDITO



252

CRÉDITOS PERSONALES



21

INVERSIONES

Otro avance importante en 2019 fue el rediseño de la banca electrónica para persona moral, la cual se enfoca en optimizar los procesos administrativos y de tesorería de la PyME. Con este esfuerzo, se pretende aumentar la captación y los ingresos no financieros de este segmento.

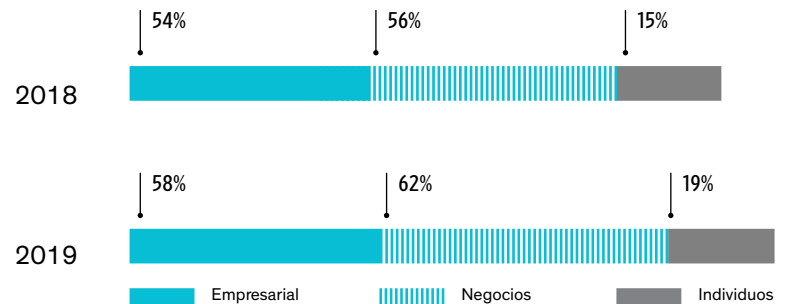
Asimismo, continuó el aumento de los movimientos tipo SPEI, registrando en 2019 un promedio de más de 78 mil transacciones por día, un incremento del 58% contra el año anterior.

El objetivo a largo plazo es que Banregio pueda ofrecer toda la gama de sus productos y servicios a través de este esquema de autoservicio, o de forma asistida con los asesores digitales en las sucursales.

De esta forma aseguramos la inclusión financiera efectiva de nuestros grupos de interés a las nuevas tendencias, con opción a que ellos decidan qué herramienta se adapta mejor a su estilo de vida. Cabe mencionar que actualmente casi la mitad de los clientes del banco utilizan los dispositivos móviles para tener acceso a los servicios financieros.

En el período a reportar, de nuestros clientes activos en cada uno de los segmentos: el 58% de empresarial, 62% de negocios y 19% de individuos utilizan el servicio de banca electrónica. Por su parte los usuarios con aplicación móvil cerraron con 121,247 usuarios, un crecimiento del 20.7% respecto al año anterior.

Clientes Activos con Banca Electrónica





CoDi

En 2019 el proyecto de transformación más relevante en el sistema financiero fue la plataforma de Cobros Digitales conocida como CoDi y Banregio fue la **primera institución financiera en México en tenerla funcionando desde su aplicación móvil.**

Esta nueva forma de cobro digital hará uso del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), que ya permite realizar pagos y cobros en cuestión de segundos, a través de un código QR. CoDi podrá realizar transferencias de dinero de forma inmediata las 24 horas, los 365 días del año y está abierto a cualquier usuario de banca electrónica.

Esta iniciativa de pago viene a cambiar la forma en que se maneja el dinero y a incentivar la **inclusión financiera**, ya que detonará una serie de beneficios para nuestros usuarios de negocio y de persona para realizar pagos y cobros de forma rápida, remota y fácil.



HEY, Banco!

Es un aplicación que permite la apertura y administración de una cuenta bancaria **sin acudir a sucursal**. Pensada para un mercado joven, por sus prestaciones y operación remota **HEY, Banco** se convierte en la concepción plena de una banca móvil que tiene la posibilidad de impulsar la **inclusión financiera** de comunidades con difícil acceso o cercanía con la sucursal física.

En 2019, HEY incorporó dentro de sus servicios el Ahorro Programado y una Tarjeta de Crédito en dos modalidades: garantizada, es decir con una fuente alterna de pago, y la tradicional. Este último producto fue diseñado para una primera experiencia de los usuarios con su historial crediticio. **HEY, Banco** también fue la segunda App de Banregio en ser certificada por Banxico para la operación con CoDi.

CARACTERÍSTICAS:

- \$18 mil pesos como monto límite a depositar al mes
- Envío de tarjeta de débito a domicilio
- Transferencias interbancarias, todos los días del año a cualquier hora
- Acceso a Tarjeta de Crédito con dos modalidades: garantizada o tradicional

RESULTADOS EN 2019:

- 62,924 cuentas personales activas - ↑ x3.5
- \$47.6 MDP de saldo promedio acumulado - ↑ x4
- 1,201 TDC otorgadas





→ Otro evento relevante en innovación fue la incorporación de nuestras tarjetas de débito a la tecnología de pago sin contacto (*contactless*).

En alianza con VISA, Banregio decidió lanzar una campaña para migrar su portafolio a esta nueva funcionalidad *contactless* y renovar las tarjetas de sus clientes, sin costo, ofreciéndoles una colección con 8 nuevos diseños para personalizar su plástico.

La tecnología *contactless* permite realizar transacciones de manera ágil, con tan solo acercar la tarjeta a la terminal punto de venta. Es importante mencionar que por seguridad este medio de pago está disponible únicamente para transacciones menores a 420 pesos.

En el periodo a reportar se inició con la migración de los clientes que tengan las cuentas Naranja Full y Flex. Para 2021 se espera tener todas las tarjetas y terminales punto de venta en Banregio funcionando con esta nueva forma de pago.



GRI → 203-2 / 417-1 / 417-2 / 417-3

Experiencia del **cliente**

Ante la diversidad de oferta, apostamos por un servicio personalizado, humano y de alta calidad que nos distinga del mercado. El cumplimiento legal, la escucha activa y la constante evolución de nuestra oferta para cubrir las necesidades especializadas de nuestros clientes, son tres factores clave de nuestra experiencia.

En Banregio buscamos que el cliente obtenga mensajes más claros, transparentes y concisos. Por eso, presentamos la información de nuestro catálogo de productos y servicios financieros siempre acorde con los datos registrados ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y el Banco de México.

Además, como parte de la promoción y contratación de nuestros productos, protegemos la seguridad jurídica de los clientes al presentar al consumidor con los elementos necesarios para la mejor toma de decisiones. Nos apegamos estrictamente a la correcta publicación del catálogo de comisiones, así como la información pertinente del cálculo en indicadores elementales, tales como: el Costo Anual Total (CAT) de los productos de crédito y la Ganancia Anual Total (GAT) de los productos de inversión, como son los Pagarés y CEDES (Certificados de Depósito).

Gracias a estas buenas prácticas, en 2019 no recibimos ninguna sanción por incumplimiento con la información y el etiquetado de los productos y servicios, ni con temas relativos a las comunicaciones de mercadotecnia tales como la publicidad, la promoción y/o el patrocinio.

GRI → 102-43

Escucha

Convencidos de que la escucha activa es uno de nuestros principales valores, en 2019 seguimos trabajando con nuestro programa ESCUCHA para mejorar la satisfacción de los clientes.

El objetivo de Escucha es poder medir la experiencia del Cliente, diseñar planes de acción y priorizar iniciativas para así maximizar la eficiencia de los recursos. Esta herramienta nos permite detectar las fortalezas y oportunidades de Banregio a través de una retroalimentación en tiempo real y en diferentes puntos de contacto. Con ella buscamos promover una cultura centrada en el cliente, para lograr una experiencia extraordinaria.

En 2019, ampliamos la herramienta a nuestro contacto digital que mide la experiencia con nuestra banca electrónica web y móvil. Durante este período recibimos 144,624 respuestas de nuestros clientes, 142% más que en 2018.

Es importante destacar que el 92% de nuestros clientes respondieron que se encuentran satisfechos con la experiencia de servicio y productos que ofrecemos, mientras que al 8% que nos calificaron con menos de 6 los contactamos vía correo electrónico o teléfono para darles una solución y mejorar su experiencia.



Dentro de la evaluación de Escucha seleccionamos el Net Promoter Score (NPS) como la principal medición, por ser la métrica más utilizada en el sector financiero. Esta calificación toma en cuenta satisfacción y lealtad del usuario en la misma pregunta.

¿Cómo se mide el NPS?

Pregunta/

¿En una escala del 0 al 10, qué tan probable es que recomiendes Banregio a un amigo o familiar?

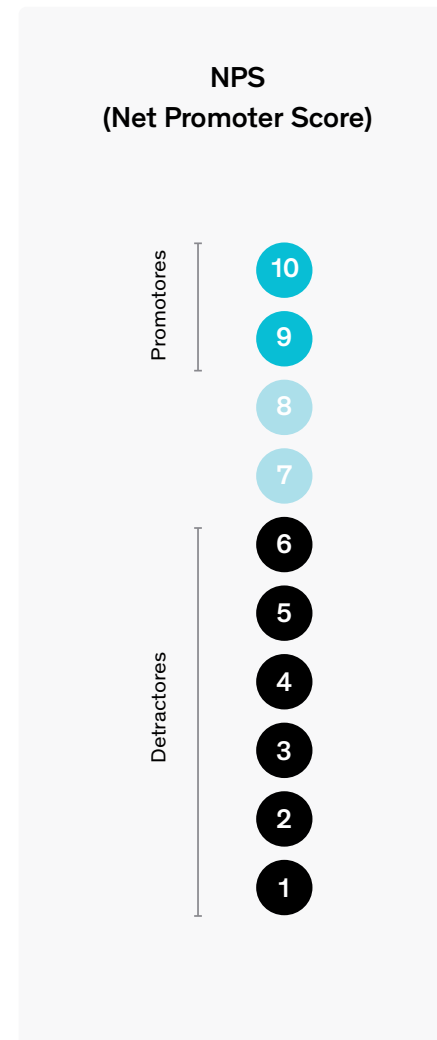
Escala/

- 10 - 9 ☺ **Promotores:** Entusiastas leales
- 8 - 7 ☺ **Pasivos:** Satisfechos
- 6 - 0 ☹ **Detractores:** Inconformes mala relación

Resultado/

Promotores - Detractores = NPS

→ Banregio, gracias al excelente servicio personalizado que lo distingue, alcanzó al cierre del año un 73 de NPS. Es importante mencionar que este resultado se encuentra entre los más altos del sistema financiero nacional.



En 2020, se planea implementar la plataforma al interior de las áreas Banregio para medir el NPS de nuestro servicio interno. A este nuevo programa se le llamará **ESCUCHA.ME** y tendrá como objetivo detectar mejoras en los procesos de respuesta interna, a través de la evaluación entre las áreas de apoyo.



Nuevo modelo de sucursal

Con el cliente en el centro de nuestra operación apostamos por ofrecer la mejor experiencia dentro y fuera de nuestras instalaciones, por eso la evolución naranja transformó las sucursales Banregio de un modelo transaccional a uno relacional.

Además del rediseño en nuestros espacios, capacitamos a nuestros ejecutivos para ofrecer una experiencia única. Entre los cambios relevantes del modelo naranja se encuentran:

- Equipo de colaboradores especializados en distintos procesos
- Incorporación de la identificación para nuestros clientes a través de su huella digital
- Sinergia con área de inteligencia comercial para nueva segmentación de clientes y definición de rentabilidad para cada categoría
- Instalación de una barra digital con asesor especializado para la inclusión de todos los clientes al uso de nuestras aplicaciones móviles y el onboarding digital asistido
- Implementación de un nuevo sistema de Gestión de Relación con Clientes (CRM por sus siglas en inglés) para una mejor perfilación de los mismos

→ Al cierre de 2019, el 100% de nuestras sucursales operan con el modelo de gestión naranja.



Asimismo, lanzamos 3 nuevos puntos de contacto con nuestros clientes:

1/3

Punto Naranja

Es un generador de negocio, funciona para captar clientes del segmento individuos entre 20 y 35 años a través de un modelo de negocio ágil.

SE DISTINGUE POR:

- Un centro de diseño para personalizar tu tarjeta Banregio
- Eficiencia con un tiempo promedio de 9 minutos para la apertura de cuenta
- Y una experiencia digital asistida

→ **La inversión inicial para estos centros de contacto fue de 13% del costo de una sucursal tradicional.**



2/3

Banregio Exchange

Centros de cambio de Banregio en zonas estratégicas para la venta de divisas.

SE COMPONE POR DOS ESQUEMAS:

- ➔ Ventanilla dentro de una sucursal: se realizan operaciones y transacciones en donde, además de compra-venta de divisas, se pueden hacer transferencias, órdenes de pago, entre otras.
 - ➔ Banregio Exchange: centros de cambio completos con fuerza de ventas especializada en la compra-venta de divisas.
-

➔ La inversión promedio para Banregio Exchange es de \$2.8 MDP



3/3

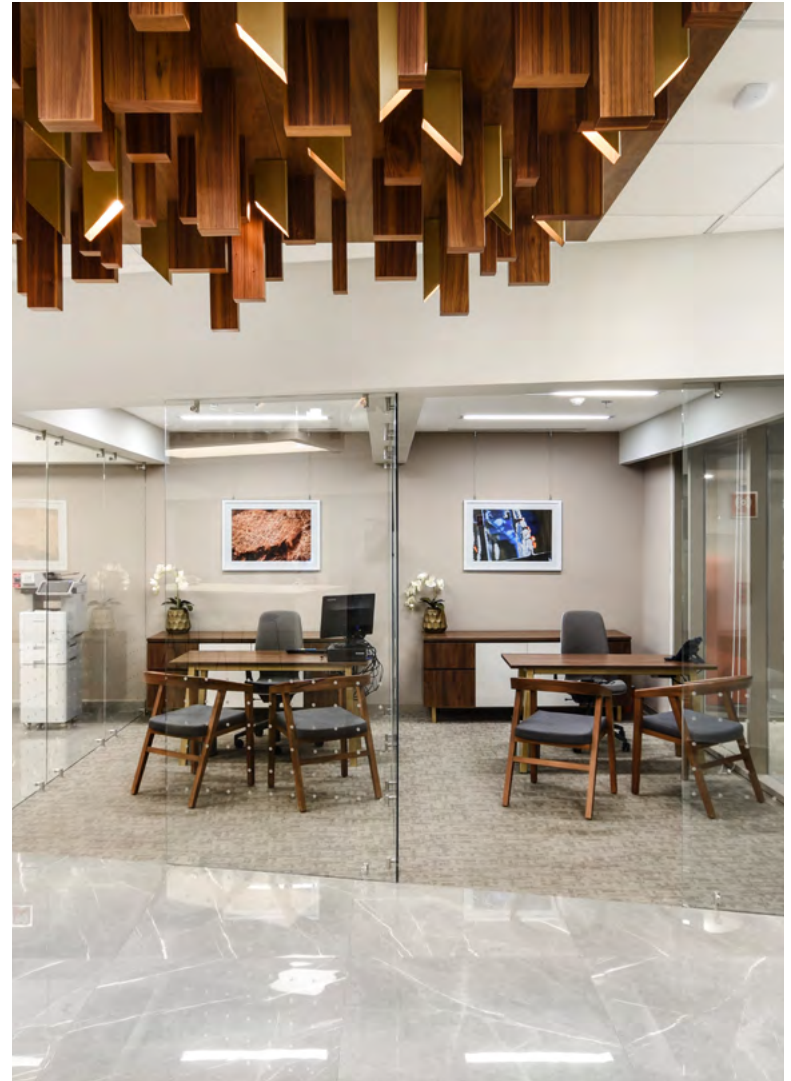
Sucursal Preferente

Espacio diseñado para clientes de alto perfil, ejemplo clientes del segmento patrimonial.

SE DISTINGUE POR:

- Atención personalizada
 - Diseño pensado para la privacidad de nuestros clientes
-

→ El primer piloto de este modelo se encuentra en San Pedro Garza García, Nuevo León.



→ Otro punto a destacar fue el crecimiento exponencial de nuestro departamento de Inteligencia Comercial.

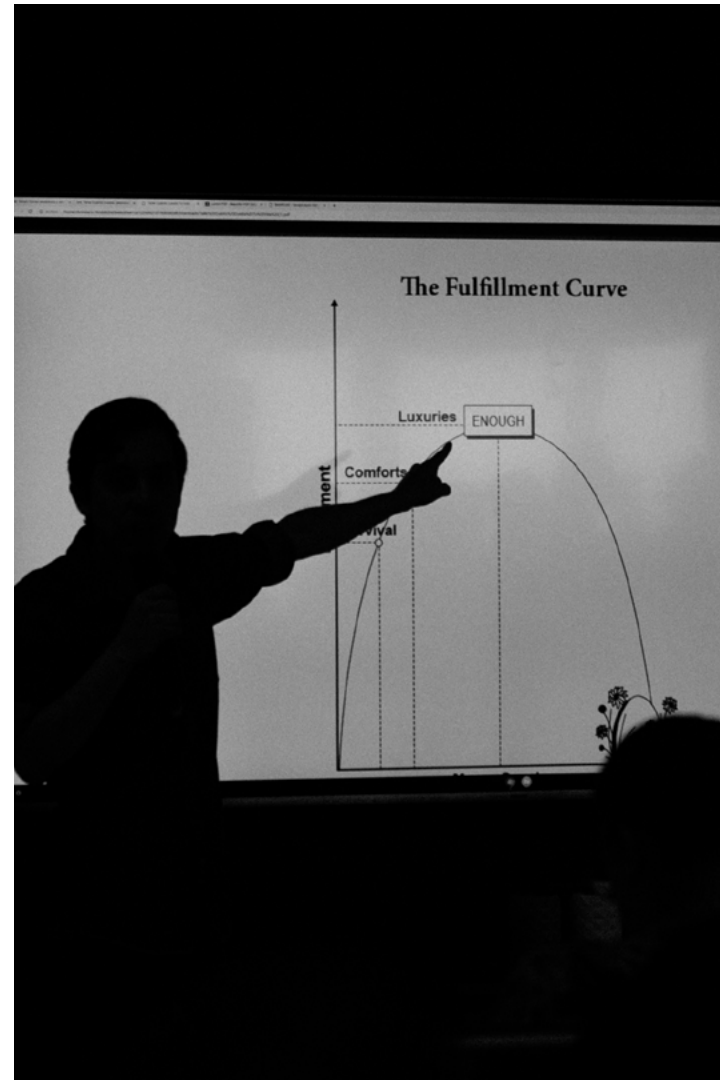
Esta dirección conformada por más de 20 colaboradores, ha sido clave en la creación de nuestra estrategia de venta cruzada, así como un brazo de apoyo en la fuerza de ventas para identificar tendencias, aprovechar el análisis de datos exhaustivo y diseñar campañas con público objetivo.

En 2019, el departamento de Inteligencia Comercial estableció un nuevo *Customer Management System* con el nombre ELEVA. Esta herramienta nos permite tener la visualización 360 de nuestros clientes, así como identificar sus necesidades y gestionar la relación con Banregio. El objetivo con ELEVA es poder escuchar y entender a profundidad a nuestros clientes, además de identificar nuevos prospectos.

EN UN AÑO DE ARRANQUE CON ELEVA ALCANZAMOS:

- 100% de las sucursales con el sistema implementado
 - 1,400 colaboradores capacitados en la plataforma
 - 87% de adopción por accesos
-

En 2020 seguiremos apostando por una visión innovadora y una experiencia de cliente única, así como productos a la vanguardia de las tendencias actuales que nos ayuden a ser el banco principal de nuestros clientes.



Desempeño Económico

regional*

GRI → 102-7

Destacados



\$3,675 MDP

UTILIDAD NETA

↑ 15.0%



\$107,933 MDP

CARTERA DE CRÉDITO TOTAL

↑ 9.7%



\$99,718 MDP

DE CAPTACIÓN TRADICIONAL

↑ 12.2%



1.8%

ÍNDICE DE CARTERA VENCIDA



42.4%

ÍNDICE DE EFICIENCIA



20.1%

ROE



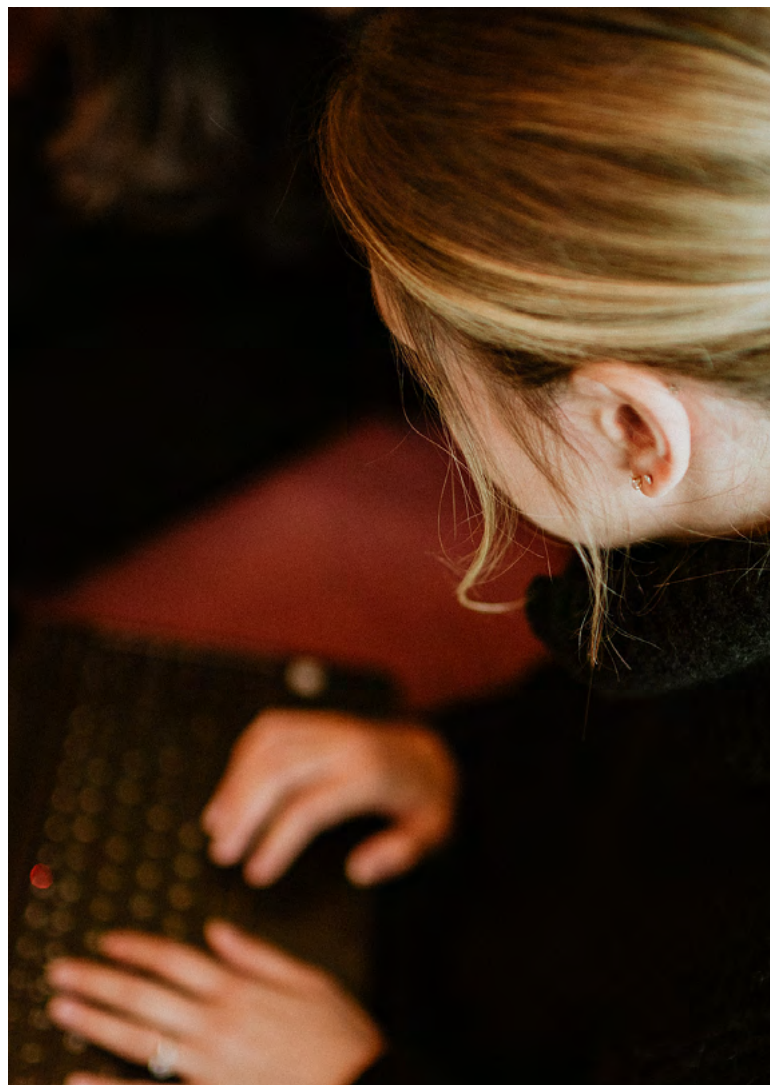
2.7%

ROA

Datos **financieros** relevantes

El 2019 fue para Regional un año con sólido desempeño económico gracias a su planeación estratégica, su constante crecimiento en cartera y su prudente cultura de riesgos. Los resultados son el reflejo de su diferenciación en el negocio, un servicio personalizado.

➔ A continuación se presentan los principales indicadores al cierre del 2019.



Utilidad

La utilidad neta al cierre del 2019 fue de **\$3,675 MDP, 15.0%** superior a 2018. El crecimiento se debió al buen desempeño durante el año, en el cual destaca el crecimiento de los ingresos no financieros, así como una utilización prudente del gasto.

\$3,675 MDP —  15.0%

Margen

El margen financiero cerró en **\$7,701 MDP, 10.2%** mayor que el año pasado. Este crecimiento es el reflejo del incremento del 9.7% en la cartera de crédito neta.

Al observar expectativas de menores tasas se implementó una estrategia para disminuir la sensibilidad del MIN a la tasa de referencia. Durante el año pasado, la Tasa Objetivo disminuyó 100 puntos base, llegando a 7.25% comparado con el 8.25% al cierre de diciembre 2018.

\$7,701 MDP —  10.2%

Rentabilidad

Nos mantenemos como una de las instituciones más rentables gracias al manejo eficiente de gastos e inversión.

El rendimiento sobre el capital de los últimos doce meses (ROE) aumentó 33 puntos base, llegando a **20.1%** mientras que el rendimiento sobre los activos (ROA) se mantiene constante al año pasado con **2.7%**.

ROE **20.1%** ↑

ROA **2.7%**

Ingresos no financieros

En el 2019 los ingresos no financieros incrementaron **19.1%** cerrando en **\$2,469 MDP**, dentro del cual destaca el incremento del 21.6% en comisiones por servicios netos, el 20.1% en seguros y cambios y el 16.0% en arrendamiento puro.

\$2,469 MDP — ↑ **19.1%**

Índice de eficiencia

Gracias a nuestra política de gasto responsable se mantiene el índice de eficiencia por debajo del 45%, aun cuando 2019 fue un año más en el que seguimos invirtiendo en el desarrollo de Regional. El índice de eficiencia disminuyó 37 puntos bases pasando de 42.8% a **42.4%**.

42.4% ↓

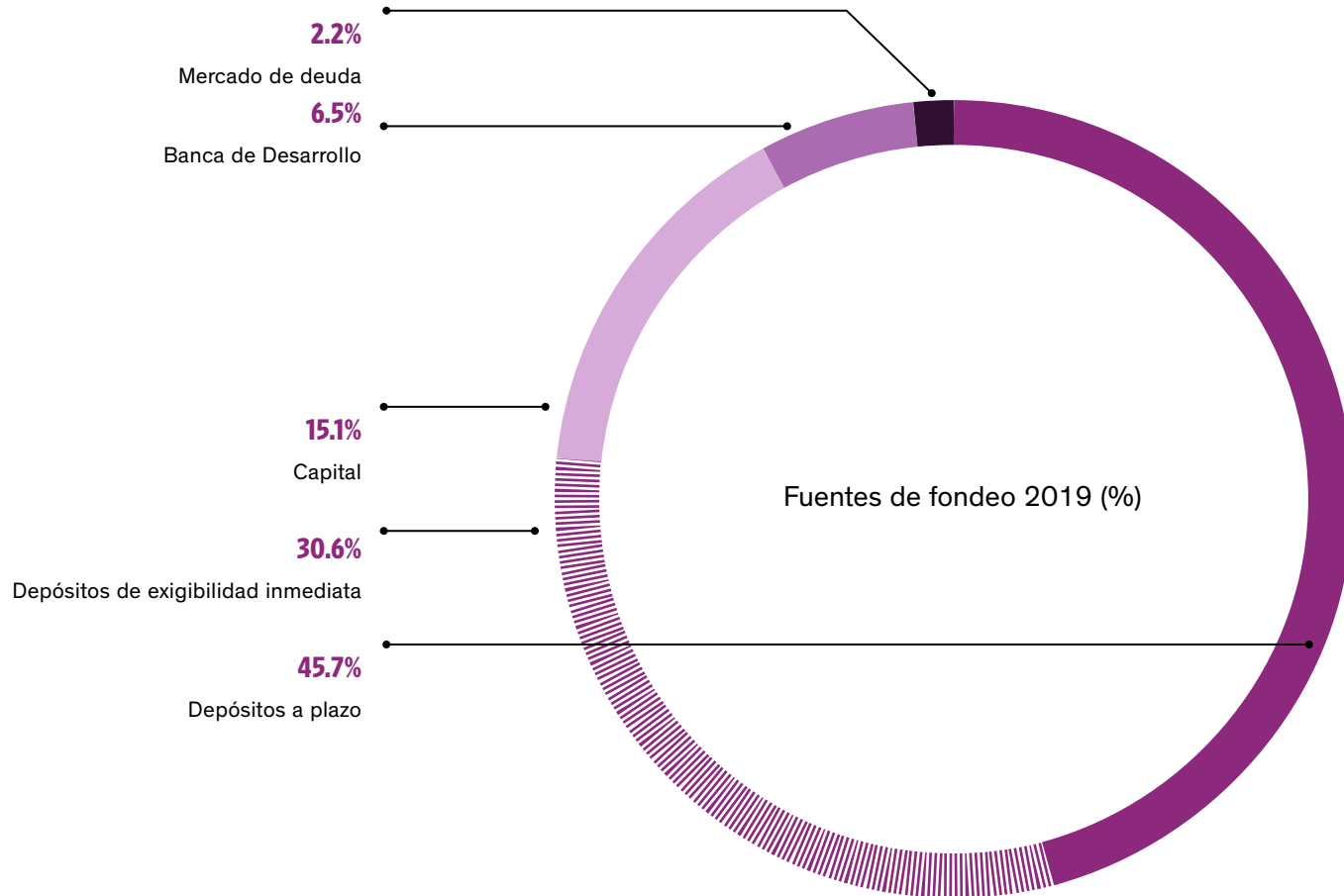
Captación de recursos

La captación tradicional incrementó **12.2%** en comparación con el año anterior, principalmente debido al aumento del 12.7% de los depósitos a plazo. Al cierre del 2019, el saldo de depósitos a plazo fue de \$59,771 MDP y del total de la captación tradicional de **\$99,718 MDP**.

\$99,718 MDP — ↑ **12.2%**

El costo de captación tradicional al cierre del año pasado fue de **4.8%** y la razón de cartera neta a depósitos **108.2%**.

Fuentes de fondeo



→ **Estados financieros** (cifras en MDP)

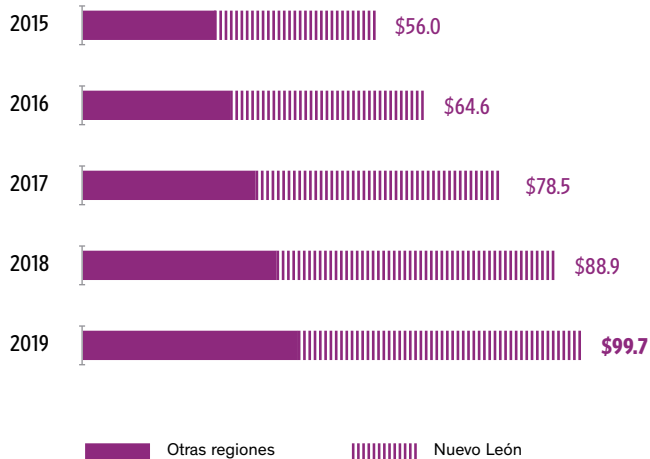
BALANCE GENERAL	2018	2019	Var.	ESTADO DE RESULTADOS	2018	2019	Var.
ACTIVO							
Inversiones en valores	11,353	12,104	6.6%	Ingreso por intereses	14,370	17,027	18.5%
Cartera de crédito				Gastos por intereses	(7,381)	(9,326)	26.4%
Cartera vigente	96,765	106,015	9.6%	Margen financiero	6,989	7,701	10.2%
Cartera vencida	1,657	1,918	15.8%	Estimaciones preventivas	(716)	(731)	2.1%
Cartera total	98,422	107,933	9.7%	Margen financiero ajustado	6,273	6,970	11.1%
Estim. Prev. p/riesgos crediticios	2,157	2,342	8.6%	Comisiones netas	702	854	21.6%
Total Cartera de crédito -Neto	96,644	105,777	9.5%	Seguros y Cambios	617	741	20.1%
Activo total	128,225	141,901	10.7%	Arrendamiento Puro	754	875	16.0%
				Ingresos no financieros	2,073	2,469	19.1%
PASIVO				Otros ingresos (egresos)	(52)	(48)	(7.7%)
Cheques	35,838	39,947	11.5%	de la operación			
Depósitos a plazo	53,053	59,771	12.7%	Ingresos Totales	8,287	9,379	13.2%
Captación tradicional	88,891	99,718	12.2%	Renumeraciones (netas)	(2,001)	(2,126)	6.2%
Títulos de crédito emitidos	1,125	2,839	152.4%	Gastos de administración	(1,871)	(2,160)	15.4%
Préstamos interbancarios	7,990	8,510	6.5%	Gastos de administración	(3,872)	(4,286)	10.7%
Captación integral total	98,006	111,067	13.3%	y promoción			
Mesa de dinero	8,533	5,553	(34.9%)	Resultado de la operación	4,415	5,093	15.4%
Total Pasivo	110,557	122,214	10.5%	Impuestos a la utilidad	(1,225)	(1,430)	16.7%
				Utilidad neta	3,197	3,675	15.0%
CAPITAL CONTABLE	17,668	19,687	11.4%				

GRI → 102-4

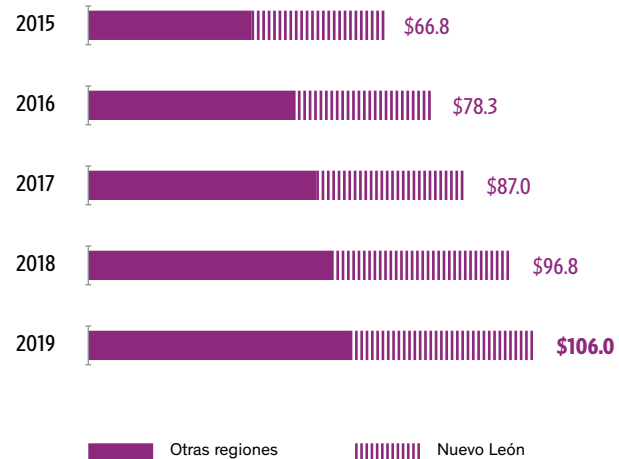
Desempeño geográfico

Al 31 de diciembre del 2019, Banregio cuenta con 155 sucursales en 22 estados de la república. La evolución del crecimiento de la cartera vigente y la captación tradicional entre Nuevo León y el resto de los Estados se presenta a continuación.

→ Captación tradicional (Miles de MDP)



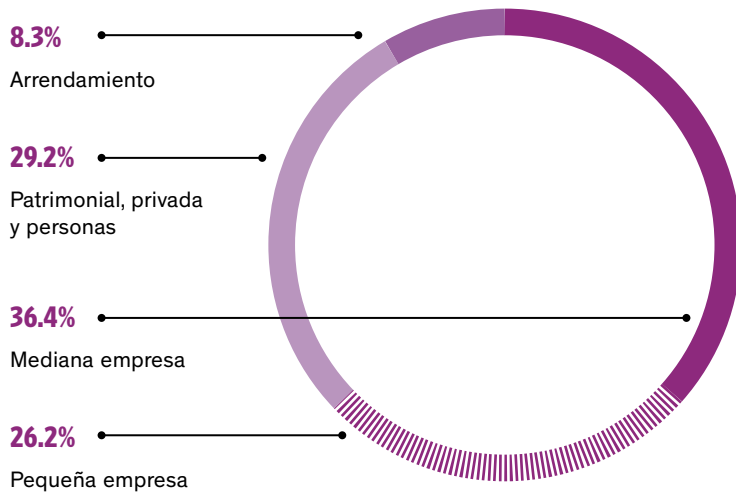
→ Cartera vigente (Miles de MDP)



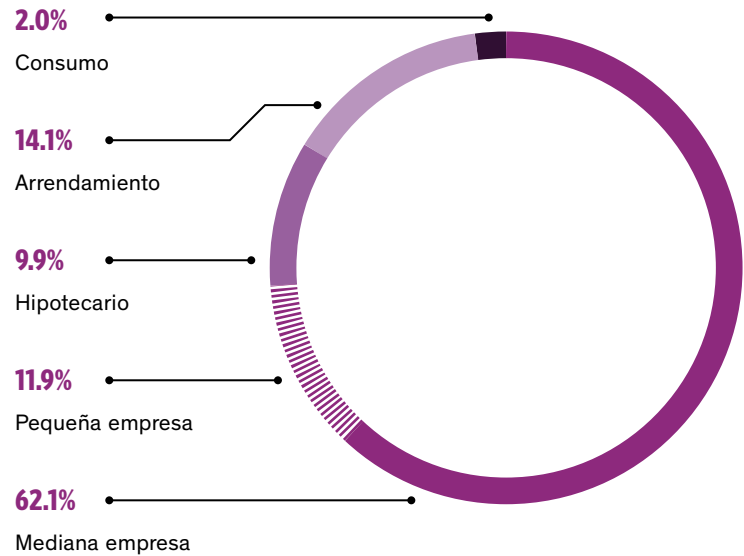
GRI → 102-2 / 102-6 / FS6

Desempeño por segmento de negocio

→ Ingresos Totales por Segmento de Negocio (%)



→ Cartera de Crédito Vigente por segmento de negocio (%)

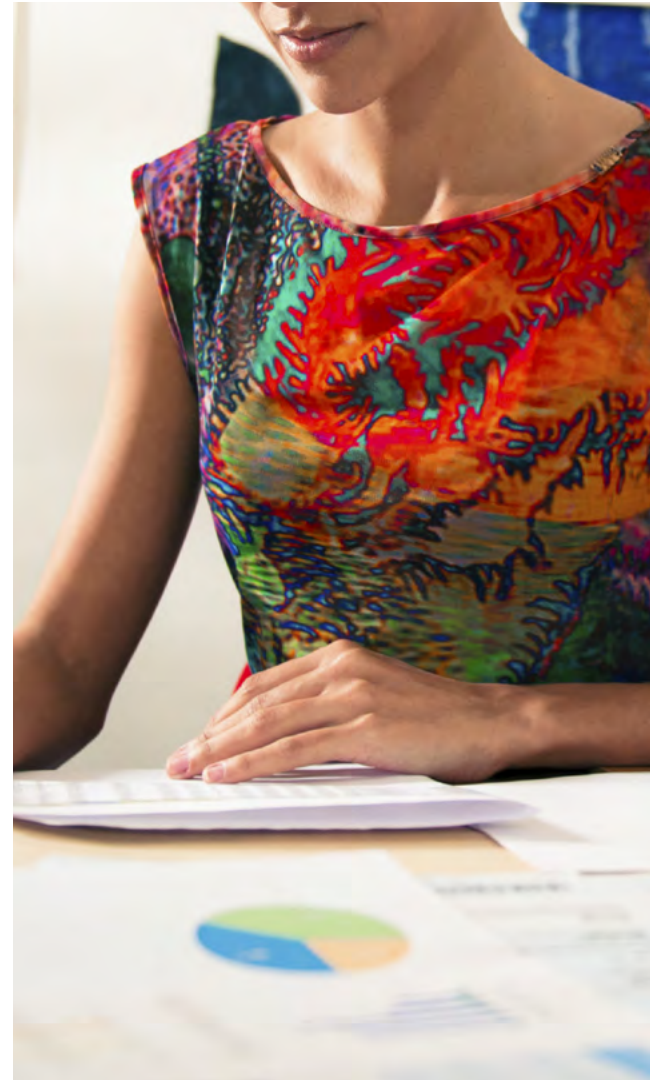


PYME

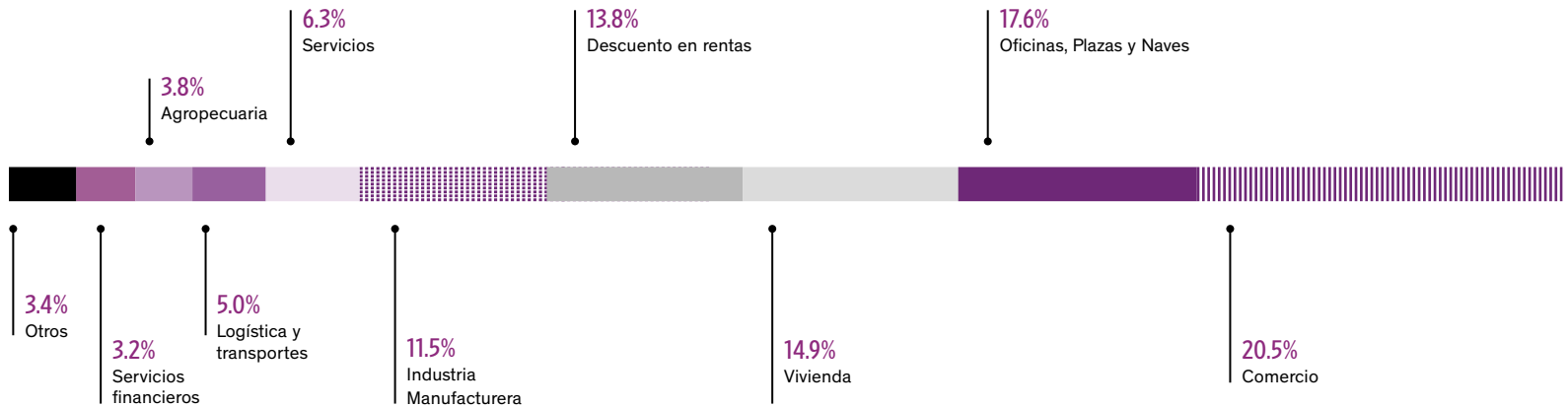
La cartera PYME, se mantiene como nuestro principal segmento representando el 74.0% de la cartera vigente. Al cierre del periodo a reportar, la cartera creció un **9.1%** y cerró con un saldo de **\$82,985 MDP**.

Durante el 2019, se reclasificó internamente la segmentación de clientes y se definieron nuevos parámetros de servicio para cada categoría, con el propósito de brindar una atención más personalizada a las empresas.

\$82,985 MDP —  9.1%



→ **Cartera Comercial PYME / por Sectores y Actividades (%) 2019**



Banca Personas

Créditos de consumo

La cartera de consumo cerró el 2019 con un saldo de **\$2,265 MDP** lo cual representa el 2.0% de la cartera de crédito vigente. El aumento del **19.8%*** se explica principalmente por el crecimiento en el saldo de las tarjetas de crédito.

Cabe destacar que durante el 2019, se lanzó la Colección Banregio, 8 tarjetas de crédito y débito con diseño personalizado.

*Durante el 2019 se modificaron los criterios de distribución entre segmentos. Si se consideran estos cambios, el aumento comparado con 2018 es de 27.5%



Hipotecario

Banregio ofrece créditos hipotecarios para la adquisición de casa y terrenos al igual que el refinanciamiento de créditos existentes. Este segmento representa el 10.3% de la cartera de crédito vigente. Durante el 2019, la cartera hipotecaria creció 6.1% cerrando en **\$11,145 MDP**.

Seguros

En el año, la colocación de seguros registró ingresos por **\$284 MDP**, lo que representa una variación de 18.8% respecto a 2018.



Arrendamiento

En el periodo a reportar START Banregio tuvo un crecimiento importante, al terminar con una cartera total de **\$15,812 MDP, 13.8%** por arriba del año anterior.

La cartera vigente de autos de consumo cerró en \$5,080 MDP, lo cual representó un crecimiento del 24.9% en comparación con el 2018, así como una cartera vencida de 0.7%, muy por debajo de la industria financiera automotriz.

Por otra parte, la cartera de flotillas y activos diversos alcanzó \$10,732 MDP reportando un crecimiento del 9.2% en comparación con el periodo anterior, dentro de este incremento destaca el equipo de transporte y maquinaria especializada.

El monto total de crédito y arrendamiento nuevo fue de \$8,839 MDP incluyendo todos los productos de consumo, flotilla y activos diversos. De este monto, las áreas de flotilla tuvieron una destacada colocación de \$5,409 MDP, mientras que autos de consumo logró una colocación de crédito nuevo por \$3,430 MDP.

2019 fue un año de consolidación para nuestra área de flotillas y activos diversos. Actualmente contamos con tres centros de negocios independientes en donde atendemos a los clientes de cada región desde su originación, servicio al cliente y *remarketing*.

Durante el año, nos enfocamos en desarrollar y lanzar nuevos proyectos estratégicos enfocados a mejorar la rentabilidad y eficiencia operativa de START, de los cuales destacaron: creación de página web, nuevo módulo de servicio al cliente, integración de la herramienta salesforce Eleva, entre otros.

En START Banregio, seguiremos desarrollando estrategias innovadoras dirigidas a mejorar nuestros procesos, así como la oferta de nuevos productos y servicios enfocados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Asimismo estas estrategias se acompañan con un equipo profesional y experimentado con el cual lograremos exceder las necesidades del mercado.

\$15,812 MDP – ↑ 13.8%

Mercados Financieros

Dentro de su portafolio de servicios, Banregio ofrece cambio de divisas, distribución de fondos de inversión, derivados y mesa de dinero.

El área de fondos de inversión cuenta con una cartera de activos de dos fondos distribuidos por Banregio. Adicionalmente, se tiene un portafolio de inversión de más de 50 fondos, entre Deuda y Renta Variable, local e internacional.



Banca Privada y Patrimonial

Esta unidad de negocios es la responsable de cuidar el patrimonio de nuestros clientes y se destaca por ofrecer un trato altamente personalizado y una gran experiencia de los ejecutivos. El proceso de inversión tiene como objetivo la preservación del capital, la consistencia y la protección de las carteras en eventos de volatilidad.

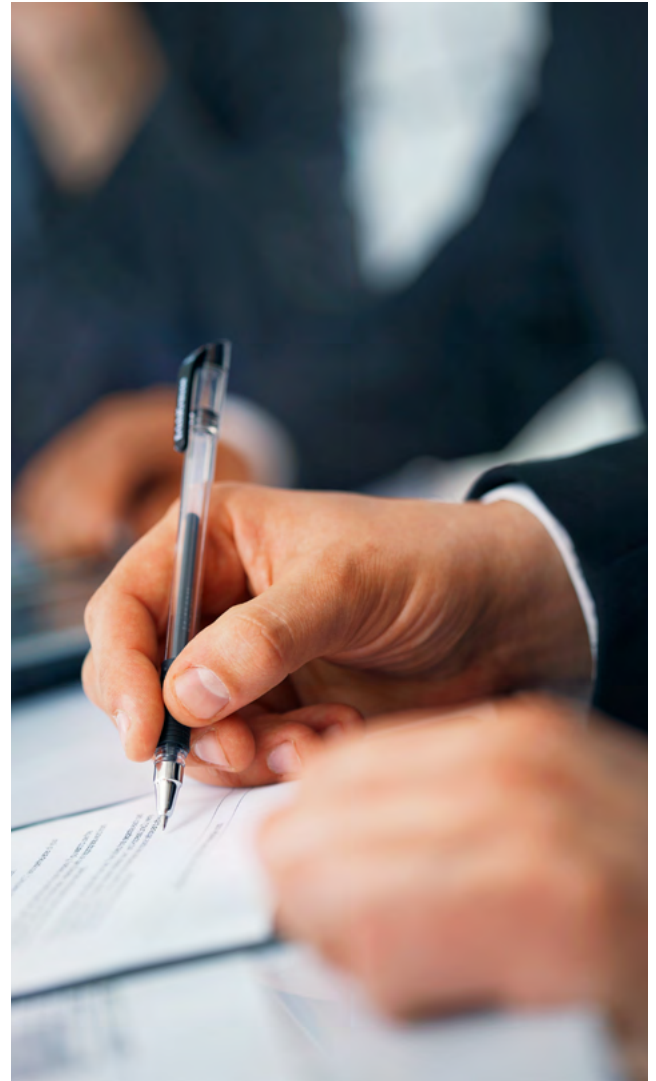
La definición del perfil de inversión es la base fundamental de la metodología de esta unidad de negocio. Mediante la comprensión de las necesidades del cliente y un análisis completo de su situación patrimonial se asigna el perfil acorde a sus expectativas de riesgo.



Banca Especializada

Este segmento tiene como objetivo brindar servicios bancarios especializados. Sus principales negocios son: Inmobiliario e inmuebles adjudicados, Agropecuario, Fiduciario, Factoraje, Banca Internacional y Banca de desarrollo.

La cartera inmobiliaria, que se compone de rentas y vivienda, representa el **28.7%** de la cartera comercial. Por esto se le ofrece a los clientes una gama de productos adicionales a la industria como: la evaluación y análisis de factibilidad de los proyectos, la administración del crédito y el soporte a la red empresarial/comercial en la prospección y captación de clientes.



GRI → FS1 / FS7 / FS15

Productos Responsables

Conscientes de que la banca es uno de los motores de crecimiento más eficientes, en Banregio buscamos generar un impacto positivo que trascienda nuestro compromiso con los clientes y contribuya a un mayor bienestar para la comunidad.

En 2019 mantuvimos los programas de financiamiento con la banca de desarrollo en particular con NAFIN, FIRA y SHF. Dentro de la unidad Banca de Desarrollo, ofrecemos productos que tienen como objetivo final de apoyar el emprendimiento de jóvenes, mujeres y créditos que fomenten una mejora ambiental.

Para mujeres empresarias contamos con el crédito **Mujer PYME**, enfocado a la compra de activo fijo o capital de trabajo, hasta \$5 MDP y con un periodo de gracia de 3 meses. En 2019, el monto alcanzado con este producto fue de **\$559.6 MDP**, con 779 clientes activos.

Para jóvenes emprendedores (de hasta 35 años de edad) con la visión de crear o consolidar sus empresas a través de financiamiento, capacitación y asistencia técnica, se ofrecen créditos desde \$50 mil pesos hasta \$2.5 millones de pesos. En el año a reportar el crédito **Negocios en operación** cerró con 889 clientes, que representaron un monto de **\$354.1 MDP**.

El **Eco-crédito** tiene como objetivo otorgar financiamiento tanto a las empresas, como a las personas físicas con actividad empresarial, para sustituir equipos y/o adecuar procesos de producción a tendencias ambientales de baja emisión de carbono. Para 2019, el monto del Eco-crédito se mantuvo en **\$14.7 MDP**.

Este crédito simple ofrece un monto de hasta \$15 MDP, a un plazo de hasta 8 años y una tasa de interés anual fija hasta 13%. La garantía es de 80% y puede ofrecer un período de gracia de hasta 6 meses.

Es importante señalar que estos productos estuvieron suspendidos durante la mayor parte del año, como consecuencia su crecimiento no fue relevante. A partir de 2020, las tres líneas fueron reactivadas bajo las mismas condiciones y funcionamiento.

→ **Valor económico generado y distribuido (cifras en MDP)**

GRI → 102-9 / 201-1

Distribución de valor económico

Por medio de nuestra operación y distribución del valor económico generado durante el 2019, impactamos nuestra cadena de valor y comunidad en general.

	VEG Y VED	2017	2018	2019
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)		7,189	8,293	9,391
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)		4,431	5,096	5,716
Gastos en proveedores		1,663	1,907	2,201
Remuneraciones y beneficios (a colaboradores)		1,670	1,955	2,075
Financiamiento		-	-	-
Impuestos		1,089	1,225	1,430
Donaciones		9	9	9
Retenido (VEG-VED)		2,758	3,197	3,675

El Valor Económico Generado (VEG) incrementó **13.2%** respecto al año anterior, con ingresos por un total de **\$9,391 MDP**. Esto es debido al aumento del 10.2% del margen financiero y el 19.1% en ingresos no financieros.

El Valor Económico Distribuido (VED) cerró en **\$5,716**, 12.2% por arriba del 2018. El VED está compuesto principalmente por: 1. gastos a proveedores el cual incrementó 15.4% y 2. remuneraciones y beneficios los cuales subieron 6.1%.

Durante el 2019, la tasa efectiva de los impuestos generados fue de **28.0%**. La política fiscal de Regional establece cumplir debidamente con las obligaciones de la ley. Buscamos que la interpretación y aplicación interna de la política no genere riesgos o contingencias fiscales futuras para la Compañía y/o subsidiarias. Regional y sus subsidiarias presentan sus declaraciones de impuestos en forma individual y a la fecha no tienen créditos o adeudos fiscales pendientes.

Por otro lado, dentro de donaciones se encuentra la inversión en programas sociales de educación financiera y de negocios. Como parte de nuestra estrategia en sustentabilidad, hemos mantenido el presupuesto para estas inversiones sociales en la misma cifra por los últimos tres años, sin embargo hemos logrado impactar a más personas. Esto ha sido posible gracias a un diseño enfocado en distribuir los recursos pensando en los beneficiarios finales y una disminución en el gasto para promoción de las actividades. Para conocer más sobre los programas, ver capítulo de **Comunidad**.



GRI → 102-5 / 102-10

Comportamiento de la acción

Regional SA de CV (R serie "A") reemplazó Banregio Grupo Financiero SAB de CV (GFREGIO serie "O") en abril del 2018. La estructura accionaria está compuesta por 62% de los accionistas siendo patrimoniales y el 38% con posibilidad de transacción.

Al cierre de 2019, Regional continúa dentro del "Índice de Bursatilidad" en la Bolsa Mexicana de Valores en el lugar número 31 con una capitalización bursátil de \$34,642 MDP.

Regional pertenece al FTSE4Good Index Series, índice bursátil de sostenibilidad creado por la bolsa de Londres el cual mide el desempeño que demuestran mejores prácticas en las dimensiones: Social, Ambiental y Gobierno Corporativo (ESG).

Adicionalmente, fue incluido en el Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) 2020, índice que monitorea el desempeño en equidad de género de las empresas que cotizan en bolsa, mediante cinco pilares: liderazgo femenino y flujo de talentos, igualdad salarial y paridad de género, cultura inclusiva, políticas de acoso sexual, y marca pro-mujer.

Continuamente buscamos ampliar los canales de comunicación con nuestros grupos de interés incluyendo inversionistas, analistas, calificadoras, clientes y comunidad. Durante el 2019, Relación con Inversionistas, Sustentabilidad y la Alta Dirección participaron de manera activa en diferentes foros nacionales e internacionales.

Regional cuenta con una política de dividendos de acuerdo a los resultados de la operación, situación financiera, necesidad de capital, consideraciones fiscales, expectativas de crecimiento y aquellos factores que los miembros del Consejo de Administración o los accionistas estimen convenientes.

→ En 2019 el pago del dividendo representó el 35% de las utilidades generadas en el año previo.

Colaboradores

GRI → 102-7

Destacados



5,007
COLABORADORES



47.8%
MUJERES



171,670
HORAS DE CAPACITACIÓN



2,838
EVALUACIONES



18.9%
ROTACIÓN ANUAL

Objetivos de
Desarrollo Sustentable:



→ PREMIO INCLUYE DE
MOVIMIENTO CONGRUENCIA

→ RANKING GPTW DIVERSIDAD

GRI → 102-8 / 102-41 / 401-1 / 405-1/ 405-2

Descripción de la plantilla

En Banregio el activo más importante son los colaboradores, por esto buscamos siempre mejorar nuestra oferta laboral al perfilarnos como una fuente de empleo estable que atrae al mejor talento.

En 2019 la Familia Banregio fue conformada por 5,007 colaboradores, contratados de forma indefinida y a jornada completa, un incremento del 11.7% respecto al año anterior. Y tan sólo 7 empleados en una jornada laboral de tiempo parcial.

Gracias a nuestro compromiso con la equidad de género, nuestra plantilla está compuesta por mujeres en un 47.8%, porcentaje similar con años anteriores.

Es importante también mencionar que la Compañía garantiza la libertad de asociación, en el período a reportar el 13.5% de los colaboradores estuvieron afiliados a una misma organización sindical.

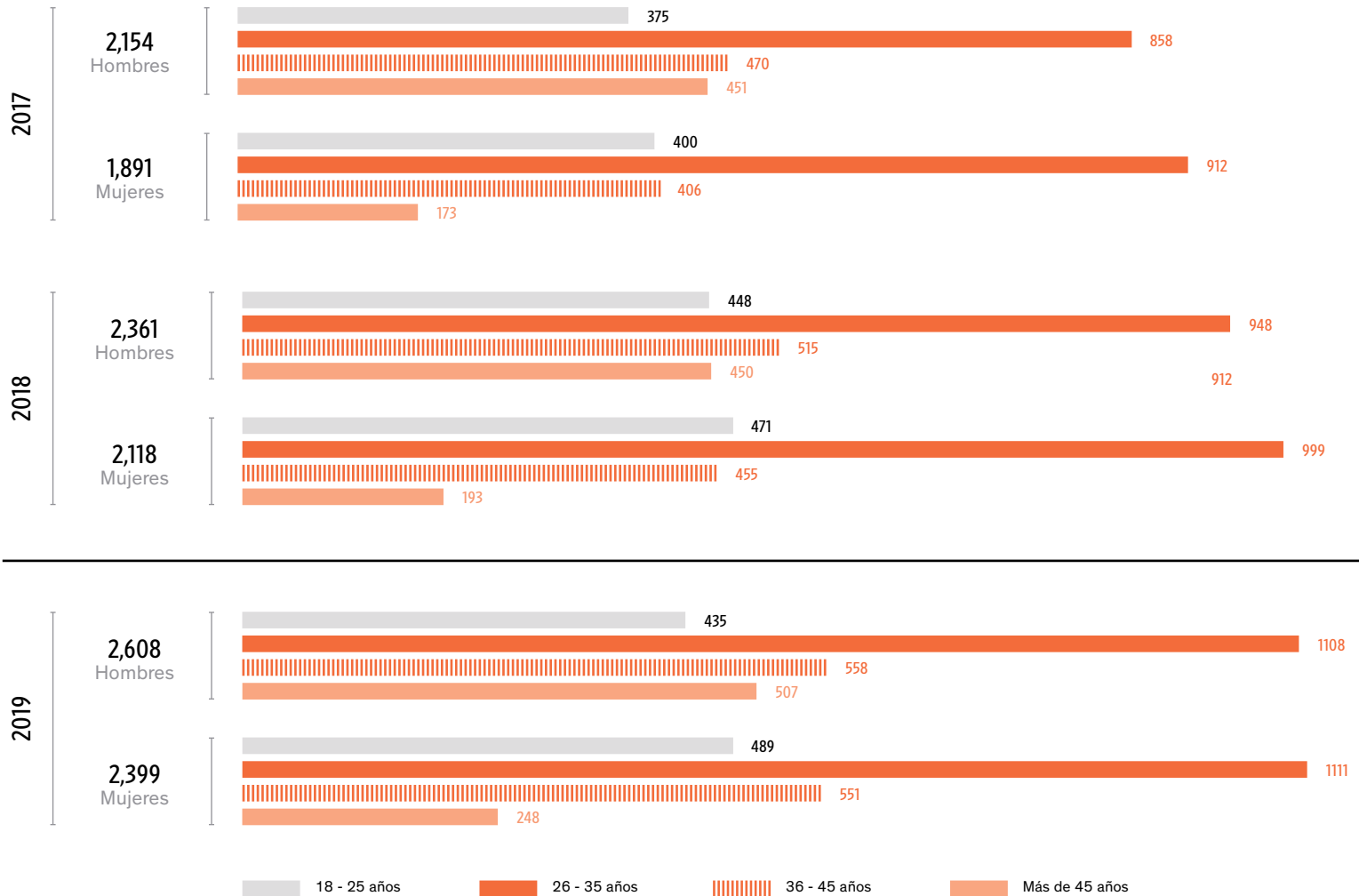
Asimismo, empleamos a 412 trabajadores externos, por honorarios o en modalidad de *outsourcing*, principalmente con perfiles de analistas, desarrolladores de sistemas y de cobranza.

Cabe destacar que en la Política de Contratación de Banregio está estipulado que la edad mínima para contrataciones son 18 años, rechazando así cualquier riesgo de exposición al trabajo infantil.

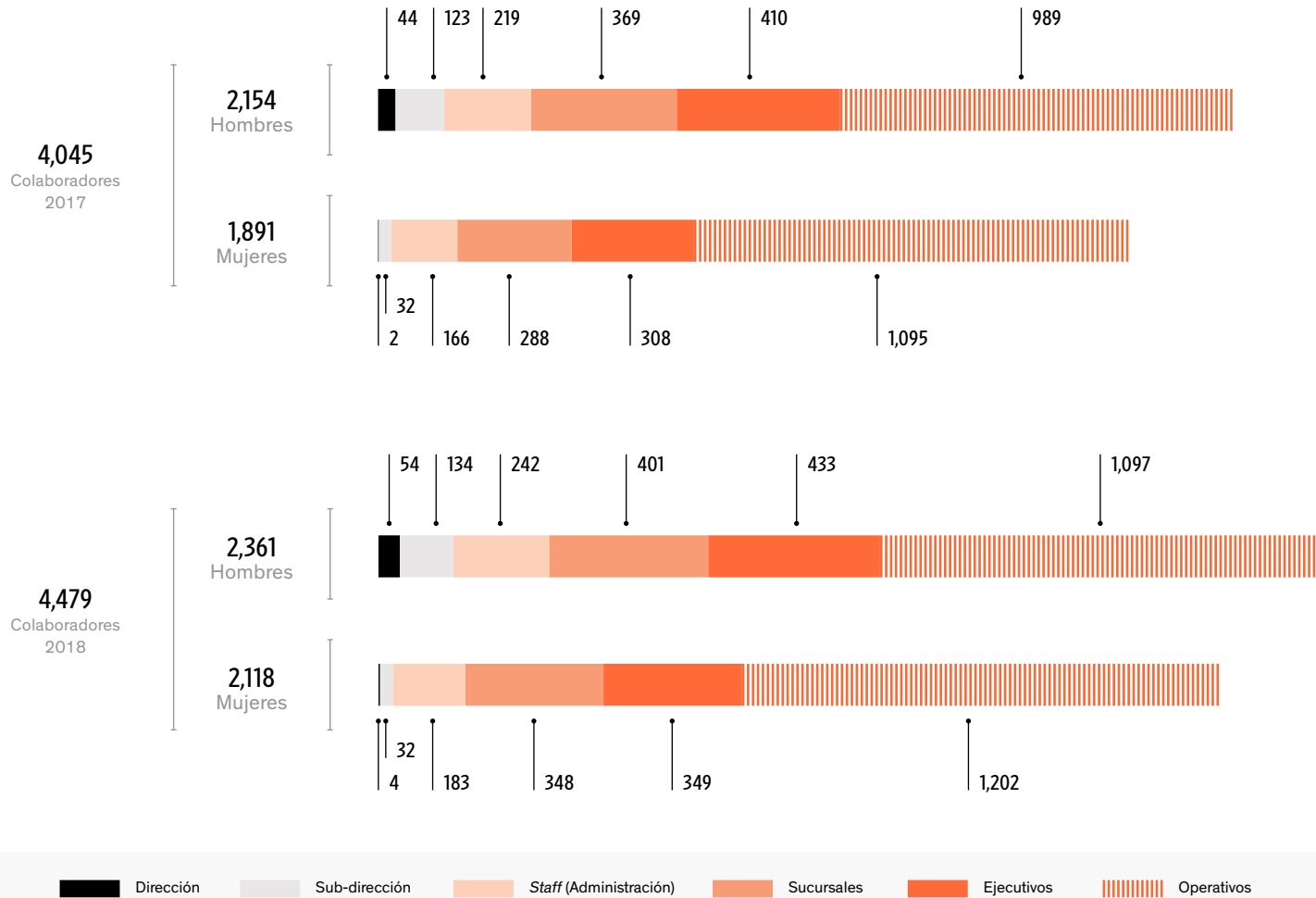
Apostamos por las nuevas generaciones con un 44.3% de nuestra plantilla compuesta por jóvenes entre los 26 y 35 años. Con este perfil colaborando con generaciones más experimentadas, aseguramos una rica convivencia generacional en Banregio.

En 2019, rediseñamos el reporte de información para tener mayor detalle de nuestra plantilla. La nueva categorización nos permite observar la sección de colaboradores que trabajan en el área de negocio pero no están ligados físicamente con una sucursal.

→ **Colaboradores por grupo de edad y sexo**

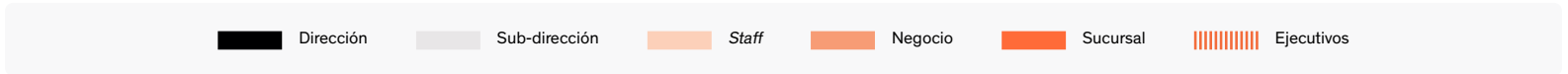
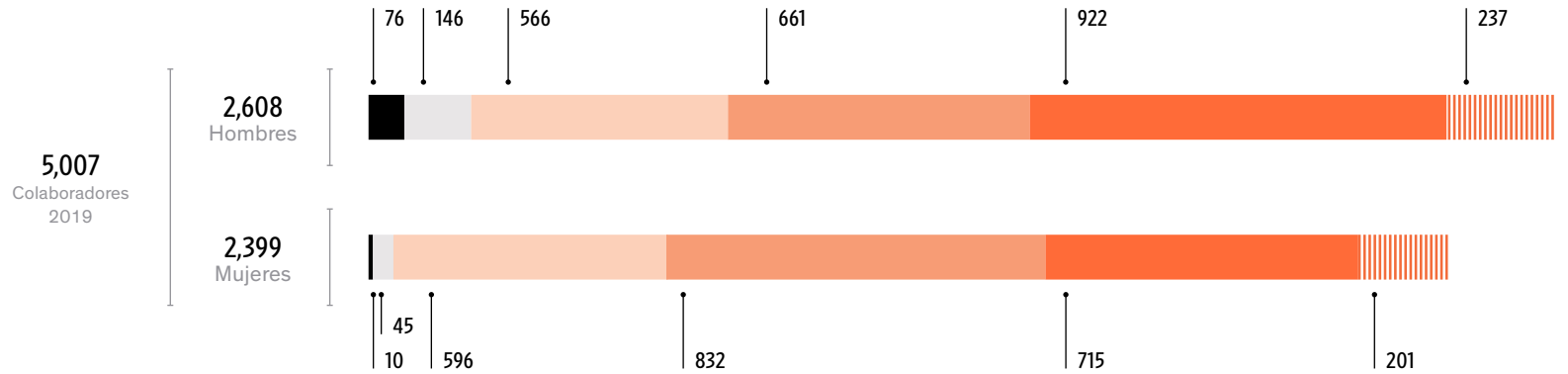


→ **Colaboradores por categoría profesional y sexo / 2017 - 2018**



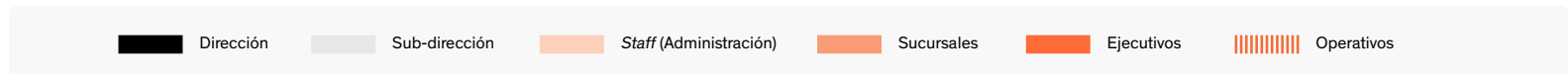
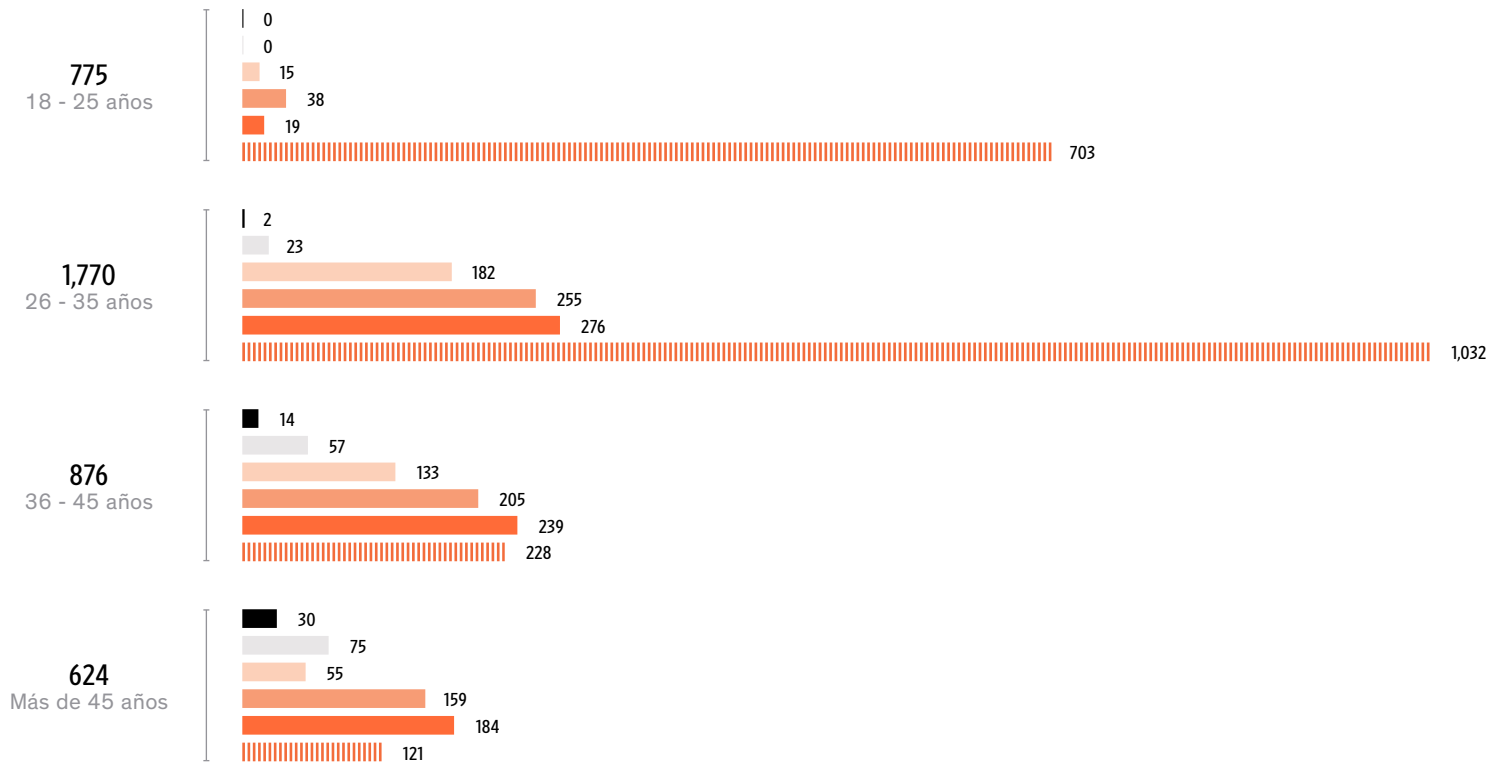
→ **Colaboradores por categoría profesional y sexo / 2019**

2019



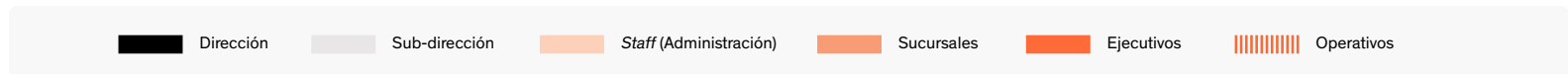
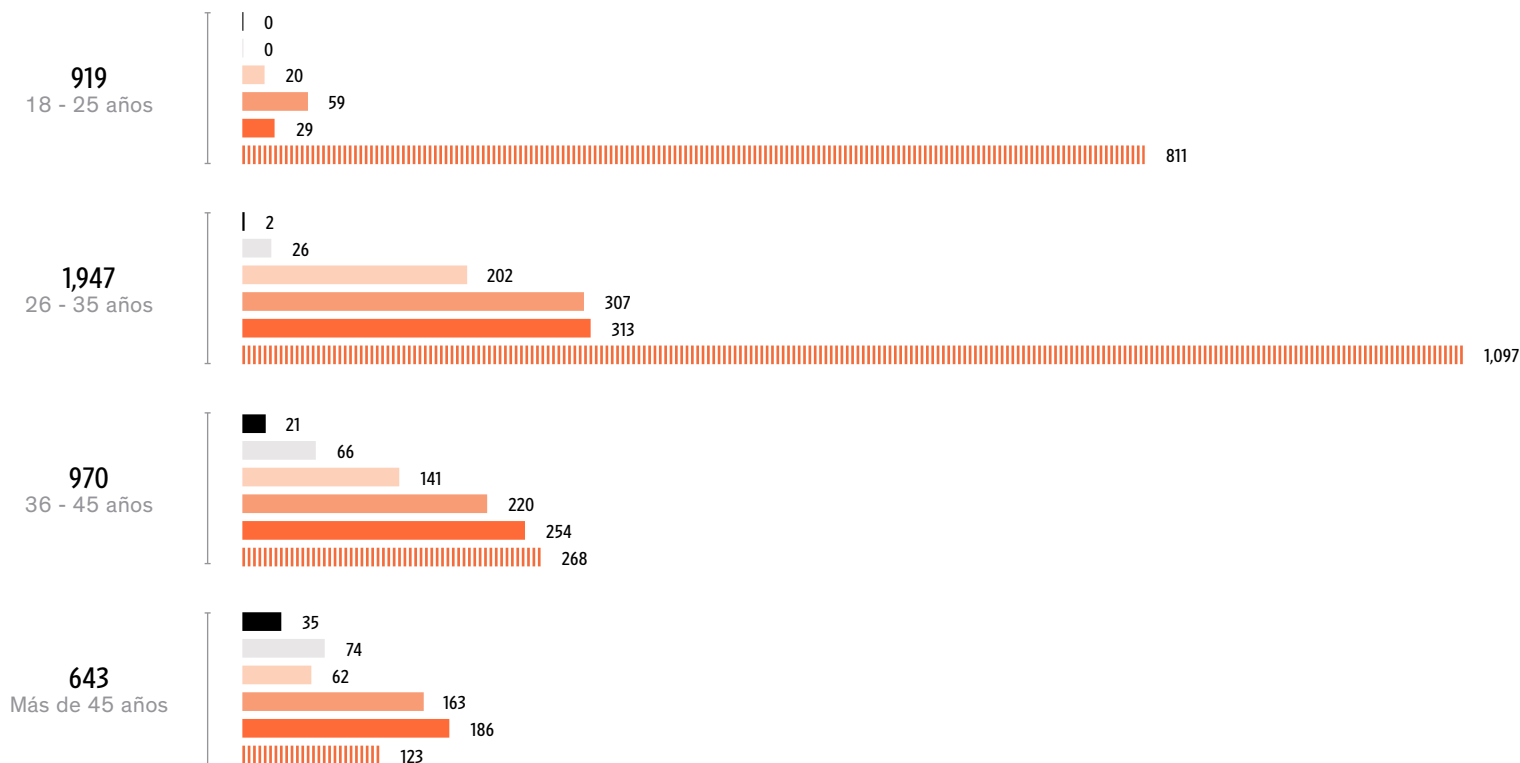
→ **Colaboradores por categoría profesional y grupo de edad**

2017



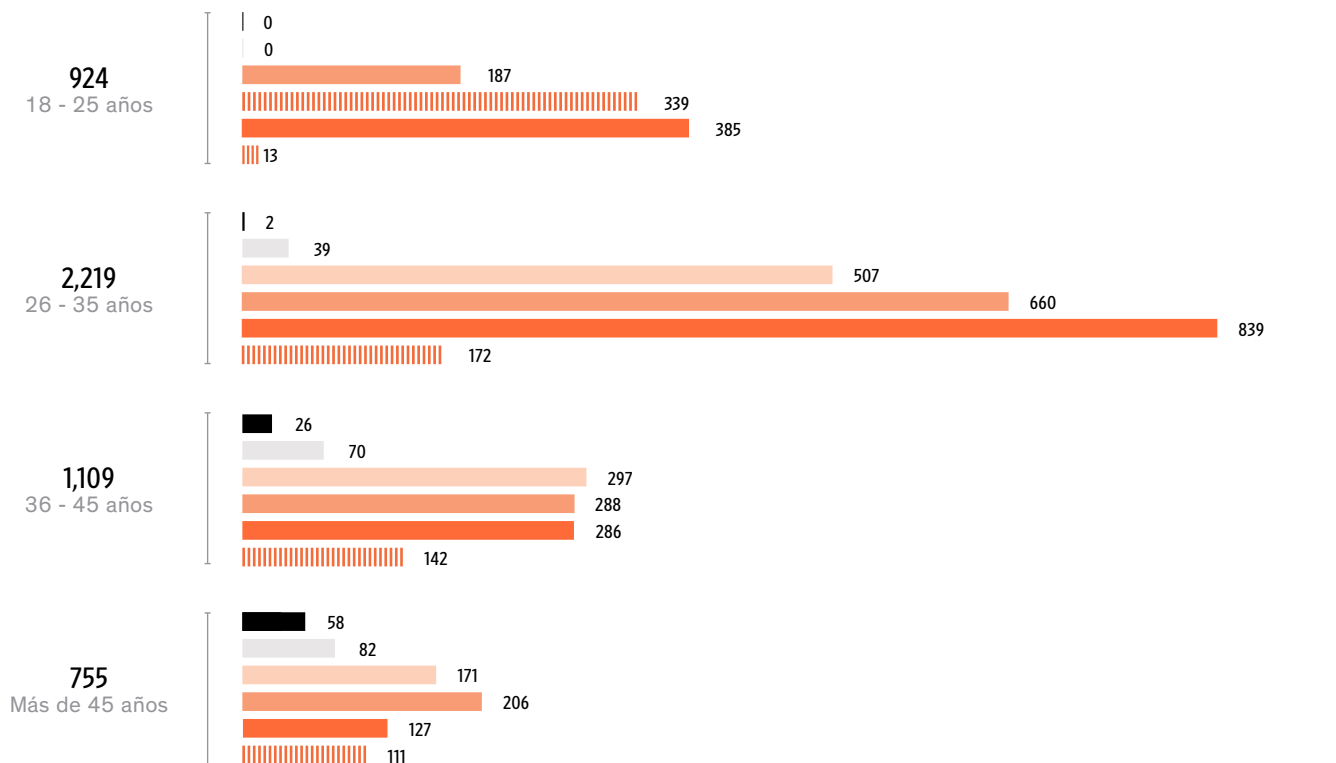
→ Colaboradores por categoría profesional y grupo de edad

2018



→ **Colaboradores por categoría profesional y grupo de edad**

2019



Dirección
 Sub-dirección
 Staff
 Negocio
 Sucursal
 Ejecutivos

Por otro lado, seguimos creciendo la plantilla como resultado de la expansión regional y el fortalecimiento de las estructuras de diferentes áreas. En 2019 se incorporaron 1,423 nuevos talentos, de los cuales el 49% son mujeres.

Una de nuestras principales estrategias para la atracción de talento es la competitividad y equidad salarial de los colaboradores.

→ **Ratio de Salario Promedio por categoría laboral**

CATEGORÍA PROFESIONAL	RAZÓN (%) REMUNERACIÓN TOTAL/NO. COLABORADORES	Nº MUJERES	RAZÓN (%) REMUNERACIÓN TOTAL/NO. COLABORADORES	Nº HOMBRES	RAZÓN (%)
Dirección	47.1%	55	52.6%	222	90%
Mandos medios	48.0%	596	52.1%	566	92%
Operativos	48.4%	1,748	51.7%	1,820	94%

En Banregio ofrecemos condiciones de trabajo y oportunidades de crecimiento que consolidan el compromiso de los colaboradores con la institución. No obstante, debido a la implementación de un proceso de eficiencia operacional y a la alta competitividad que existe en el sector, existieron desvinculaciones voluntarias e involuntarias, **resultando en una rotación anual de *18.9%**.



*% Rotación = Total de bajas / Headcount Promedio * 100.

GRI → 201-3 / 401-2 / 401-3

Clima Laboral

Sabemos que nuestro equipo es la clave del servicio personalizado, por lo que su éxito y desarrollo se refleja directamente en nuestros resultados de negocio, en consecuencia trabajamos por mejorar la cultura laboral para que cada colaborador se sienta orgulloso de formar parte de este equipo.

En 2019 invertimos más de \$4 MDP en actividades dentro de nuestro **Modelo de Experiencia del Colaborador**, realizamos más de 100 experiencias a nivel nacional que beneficiaron a cerca de 10 mil personas, entre colaboradores y sus familias.

Entre las actividades destacaron:

→ 39 campañas de salud ocupacional

→ 33 eventos de recreación y deportes

→ 30 actividades de integración con familia



- Además, se instalaron consultorios médicos en los principales edificios corporativos: Torre XII, BackOffice, Morones Prieto y una enfermería en Nuevo Sur.
-

El equipo de Experiencias del Colaborador está encargado de diseñar e implementar, beneficios y prestaciones que permiten conciliar la vida profesional y personal del equipo Banregio. Entre las principales se encuentran:

→ **Beneficios para colaboradores**



Seguro de vida por 24 meses por muerte natural y por 48 meses en caso de muerte accidental



Aguinaldo de 30 días



5 días más de permiso de paternidad que el mínimo legal, alcanzando 10 días



12 días de vacaciones desde el primer año



Esquemas de Horario Flexible



Créditos hipotecarios, personales y automotrices, con tasas preferenciales



Vales de despensa 6%, fondo de ahorro 5%

Es importante mencionar que, a pesar de que el banco no cuenta con un plan de retiro para sus colaboradores, trabaja durante su estadía en la institución en su estabilidad económica a través de capacitación en finanzas personales en especial en el tema de ahorro y retiro.

De acuerdo con las encuestas de clima laboral internas, se ha detectado que entre los beneficios mejor evaluados destacan los esquemas de apoyo en el periodo de maternidad y paternidad ya que se ofrecen prestaciones muy superiores a la ley.

A nuestras colaboradoras que se convierten en mamás, adicional a los 84 días que se otorgan conforme a la Ley del Seguro Social, se les ofrece un esquema flexible que les permite reincorporarse paulatinamente a su actividad laboral.

Por su parte a los colaboradores próximos a ser papás, se les ofrece 10 días de permiso de paternidad: **5 días que establece la ley más otros 5 días por parte de Banregio.**

En 2019, el **85.2% de los colaboradores** que solicitaron permiso de parental regresaron a sus actividades después del periodo correspondiente.

➔ Permiso Parental 2019

Flextimes Mamás:

- ➔ 0 - 6 meses de edad del bebé: Trabajo a distancia, con trabajo presencial de al menos 4 horas
- ➔ 7 - 9 meses de edad del bebé: Trabajo a distancia, con trabajo presencial de al menos 20 horas
- ➔ 10 - 12 meses de edad del bebé: Trabajo presencial eligiendo de las opciones de horario flexible

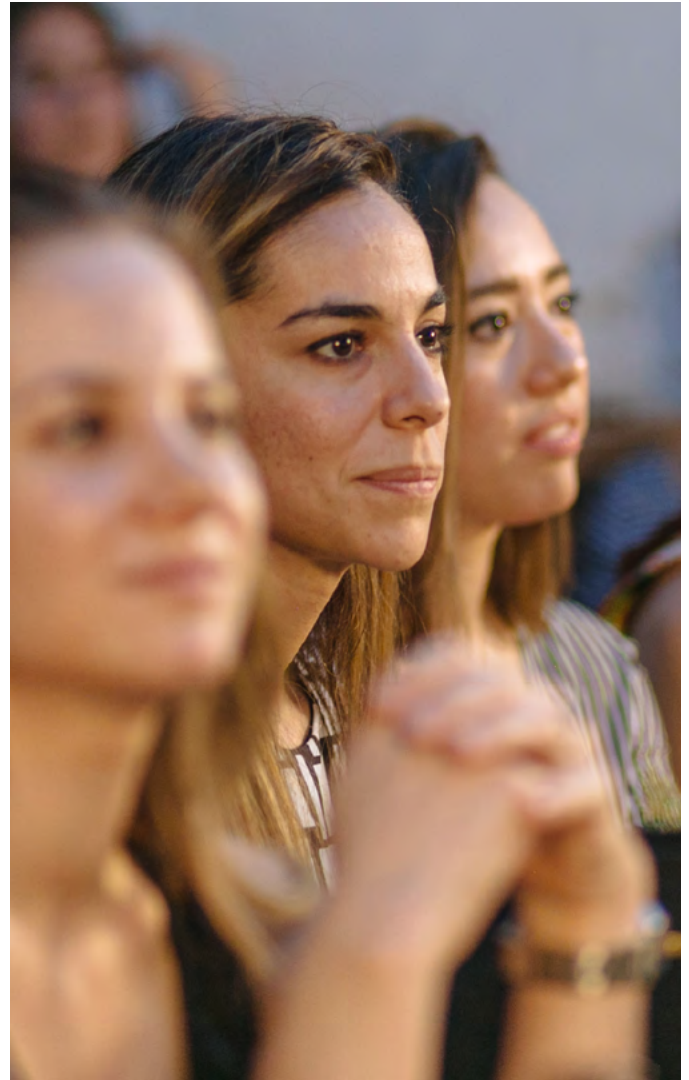
	TOTAL	MUJERES	HOMBRES
Total tomó el permiso	209	130	79
Total regresó	178	103	75
Tasa de retorno	85.16	79.23	94.93

Pensando en una mejora continua, Banregio se dedica a monitorear su clima laboral a través de una evaluación interna conocida como Check Up Laboral. La encuesta permite medir temas como: desarrollo profesional, prestaciones más valiosas, sentido de pertenencia, comunicación, entre otros, y desde 2018 está alineada al organismo Great Place to Work.

El E-NPS (Employee Net Promoter Score) es una de las métricas más importantes en la evaluación y se cuantifica con la pregunta: ¿Qué tan probable es que recomiendes a tus amigos y familiares trabajar en Banregio? El resultado de 2019 fue de 70 puntos de 100.

→ Banregio fue certificado oficialmente como uno de Los Mejores Lugares para Trabajar por Great Place To Work y en 2019 se incluyó en el ranking de Diversidad del mismo organismo.

Es importante mencionar que en la evaluación GPTW, realizada el año pasado, el banco obtuvo un 83% de promedio general en satisfacción por parte de sus colaboradores y se identificaron como fortalezas: el orgullo por la empresa, la honestidad de los líderes, la justicia que se vive en el trabajo (asegurar que no haya discriminación) y el proceso de bienvenida a la Familia Banregio.



GRI → 201-3 / 401-2 / 404-1 / 404-2 / 404-3 / 405-1 / 406-1

Desarrollo, capacitación e inclusión

Estamos convencidos de que la calidad de la operación está ligada al éxito, la inclusión efectiva y el desarrollo integral de nuestro talento, por ello lanzamos programas de formación continua para garantizar un crecimiento personal y profesional.

→ 4 ejes de capacitación

→ INSTITUCIONAL

Talleres para inmersión en el modelo de negocio y cultura laboral de Banregio. Ej. Día 1, Brigadas de Protección Civil, Plan de Continuidad del Negocio.

→ REGULATORIOS

Cursos requeridos por las autoridades. Ej. Prevención de Lavado de Dinero (PLD), Seguridad de la Información, Código de ética.

→ FORMACIÓN TÉCNICA

Capacitación en procesos y producto. Ej. Fast Learnings fondos de inversión, hipotecario, negocios.

→ HABILIDADES

Formación en temáticas para desarrollo personal del colaborador. Ej. liderazgo, comunicación efectiva, desarrollo gerencial.

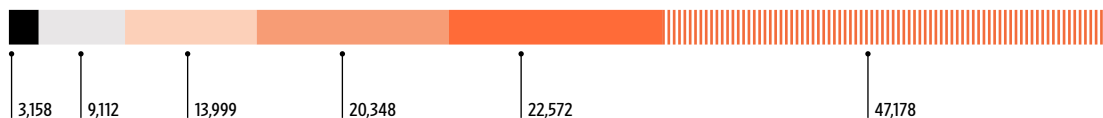
En 2019 invertimos más de \$10 MDP en impartir **171,670 horas de capacitación**, cifra que representa un **incremento de 7,759 horas** respecto al año anterior y un promedio de **34.3 horas por colaborador**.

Hacia 2020 la meta será lograr **36 horas promedio** de formación por colaborador.



→ Horas de capacitación por categoría profesional

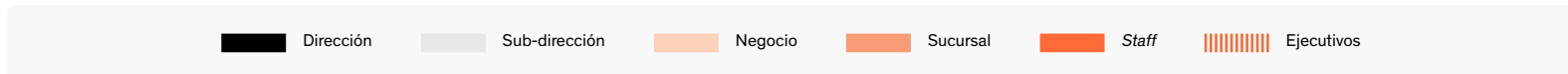
2017 | 🕒 **116,366** Total de horas por tipo de capacitación



2018 | 🕒 **163,911** Total de horas por tipo de capacitación



2019 | 🕒 **171,670** Total de horas por tipo de capacitación



Es importante mencionar que nuestro programa de formación continua está diseñado con un balance entre desarrollo de habilidades profesionales, conocimientos de herramientas financieras y certificaciones bancarias asegurando que los colaboradores tengan las herramientas necesarias para el competitivo mercado laboral actual.

En el período a reportar, bajo el marco de nuestro programa Clara Banregio lanzamos una certificación de Mentores en Finanzas Personales promoviendo una red de colaboradores que puedan asistir a sus compañeros en sus decisiones financieras. Se graduaron en este primer ciclo 35 colaboradores y esperamos duplicar esa cifra en 2020.

También, lanzamos un programa enfocado en directores y subdirectores llamado “Grow the Talent” que busca el desarrollo de habilidades de liderazgo que guían a los equipos hacia el éxito de nuestros clientes. En el año 502 subdirectores y gerentes, tomaron este diplomado enfocado en 4 ejes de formación: confianza, impulso al potencial, espíritu de trabajo en equipo y logro de metas.

Nuestra oferta de capacitación se transforma de acuerdo a las necesidades de nuestros colaboradores, por eso en 2019 el Diplomado Mujer Banregio se transformó en Diplomado Líderes, una capacitación diseñada para impulsar el desarrollo y crecimiento de aquellos talentos con alto potencial en el banco.

El Diplomado está abierto a todos los colaboradores, sin importar su puesto, edad o en qué ciudad residan. La idea es identificar aquellos agentes que ven cualquier obstáculo como una oportunidad de cambio positivo hacia nuestros clientes internos y externos.

En la primera edición de Líderes participaron 52 colaboradores seleccionados en base a su potencial de crecimiento en la empresa. Por 9 meses los participantes trabajaron en competencias que les permitan crear un proyecto transformador de impacto para la empresa en temas como: responsabilidad social, automatización en procesos y nuevos productos financieros.

Líderes en números:

- 50 PARTICIPANTES BANREGIO
 - 2 PARTICIPANTES EXTERNOS
 - 16 TALLERES IMPARTIDOS
 - 7 PROYECTOS TRANSFORMADORES
 - 81 NPS
-

El Diplomado fue calificado en NPS con 81 puntos por los participantes y el 100% lo recomendaría a otros colaboradores.

Cada uno de estos programas de formación está pensado para ayudar al colaborador a seguir creciendo en la institución, por ello es importante mencionar que en 2019 alcanzamos un índice de promoción interna total del 19.5%.

Asimismo, con el objetivo de impulsar el camino al éxito de nuestros colaboradores, se evalúa anualmente su desempeño bajo principios estratégicos, metas y competencias.

En 2019, se lanzó una nueva evaluación que incluye 4 tipos de objetivos:

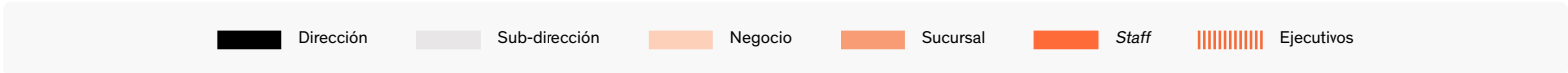
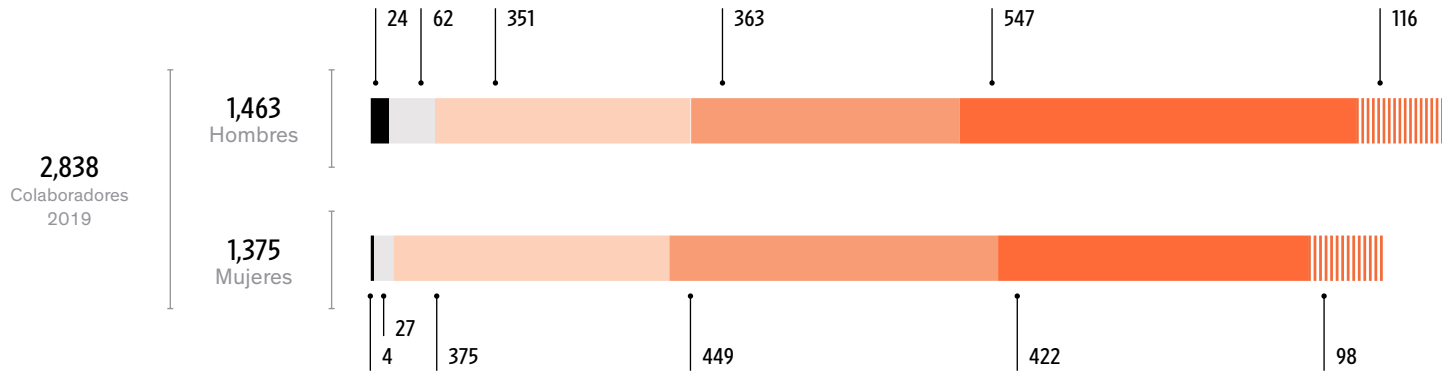
- ➔ **Desarrollo de equipo** (aplica sólo si cuentas con personal a cargo) → compromisos en los que los colaboradores en mandos medios contribuyen al desarrollo personal de su equipo.
- ➔ **Desarrollo personal** → desarrollo en la institución, por ejemplo: participación en un comité, desarrollo de habilidades o conocimientos por medio de capacitación, entre otros.
- ➔ **Transformación y mejora** → enfocado a mejorar la gestión de procesos en el área.
- ➔ **Desempeño** → objetivos de tu función actual. Ejemplo: metas de ventas, calidad en el servicio, eficiencias operativas, satisfacción de clientes internos/ externos, entre otros.

Bajo este esquema, en 2019 fueron evaluados 2,838 colaboradores, esto permitirá impulsar a talento clave dentro de la organización, a través de un plan de carrera que desarrolle su máximo potencial profesional.



→ No. Empleados Evaluados / 2019

2019



Por otro lado, seguimos trabajando el tema de diversidad e inclusión en alianza con **Movimiento Congruencia A.C.** Nuestro programa **Iguales**, tiene como objetivo crear y mantener condiciones óptimas y espacios accesibles, que promuevan una cultura de inclusión laboral hacia personas con alguna discapacidad física.

Comenzamos con acciones inclusivas como el diagnóstico de accesibilidad, realizado por el DIF, así como la evaluación de los procesos de reclutamiento. En 2019, logramos incluir la opción de vacante incluyente en los formatos de reclutamiento y realizar una campaña permanente de sensibilización que da a conocer qué significa la inclusión en Banregio. Actualmente en la Familia Banregio contamos con 8 talentos que viven con alguna discapacidad.

Gracias a estos esfuerzos, recibimos por parte de Movimiento Congruencia el **Premio Incluye** en la categoría de Sensibilización. El premio se otorga a empresas que establecen una práctica que genera un cambio cultural al facilitar la inclusión de las personas con discapacidad, en un esquema de igualdad de oportunidades. Dicha práctica se debe distinguir por agregar valor y por contar con características innovadoras, medibles y replicables.

Además, por nuestra labor en equidad de género, dentro y fuera de Banregio, fuimos incluidos en el Índice de Igualdad de Género (GEI) 2020 de Bloomberg. Este índice mide la igualdad de género en cinco pilares: liderazgo femenino y flujo de talentos, igualdad salarial y paridad de género, cultura inclusiva, políticas de acoso sexual y marca pro-mujer.

El listado se compone por 325 compañías de 50 industrias distintas y para la selección evalúa a más de 6 mil empresas en 84 países distintos. Regional, logró ser incluido gracias a sus acciones en pro de la equidad de género, la igualdad salarial, generando una cultura inclusiva por medio de programas de flexibilidad laboral, así como de inclusión financiera, por medio de su plataforma "Clara".

→ Gracias a esta distinción y a nuestras iniciativas en 2020 mantenemos el compromiso de seguir trabajando por la mejora continua de la inclusión e igualdad de género dentro de la organización y comunidades.

Comunidad

regional[®]



Destacados



327

EMPRESAS EN MENTORÍA



+3,750

EMPLEOS GENERADOS
Y RETENIDOS



8,269.53

EMISIONES DE tCO₂e



1,000

ÁRBOLES PLANTADOS

Lanzamiento Clara Banregio



10 EVENTOS Y TALLERES



+700 PERSONAS IMPACTADAS

Objetivos de
Desarrollo Sustentable:



A través de nuestro compromiso humano trabajamos en crear comunidad. Para Banregio esto significa impulsar acciones que representen conexión, crecimiento y bienestar para nuestros grupos de interés.

Con el estudio de materialidad como guía de acción, determinamos la promoción y difusión de educación financiera y de negocios como nuestro principal tema para alcanzar la sustentabilidad en el ámbito social.



GRI → 203-2 / 416-1 / FS16

Mentoría Banregio

El segmento empresarial PYME constituye una de las principales unidades de negocio para Banregio, por lo que dentro de nuestros compromisos sustentables se encuentra la activa contribución al desarrollo de estas empresas a través de asesoría personalizada.

En el marco de esta estrategia, desde hace 4 años lanzamos el programa Mentoría Banregio, un programa de responsabilidad social que apoya al micro y pequeño empresario mediante: acompañamiento, educación práctica y conexión. Este programa tiene como objetivo final generar crecimiento económico y sustentabilidad empresarial para impactar de forma positiva a México.

Mentoría en sus 4 años de operación ha logrado impactar a más de **1,230 empresas** con: más de 27 mil horas de asesoría gratuita, 90 talleres de formación y múltiples eventos para crear conexiones con clientes, proveedores o personas clave para los negocios.

Gracias a la alianza con el World Trade Center–UANL en Monterrey e ITESO en Guadalajara, trabajando de la mano con el método SBDC (Small Business Deve-

lopment Center), hemos aprendido sobre las necesidades de las PyMEs en dos de los estados de la república donde tenemos mayor presencia.

En 2019, ayudamos a **327 empresas** que lograron la generación y retención de casi **4 mil empleos**. Nuestra meta es crear un ecosistema de empresas sanas que puedan sostenerse en el paso del tiempo a pesar de los inconvenientes que pueda tener la economía nacional o internacional.

→ Con Mentoría entendemos mejor a nuestros empresarios, conocemos sus historias de emprendimiento e identificamos a fondo sus necesidades y fortalezas.

Mentoría en números



327

EMPRESAS ATENDIDAS
CON MENTORÍA



6,434

HORAS DE ASESORÍA



+\$288 MDP

INCREMENTO DE VENTAS



661

EMPLEOS GENERADOS



3,090

EMPLEOS RETENIDOS



33

TALLERES DE FORMACIÓN



861

ASISTENTES A TALLERES



GRI → 416-1 / 416-2 / FS16

Clara Banregio

En marzo de 2017, Banregio lanzó una campaña de comunicación para promover el crédito Mujer PYME, sin embargo el éxito fue tan relevante que el esfuerzo de comunicación se convirtió en un programa de inclusión financiera con el nombre de Clara Banregio.

Clara responde a nuestro compromiso con el 4to Objetivo de Desarrollo Sostenible, al ofrecer educación financiera de calidad que le permita a las personas acceder al conocimiento de nuestros expertos en el banco, ayudándoles así a encontrar su camino hacia la libertad financiera.

Desde el inicio de este proyecto nos percatamos de la gran respuesta que mujeres, en específico, tenían a la posibilidad de obtener herramientas y compartir sus historias para mejorar su relación con el dinero. Considerando esta necesidad, enfocamos nuestro esfuerzo en impulsar a la par de la educación financiera la igualdad de derechos a los recursos económicos para las mujeres, impactando así en su desarrollo como clientes más complejos y provocando un cambio positivo en las decisiones de consumo de sus familias.





En 2019, Clara se convirtió en una plataforma de educación financiera integral con enfoque de género que ofrece: talleres presenciales, material digital para consulta, artículos de opinión basados en experiencias. Así como también en una comunidad donde invitamos a compartir historias de dinero con respeto y sin juicios, esta comunidad ha creado un espacio para expresar dudas y experiencias con una voz clara, directa y sin palabras intimidantes.

Es importante mencionar que nuestra iniciativa fue reconocida por el *Financial Alliance for Women* con el premio *Women's Market Champion New Program Award*.

→ Resultados 2019



10 eventos y talleres



+700 personas
impactadas

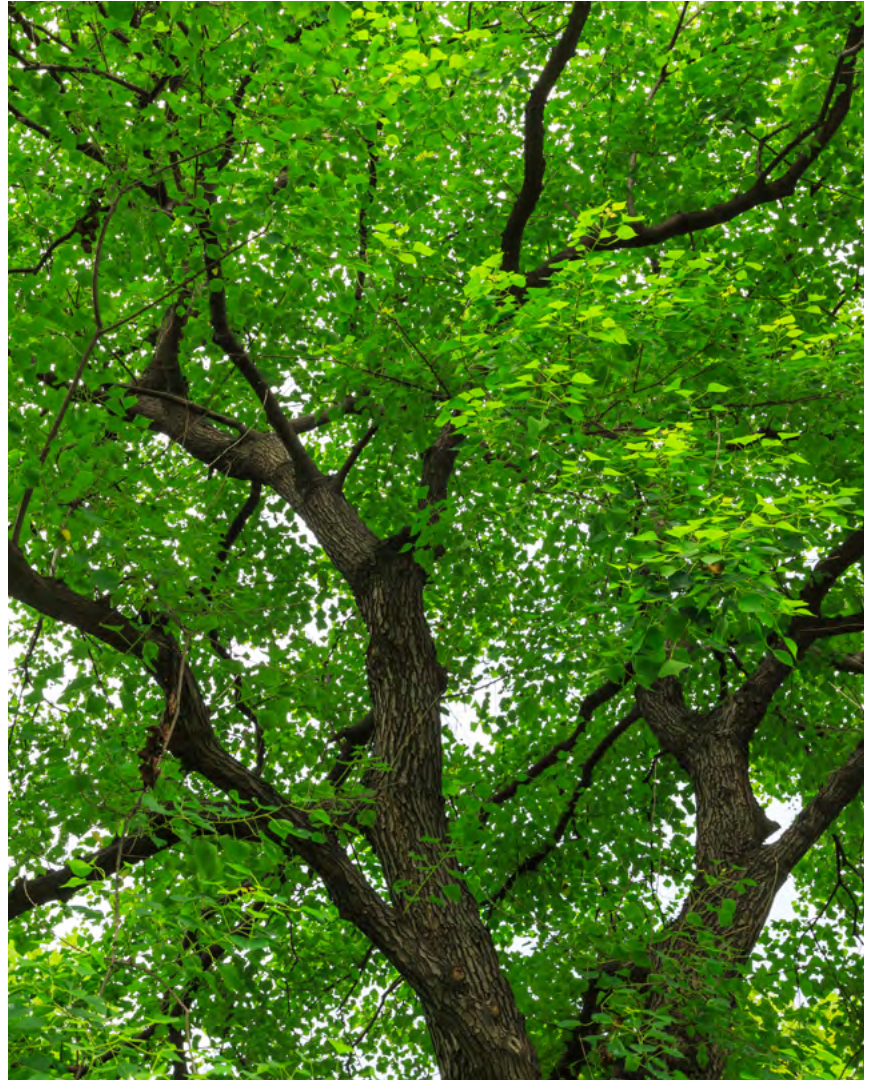


+2 mil usuarios
en redes sociales

→ Gracias a estos esfuerzos de educación e inclusión, no reportamos ninguna reclamación o sanción en relación a la responsabilidad de Banregio en la salud financiera de sus clientes.

Gestión Ambiental

En Banregio estamos comprometidos con tomar acción para contribuir a la disminución del cambio climático, por ello gestionamos y medimos el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente. Y, a pesar de no ser tema material para la Compañía por la naturaleza de su operación, implementamos iniciativas para reducir nuestros residuos y el consumo de energía eléctrica.



GRI → 302-1 / 302-3 / 302-4 / 305-5

Energía

La energía eléctrica representa la principal fuente de emisiones de carbono en la operación del banco. En 2019 el consumo de electricidad fue de 14,943,055 kWh, cantidad que significa un 3% de aumento en relación al año anterior. Este incremento se debe principalmente a las sucursales y centros cambiarios que fueron inaugurados durante el año.

El abasto eléctrico constituye cerca del 90% del consumo energético de Banregio. El restante 10% corresponde a la compra de gasolina para el traslado de vehículos utilitarios y el uso de diésel en plantas de emergencia de luz.

→ Este año continuamos con la implementación de las iniciativas de ahorro de energía, siendo aún la principal una sustitución de los sistemas de aire acondicionado tradicionales por equipos centrales *Inverter* en sucursales y edificios inaugurados en este período.

Asimismo, como parte de la estrategia de eficiencia energética se está evaluando a ciertos proveedores de paneles solares para la implementación de sus servicios en sucursales.

CONSUMO DE ENERGÍA		2018		2019		% VARIACIÓN 19 VS 18
Consumo directo	Combustibles	Diésel	47.50	57.63	6384.7	21%
		Gasolina	8,919.04	6327.07	6384.7	-29%
Consumo indirecto	Electricidad	CFE	52,132.11	52,132.11	53,795.00	3%
Total (GJ)			61,098.65	60,179.7		-2%

Consumo energético por región

Como se puede visualizar en la tabla, el **20% de las regiones** lograron bajar sus consumos de energía, haciéndose notar las regiones: Baja California, Valle México Norte y Sur.

A su vez, el **44% del total de instalaciones** (servicios/RPU's) han logrado disminuir su consumo eléctrico.

REGIÓN	2017 (kWh)	2018 (kWh)	2019 (kWh)	VARIACIÓN 19 VS 18
Baja California	662,451	644,066	617,585	-4%
Noroeste	726,061	697,904	745,731	7%
Norte	857,038	907,375	949,537	5%
Golfo norte	8,089,918	8,750,284	8,788,022	0.43%
Centro occidente	89,313	81,226	88,143	9%
Oriente	139,200	140,640	150,880	7%
Valle México Norte	113,933	119,955	118,864	-1%
Valle México Centro	348,499	341,508	360,068	5%
Valle México Sur	251,490	321,522	298,020	-7%
Bajío	667,908	721,084	814,423	13%
Golfo centro	484,073	479,296	539,411	13%
Centro Oriente	87,861	88,543	101,774	15%
Peninsular	326,043	291,777	396,290	36%
Jalisco	906,766	895,961	974,307	9%
TOTAL	13,750,554	14,481,141	14,943,055	3%

Energía de Combustibles

La energía calorífica es otro recurso indispensable para la operación. Al igual que en años pasados, Banregio tuvo en funcionamiento plantas de emergencia y vehículos utilitarios, haciendo uso únicamente de diésel y gasolina, respectivamente.

→ Consumo anual por combustible

COMBUSTIBLE	2017	2018	2019	% VARIACIÓN 19 VS 18
Diésel (L)	1,783.00	1,251.00	1,512.00	21%
Gasolina (L)	142,343.79	264,512.26	179,845.77	-32%

→ Cabe destacar que, gracias al resultado de nuestros esfuerzos se redujo el 32% en el uso de gasolina para fuentes móviles.

GRI → 305-1 / 305-2 / 305-3 / 305-5

Emisiones

A través de la medición anual de nuestras emisiones, nos comprometemos a la mejora continua de nuestro impacto ambiental poniendo en práctica estrategias de reducción dentro de la operación del banco.

En 2019, llevamos a cabo por tercer año consecutivo el proceso de medición de la huella de carbono de nuestras operaciones. El resultado nos permite medir nuestro impacto y diseñar nuevas estrategias contra el cambio climático.

Siguiendo el Reglamento de la Ley General de Cambio Climático en materia del Registro Nacional de Emisiones, la norma NMX-SAA-14064 y el GHG Protocol se consideró un enfoque organizacional para establecer los límites del análisis y calcular la huella de carbono de alcance 1, 2 y 3.

La medición de la Huella de Carbono considera:

- **ALCANCE 1:** uso de combustibles
- **ALCANCE 2:** consumo eléctrico
- **ALCANCE 3:** viajes en avión

En el periodo a reportar, logramos una reducción de emisiones generadas a partir del uso de gasolina y compra de energía eléctrica; este primero de un 29% y para el caso del segundo en un 1%, ambos en comparación al 2018.

En total nuestra disminución en emisiones fue de 2.6%, para 2020 la meta será lograr reducir nuestras emisiones en un 5%.

KPIs	UNIDAD	2017	2018	2019	VARIACIÓN 19 VS 18
Emisiones Alcance 1 (Combustibles)	tCO ₂ e	351.46	646.77	460.58	-29%
Emisiones Alcance 2	tCO ₂ e	8,002.82	7,631.56	7,546.24	-1%
Emisiones Alcance 3	tCO ₂ e	0.00*	216.46	281.66	30%
Emisiones Totales	tCO ₂ e	8,354.29	8,494.79	8,288.49	-2.6%

*En 2017 no se reportaron las emisiones correspondientes al Alcance 3

GRI → 306-2

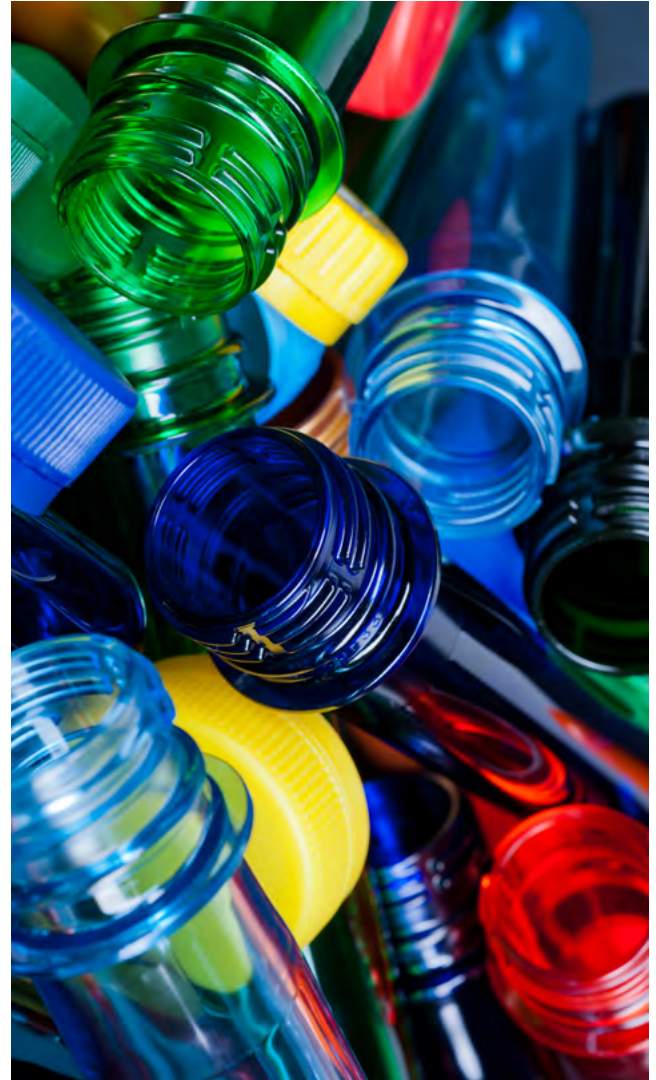
Residuos

Comprometidos con la disminución de nuestros residuos y con su adecuada disposición final, en 2019 seguimos trabajando con nuestro Programa de separación y recolección de residuos sólidos en nuestros edificios corporativos Torre XII, Back Office y Morones Prieto.

En 2019, se cambió la relación con los proveedores para la recolección de PET y Aluminio por lo tanto los datos del volumen generado para estos materiales no se registró de forma constante. Sin embargo, el mismo cambio de proveedor nos permitió sumar al reciclaje el archivo muerto que anteriormente no se consideraba.

→ Gracias a este cambio, en el periodo a reportar reciclamos 39,501 kg de papel y 2,820 kg de cartón a través de nuestro proveedor encargado del archivo muerto, quien se aseguró de su trituración y correcta disposición final.

Uno de nuestros principales objetivos para el próximo año será la implementación de capacitación integral en nuestros programas ambientales para concientizar a nuestros colaboradores sobre el impacto que conlleva la operación de nuestro día a día al planeta.



Cultura Ecológica

Impulsamos una educación de preservación y cuidado del medio ambiente entre nuestros colaboradores y la comunidad a través de nuestro *Green Team*. Encabezado por el área de Sustentabilidad, el equipo está conformado por áreas de Mantenimiento, Recursos Humanos y voluntarios de distintos departamentos.

Con el *Green Team* trabajamos campañas de concientización sobre el reciclaje de residuos sólidos urbanos, electrónicos, tips del uso de la energía y cuidado del agua. Nuestros principales canales de comunicación para esta información son: Comunicación Interna (e-mail), Workplace y pantallas, en sucursales y edificios. A través de estas campañas trabajamos en reforzar la cultura ecológica que vivimos en Banregio.

En 2019, pensando en nuevas medidas para mitigar los efectos del cambio climático nos dimos a la tarea de organizar por primera ocasión un voluntariado de reforestación en alianza con Pronatura.

La actividad se realizó gracias a una donación de \$276 mil pesos para la siembra de **900 pinos piñoneros** y al trabajo de más de **250 voluntarios de Banregio** acompañados de sus familias. Es importante señalar que la especie de pino piñonero es nativa y se distribuye de manera natural; es excelente en la retención de suelos y la captura de carbono (CO₂), así como para la captación de agua para los mantos acuíferos.





De acuerdo al muestreo de sobrevivencia realizado por [Pronatura](#), a un mes después de la reforestación, los árboles plantados por Banregio lograron un **74.8%** de sobrevivencia y han contribuido al ecosistema con: captación de agua de 9,000 lt en promedio por precipitación y una captura de carbono estimada de 3,357 a 3,924 kg C carbono (Mg ha-1)*.

Esta acción impactó positivamente a la Región de Conservación Prioritaria Sierra de Arteaga, un área natural protegida por la diversidad de especies de flora y fauna, en donde destacan: la cotorra serrana oriental, el oso negro *ursus*, así como diversas especies de murciélagos que son importantes para la polinización y la ruta migratoria de la mariposa monarca. Además de apoyar en la conservación de los bosques templados de coníferas los cuales conectan con el afluente del Río Santa Catarina y son un pulmón que da oxígeno a las ciudades de Arteaga, Ramos Arizpe y Saltillo, en Coahuila.

Asimismo, la unidad de negocio de START se sumó a la lucha contra el cambio climático a través de una campaña de adopción de árboles nativos en Nuevo León.

En alianza con la [Organización Vida Silvestre \(OVIS\)](#), el equipo de START integró en el kit de firma para los créditos automotrices un árbol de especies nativas que ayudará a sanar la calidad del aire en la ciudad. La acción, además de promover una reforestación urbana, invita a los clientes a hacer consciencia sobre la responsabilidad ambiental que tenemos al utilizar un vehículo.

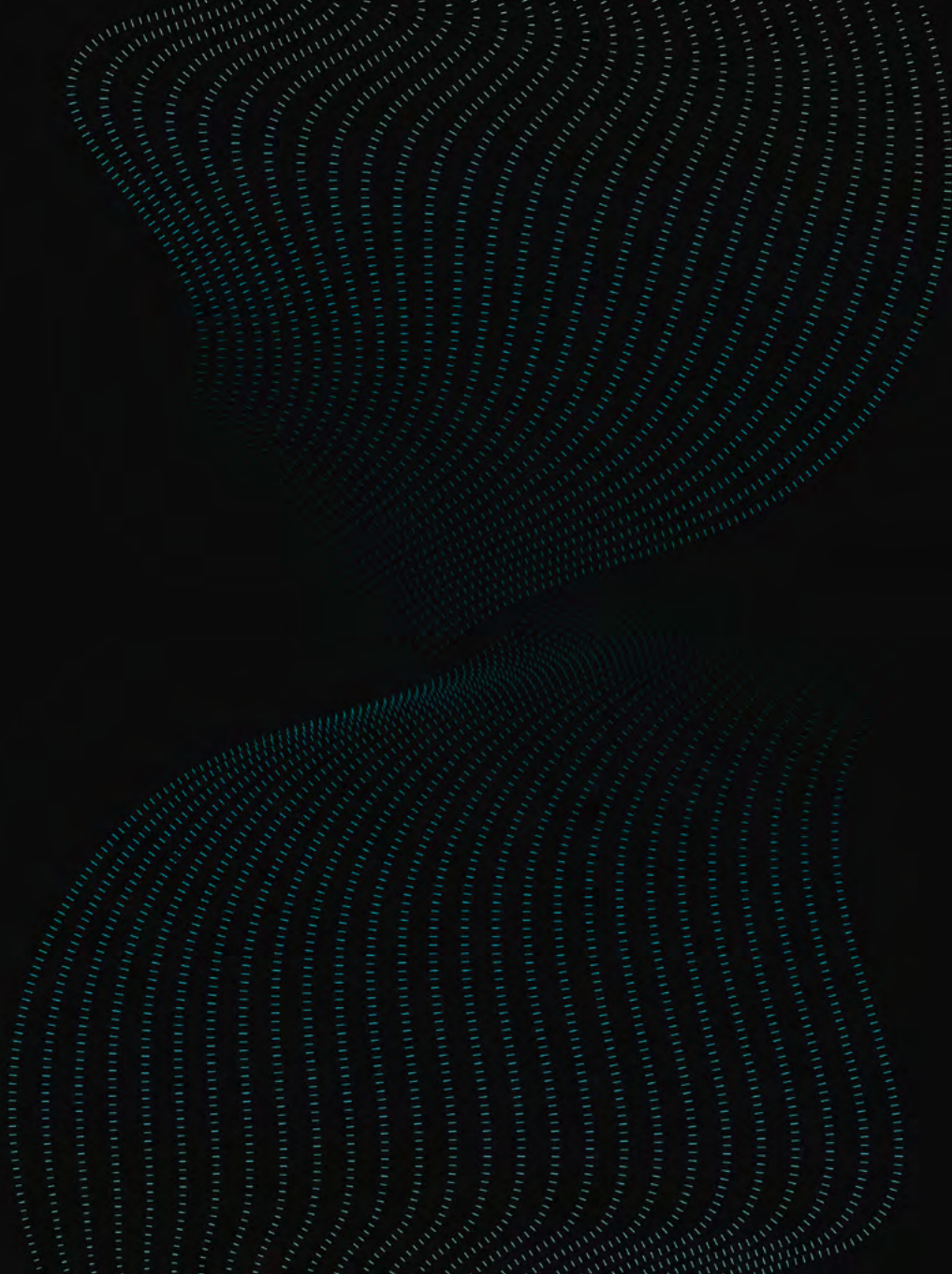
En los 4 meses que duró la campaña se entregaron 100 encinos siempre verdes, que serán plantados por nuestros clientes y sus familias en la zona metropolitana de Nuevo León. Para el 2020 se planea extender el esfuerzo a nivel nacional.

*Materia orgánica utilizada como fuente energética

Informe Anual 2020

Gobierno Corporativo

regional



Destacados



13

MIEMBROS EN EL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN



62%

CONSEJEROS
INDEPENDIENTES

Capacitaciones:



4,355 COLABORADORES
CAPACITADOS EN
CÓDIGO DE CONDUCTA



64% DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN
FUE CAPACITADO EN
CIBERSEGURIDAD

Objetivos de
Desarrollo Sustentable:



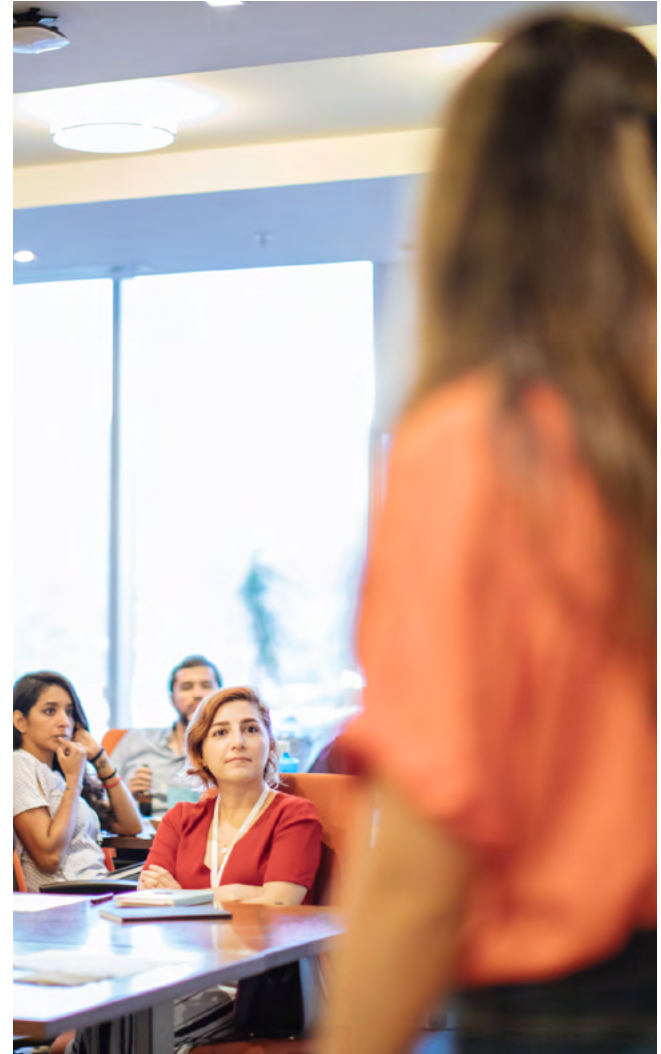
GRI → 102-18 / 102-19 / 102-20 / 102-22 / 102-23 / 102-24 / 102-25 / 102-27

GRI → 102-28 / 102-32 / 102-33 / 102-34 / 102-35 / 102-36 / 102-37 / 405-1

Estructura

Regional cuenta con un Gobierno Corporativo que establece principios y normas para todas las entidades que lo conforman, con la finalidad de asegurar la continuidad de los negocios. Este gobierno se define como el conjunto de relaciones inherentes entre la administración, los Consejos de Administración de las distintas entidades, los Comités de apoyo, Accionistas, Reguladores, Público Inversionista y otros.

En período anterior, con el objetivo de agregar un verdadero valor al grupo de entidades, Regional decidió someterse a una revisión de políticas y procesos por un tercero independiente. El resultado de este ejercicio fue un Código de Gobernanza más completo, documento que establece los lineamientos operativos para la Asamblea de Accionistas, el Consejo de Administración y sus comités de apoyo.



La **Asamblea de Accionistas**, que se reúne de manera anual, es quien rige la Sociedad; es responsable de designar a los miembros del **Consejo de Administración** y de aprobar las cuentas del Grupo Financiero, así como en su caso el pago de dividendos cuando exista.

Como el máximo órgano de gobierno, el **Consejo de Administración** tiene entre sus principales funciones: designar al Director General de Regional, a los integrantes del Comité de Auditoría, a los del Comité de Prácticas Societarias y a los delegados correspondientes para formalizar y ejecutar los acuerdos.

El Consejo de Administración de Regional está compuesto por **13** Consejeros, de los cuales el **62%** son independientes, y es presidido por el Sr. Jaime Alberto Rivero Santos. Conforme lo establece la legislación aplicable, el Director General reporta directamente al Consejo de Administración y a sus Comités de apoyo.

El proceso de nominación de los miembros del Consejo de Administración deberá favorecer los intereses y la visión estratégica de Regional; dicho proceso deberá ser transparente, objetivo e incluyente y será liderado por el Comité de Prácticas Societarias.

Los integrantes del Consejo de Administración de Regional deberán contar con compromiso, confiabilidad, calidad técnica, honorabilidad, historial crediticio satisfactorio, y amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, regulatoria, legal o administrativa.

Los consejeros independientes serán los únicos miembros del Consejo de Administración que tendrán derecho a una retribución económica, misma que será determinada por la Asamblea General de Accionistas y revisada de manera anual.

La compensación anual de los consejeros deberá de ser consistente con los siguientes principios:

- Congruencia con el alcance de las posiciones y responsabilidades
- Congruencia con la experiencia profesional y sus conocimientos
- Congruencia con el promedio de compensación del mercado de empresas del sector regulado
- Equidad y proporcionalidad

Acorde a las funciones tomadas de los estatutos sociales, el Consejo es responsable de velar por el bienestar de la Sociedad al establecer la estrategia para Regional, generar el Informe Anual para la Asamblea de Accionistas, así como supervisar las operaciones entre las subsidiarias del grupo financiero.

Además, será el encargado de salvaguardar y proteger los intereses de los accionistas, clientes, colaboradores y proveedores, siempre vigilando que la toma de decisiones asegure un sano Gobierno Corporativo.

→ Consejo de administración

CONSEJERO

MIEMBRO DESDE

Ing. Jaime Alberto Rivero Santos <i>Presidente del Consejo</i>	1994
Lic. Manuel G. Rivero Santos	1994
Lic. Manuel Gerardo Rivero Zambrano	2006
Ing. Sergio Eugenio González Barragán	2015
Lic. Héctor Cantú Reyes	2015
Ing. Francisco Rogelio Garza Egloff*	2006
Ing. Alfonso González Migoya*	2005
C.P. Jorge Humberto Santos Reyna*	2005
Ing. Isauro Alfaro Álvarez*	2009
Lic. Oswaldo José Ponce Hernández*	2017
Lic. Juan Carlos Calderón Guzmán*	2018
C.P. Daniel Adrián Abut*	2018
C.P. Carlos Arreola Enríquez*	2018

*Consejero Independiente

→ CONSEJEROS PATRIMONIALES

Poseen la propiedad o derechos fideicomisarios sobre un porcentaje del capital social de Regional y/o sus empresas, para el cual fungen como integrantes activos de los órganos de gobierno.

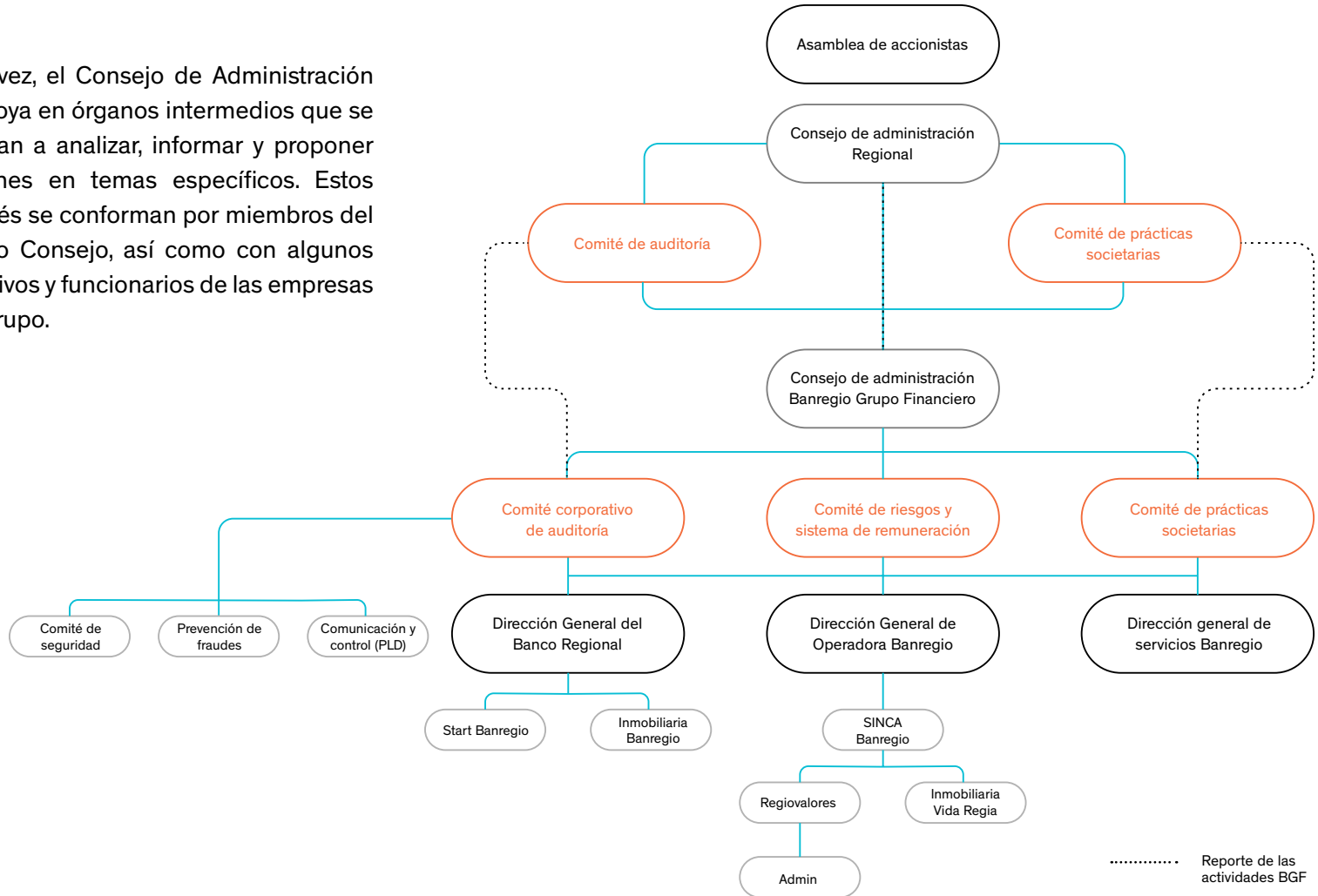
→ CONSEJEROS RELACIONADOS

Tienen vínculos directos o indirectos con Regional, ya sea por trabajar en la administración, proveer algún servicio, negocios o cualquier otra relación que afecte su independencia.

→ CONSEJEROS INDEPENDIENTES

No tienen vínculos con los accionistas y directivos relevantes de Regional; tienen una visión objetiva, imparcial, libre de conflictos de interés, no están sujetos a intereses personales, patrimoniales o económicos y son llamados a formar parte del Consejo de Administración y sus Comités de apoyo.

A su vez, el Consejo de Administración se apoya en órganos intermedios que se dedican a analizar, informar y proponer acciones en temas específicos. Estos comités se conforman por miembros del mismo Consejo, así como con algunos directivos y funcionarios de las empresas del Grupo.



→ Comités en Regional

COMITÉ	FUNCIONES	COMITÉ	FUNCIONES
AUDITORÍA	<p>Sesiona trimestralmente y está compuesto por 3 consejeros independientes.</p> <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Auditoría Interna y Externa → Control Interno → Administración de Riesgos → Información Financiera → Conflicto de interés → Cumplimiento → Monitoreo de las operaciones con partes relacionadas 	PRÁCTICAS SOCIETARIAS	<p>Sesiona trimestralmente y está compuesto por 3 consejeros independientes.</p> <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Planeación estratégica → Nominación, evaluación y compensación del Director General y directivos relevantes → Operaciones inusuales → Ética Corporativa → Sustentabilidad y Responsabilidad Social → Gestión de Presupuestos → Políticas Corporativas → Delegación de Autoridad → Operaciones con partes relacionadas

GRI → 102-31

→ Comités de Banco Regional

COMITÉ

FUNCIONES

RIESGOS Y REMUNERACIONES

Sesiona mensualmente y está compuesto por 2 miembros del Consejo de Administración, el Director General y el Titular de la Unidad de Administración Integral de Riesgos.

Funciones:

- Identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo
- Los objetivos, lineamientos y políticas para la administración integral de riesgos
- Los límites globales y específicos para exposición a los distintos tipos de riesgo
- Sistema de remuneración del Grupo Financiero (perspectiva de riesgos)
- La evaluación técnica de los aspectos de la administración integral de riesgos

*Los comités de prácticas societarias y de auditoría de Banco Regional cumplen con las mismas funciones descritas para los comités de Regional.



Asimismo se cuenta con una estructura para la evaluación y autoevaluación del desempeño de los órganos y sus miembros. Esta práctica permite obtener una retroalimentación objetiva de la labor realizada por los mismos, así como identificar las fortalezas y áreas de oportunidad que deben ser atendidas prioritariamente en el Consejo.

¿QUÉ SE EVALÚA?

- Competencias, conocimiento, calidad de las participaciones y auto desarrollo de cada uno de los consejeros
- Elementos operativos y de conducción de cada uno de los órganos de gobierno
- Cumplimiento de las funciones del Presidente de cada uno de los órganos
- Desempeño de cada una de las Secretarías Corporativas

En el período anterior se llevó a cabo la autoevaluación de los consejeros para la creación del nuevo Manual de Gobierno Corporativo y para 2019 se inició con el proceso para seleccionar a un consultor experto que nos apoye en el diseño de la evaluación independiente.

Asimismo, se impartió una capacitación intensiva de 5 horas, a la cual asistió el 64% del Consejo, en temas como: Ciberseguridad, *Data Innovation* aplicado a Inteligencia de Riesgos, Reforma Fiscal, entre otros.

En 2020 se estará avanzando en este proceso incrementando la capacitación y adoptando mejores prácticas internacionales de gobierno corporativo.

Es importante mencionar que los consejeros entregan un documento en donde reconocen el conocimiento de todas las Políticas Internas de Regional y realizan una declaración que confirma o elimina la posible existencia de un conflicto de interés.

De igual forma, Banregio cuenta con un equipo directivo comprometido con la implementación de la estrategia del Grupo que asegura una operación de alta calidad, incorporando su experiencia profesional y técnica en los respectivos ramos.

El Director General del Banco Regional participa en juntas de seguimiento con los directivos de las unidades de negocio para analizar sus resultados. En las reuniones se revisan los principales riesgos crediticios y operativos del Grupo, así como el entorno económico en el que opera.

Así aseguramos que tanto los resultados de la empresa son monitoreados y los temas materiales llevados al Consejo oportunamente, como que la estrategia definida por este órgano de gobierno se transmita al resto de la organización.

GRI → 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3 / 206-1 / 412-1 / 412-2 / 416-2 / 418-1 / 419-1

Ética y transparencia

La Compañía promueve que los valores corporativos estén siempre presentes en la toma de decisiones a través de sus colaboradores y el resto de sus grupos de interés. Estos valores constituyen la base del **Código de Conducta**, documento que guía el actuar de todos los que forman parte de Banregio.

Cumpliendo con nuestro Manual de Gobierno Corporativo, el Código de Conducta es elaborado por la Dirección General y propuesto para aprobación del Consejo de Administración a través del Comité Corporativo de Auditoría. Este documento establece un marco auto-regulatorio para la conducta de los directivos y todos al interior de la institución, así como la conducta de sus consejeros acorde a sus actividades y funciones.

El Código se comunica a toda la organización través de correo electrónico, en nuestra red social corporativa y de manera presencial todos los años en el evento Kickoff, como parte del compromiso ético de la empresa.

Asimismo, se encuentra disponible en la página web del banco y se difunde con videos en nuestras sucursales y oficinas, como parte de un Sistema Integral de

Conducta Institucional, de tal forma que pueda ser consultado por el resto de los grupos de interés.

En 2019, continuamos con nuestro curso en línea **Actitud Banregio**, dentro del cual se explican todos los lineamientos del Código de Conducta. Para esta nueva versión se diseñó un curso ágil y dinámico con una duración de sólo 1 hora.

Al cierre del año logramos 4,355 horas de capacitación para nuestros colaboradores en temas como: **no discriminación, derechos humanos, conflicto de interés, lavado de dinero, seguridad de la información y responsabilidad social, entre otros. Alcanzando un 87% de colaboradores capacitados en la política.**

También, anualmente nuestros colaboradores reciben una capacitación destinada sólo a Prevención de Lavado de Dinero (PLD) para reforzar este tema dentro del banco. En 2019, el **98%** de los colaboradores tomaron esta capacitación que incluye temas de seguridad de la información y anticorrupción.

→ Capacitación en Código de Conducta

CATEGORÍAS PROFESIONALES	2017		2018		2019	
	Nº COLABORADORES CAPACITADOS	Nº HORAS CAPACITACIÓN	Nº COLABORADORES CAPACITADOS	Nº HORAS CAPACITACIÓN	Nº COLABORADORES Y HORAS DE CAPACITACIÓN	
Dirección	24	36	39	78	Dirección	66
Sub-dirección	76	114	126	252	Sub-dirección	165
Staff	473	709.5	543	1,086	Staff	1,337
Sucursales	261	391.5	305	610	Negocio	1,194
Ejecutivos	423	634.5	559	1,118	Sucursal	1,341
Operativos	1,630	2,445	2,284	4,568	Ejecutivos	252
Total	2,887	4,330.5	3,856	7,712	Total	4,355

*En 2019 el curso de Código de Conducta tuvo duración de 1 hora.

Asimismo, para la denuncia de incumplimientos detectados en el Código, contamos con un buzón de transparencia en nuestra página web. Este buzón, que forma parte del Sistema Integral de Conducta, es un canal de comunicación independiente, anónimo y seguro, abierto no sólo a nuestros colaboradores, sino también a clientes y proveedores.

En 2019, recibimos un total de **295** denuncias vía el Buzón de Transparencia de las cuales tan sólo **14** fueron casos éticos relevantes. Cada denuncia se clasifica de acuerdo a su prioridad y al tema referente, para darles seguimiento puntual por parte del área jurídica con los departamentos correspondientes.

Es importante mencionar que en el buzón también se recibieron algunas quejas de clientes las cuales fueron direccionadas al área de atención correspondiente para su solución oportuna. Estas denuncias no son consideradas en el análisis por ser temas referentes a calidad en el servicio.

➔ Buzón de transparencia

2018	PATRIMONIO	CAPITAL HUMANO	TOTAL
No. denuncias	54	209	263
Casos relevantes	2	13	15
Resueltos	2	13	15

2019	PATRIMONIO	CAPITAL HUMANO	TOTAL
No. denuncias	31	264	295
Casos relevantes	10	4	14
Resueltos	10	4	14

*No se toma en cuenta Otros reportes por ser casos con temas no correspondientes al buzón de transparencia.

Las denuncias recibidas en el buzón se suman a las evaluaciones de auditoría interna en sucursal y se trabajan en un apartado de responsabilidad social donde se valida el cumplimiento al Código de Conducta en toda nuestra operación, revisando temas en la normativa como: derechos humanos, conflicto de interés y anticorrupción.

En 2019, no fueron detectados por este medio casos que derivaran en un proceso judicial o incidentes relevantes que afecten el patrimonio de la institución. Sin embargo, como en todo grupo financiero, se detectaron situaciones de riesgo que se apartaban de nuestros valores y conductas institucionales, acciones que fueron atendidas acorde a nuestro Sistema Integral de Consecuencias.

Gracias a nuestro marco normativo en un sector fuertemente expuesto y regulado, en 2019 recibimos sólo 7 sanciones monetarias por un monto conjunto de \$577,862 mil pesos mexicanos. [Cabe destacar la ausencia de sanciones por prácticas anticompetitivas, reclamaciones relativas a un mal manejo de los datos de cliente o la fuga de los mismos.](#)



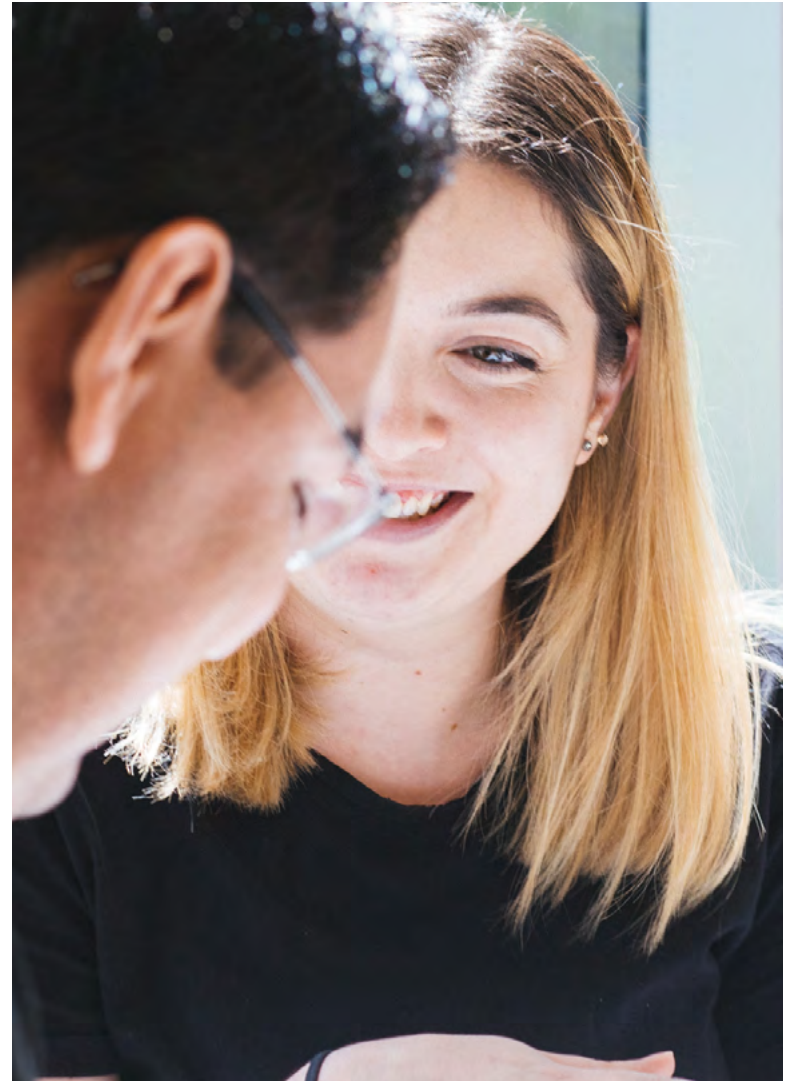
GRI → 102-11 / 102-15 / 102-29 / 102-30 / 102-31 / 201-2 / 412-3

Gestión de riesgos

La posición general de Banregio respecto al perfil de riesgo es conformar un balance sólido y diversificado, a través de objetivos estratégicos de negocio y mediante principios de: rentabilidad, asignación de capital, calidad del activo, disposición de liquidez, adecuada capacidad operativa y atracción de talento.

Fomentamos la generación sostenible de valor y el desarrollo de negocio de acuerdo con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo determinados por el Consejo de Administración.

El banco opera bajo un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), que comprende el conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y órganos de gobierno encargados de identificar, analizar, monitorear e informar sobre los riesgos de: crédito, liquidez, mercado, operacional y riesgos no cuantificables, a los que se encuentra expuesta la institución.



Los atributos de prudencia, disciplina y diversificación han sido diferenciadores de Banregio para el sano crecimiento del balance.

Bajo este sistema, se han incorporado al marco regulatorio nacional e internacional criterios cualitativos y cuantitativos en los que predominan los enfoques preventivo y prospectivo que fomentan la identificación y gestión de riesgos bajo condiciones normales y entornos de crisis.

En 2019, se propuso un programa de evaluación social y ambiental de crédito, que se sumaría al actual análisis. El proceso inició con el desarrollo de una política de riesgos sociales, ambientales y de gobierno corporativo que servirá como marco normativo para integrar estos temas a la evaluación.

Seguido de la política, se lanzará un piloto de evaluación con una muestra diversa de clientes. El objetivo es que en 2020 se integre este proceso de identificación, gestión y monitoreo de los riesgos ambientales y sociales, en la operación del equipo de riesgos para las líneas de crédito de mayor alcance.

Por otra parte, detectamos la creciente relevancia de la **seguridad de la información y ciberseguridad** como riesgo latente dentro del sistema financiero internacional. Como responsable de su gestión, la Dirección de Contraloría y Cumplimiento, ha establecido un conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos, incluyendo un Comité de Seguridad.

El Comité de Seguridad, reporta al Consejo de Administración y sesiona trimestralmente. Esta comisión se integra por 9 miembros del equipo directivo de jurídico, auditoría interna, planeación estratégica, transformación, operación y logística, así como de 2 consultores externos y los suplentes correspondientes.

Entre las principales funciones del Comité de Seguridad se encuentran:

- Aprobar iniciativas para incrementar el nivel de seguridad
 - Supervisar y controlar el plan de seguridad
 - Monitorear cambios significativos en los riesgos de seguridad que afectan a los recursos de la Sociedad frente a posibles amenazas, internas o externas
 - Aprobar, revisar, modificar o rechazar las políticas de seguridad, así como asegurar su correcta publicación y difusión
 - Evaluar y coordinar la implementación de controles específicos de seguridad de la información
-

Es importante mencionar, que como institución Banregio cumple a totalidad con los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) a la información que manejan los particulares. Los Derechos ARCO, son un derecho humano contenido en el artículo 16, párrafo segundo de la Constitución, la cual señala que toda persona tiene derecho a la salvaguarda de su información personal así como; al acceso, rectificación, cancelación y oposición en su uso.

Inteligencia de riesgos

A su vez, la Dirección de Inteligencia de Riesgos continúa con el análisis de la calidad de activos de los portafolios de crédito. Este departamento se encarga de la oportuna e integral revelación de los riesgos actuales y potenciales, junto con la evaluación del cumplimiento normativo en materia de riesgo de crédito.

El Comité de Riesgos monitorea mensualmente la gestión de estas direcciones y su evaluación se reporta al Consejo de Administración.

Principales medidas de Banregio para la gestión de riesgos:

- Lineamientos de enfoque en clientes de mejor calidad, basados en calificación individual cualitativa y cuantitativa
 - Alineación de política de precios con base en riesgo y plazo
 - Desinversión en segmentos de infraestructura, corporativo, gobierno, paraestatales, y entidades financieras no reguladas
 - Procesos de gestión de monitoreo y retroalimentación entre áreas de control y áreas de negocio
 - Procesos de prevención y contención en mora temprana
 - Incremento de Garantías con bancos de desarrollo (NAFIN, SHF y FIRA)
 - Acciones encaminadas a la prospección, posiciones de seguridad y medidas de seguimiento y revisión para cliente del portafolio Empresarial y de Negocios
-

La filosofía de Banregio consiste en otorgar el crédito de tal forma que sirva de apoyo al desarrollo de las empresas y a fortalecer la demanda de bienes de consumo duradero a través del financiamiento. Para la concesión de crédito se tendrá muy en cuenta no solamente el riesgo sino la capacidad de pago del acreditado, y en su caso, la viabilidad social, económica y ambiental del proyecto que se está financiando.

Cabe destacar que dentro de nuestra política de originación y administración de crédito se establece que se evitará participar en los siguientes sectores: Casinos o Centros de Apuestas, Centros Cambiarios, Organizaciones Políticas y Religiosas, Medios de Comunicación, Cajas de Ahorro, Casas de Empeño, Armas de Fuego, Caza y Pesca, Bares y Cantinas.

Regional, a través de su compromiso ético y una gestión de riesgos minuciosa, seguirá trabajando con un sólido Gobierno Corporativo por el desarrollo sustentable de su actividad empresarial y la generación de valor para todos sus grupos de interés.



GRI → 102-21 / 102-32 / 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-44 / 102-46 / 102-47

GRI → 102-48 / 102-49 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-53 / 102-54 / 102-56

Acerca de este informe

A través de este informe integrado Regional fomenta una relación de confianza con sus grupos de interés, dando cuenta de las iniciativas y resultados bajo un enfoque de transparencia.

Por cuarto año consecutivo se optó por un informe anual integrado el cual refleja el desempeño financiero y no financiero de Regional y sus subsidiarias. Este documento cubre las acciones y resultados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Esta edición se apega a la opción de conformidad exhaustiva de los GRI Standards, actualización de la metodología de reporte de referencia a nivel internacional, desarrollada por Global Reporting Initiative (GRI). (1)

Adicionalmente, se consideraron los contenidos del suplemento GRI para el sector de servicios financieros que están vinculados a los temas que se determinaron como materiales.

Los contenidos GRI presentados en este informe, fueron verificados por la consultora externa Valora Sostenibilidad e Innovación S.A.de C.V., con experiencia en la verificación, auditoría, sistemas y evaluación en el área de sustentabilidad.

En congruencia con nuestro enfoque de sustentabilidad, para la elaboración del presente documento en 2019 continuamos con los canales de comunicación expresados en el informe anterior y mantuvimos la identificación de nuestros grupos de interés, realizada durante el estudio de materialidad de 2018. Para conocer a profundidad la metodología del estudio, así como los temas materiales identificados, con sus límites internos y externos, revisar nuestro [Análisis de Materialidad 2018](#) disponible en nuestra página web www.regional.mx.

**PARA MÁS INFORMACIÓN ACERCA DEL INFORME,
FAVOR DE DIRIGIRSE A:**

→ alejandro.lopeira@banregio.com

→ alejandra.rivero@banregio.com

1. Las reformulaciones para los datos presentados están referenciadas directamente en los apartados del informe

→ Informe del Comité de Auditoría

21 de Febrero de 2020

H. Consejo de Administración de Regional, S.A.B. de C.V.

Presente.-

De conformidad con lo establecido en el artículo 43, fracción II de la Ley del Mercado de Valores se presentó el informe correspondiente a las actividades realizadas por el Comité de Auditoría de Regional, S.A.B. de C.V. y sus empresas subsidiarias, en adelante Regional y subsidiarias, durante el ejercicio 2019.

El contenido de este informe comprende las actividades en Regional, S.A.B. de C.V. y las entidades relevantes que a continuación se citan: Banregio Grupo Financiero, S.A. de C.V., Banco Regional, S.A., Start Banregio, S.A. de C.V., SOFOM E.R.

Durante el ejercicio 2019 se llevó a cabo la evaluación del estado que guarda el sistema de control interno de Regional y subsidiarias, contando con el apoyo de las áreas de contraloría interna, auditoría interna y auditoría externa, verificando su adecuado funcionamiento de manera general. No se detectaron deficiencias que afecten de manera significativa el ambiente de control interno. En apoyo de la revisión del control interno que se hizo se recibieron y revisaron los siguientes documentos:

- Informes trimestrales de Gestión de Auditoría Interna y del cumplimiento de su Programa Anual de Trabajo 2019
- Informes trimestrales de Gestión de Contraloría Interna
- Informes trimestrales del Auditor Externo
- Informes anuales sobre Control Interno elaborados por los Directores Generales

Se revisó y aprobó el plan anual de revisiones de auditoría interna. Se recibieron las observaciones derivadas de sus revisiones y se realizó el correspondiente seguimiento a la remediación de las observaciones que se consideraron relevantes, dando como resultado mayor efectividad y eficiencia en el control de las operaciones. Con respecto al seguimiento de medidas preventivas y correctivas, se informa que se generaron planes de acción para atender en tiempo y forma la totalidad de las observaciones y recomendaciones emitidas por Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Banco de México en su visita de inspección ordinaria, referente a la revisión de prevención de fraudes, calificación de cartera y reportes regulatorio y Banco de México, en los temas de garantías, transferencias de salario y el requerimiento Num. 24 para la operación de instrumentos financieros derivados. La Dirección de Auditoría Interna vigila la cabal implementación de las recomendaciones de las citadas autoridades.

Se evaluó el trabajo de la firma de auditores externos, así como su propuesta de servicios y honorarios para el año 2019 y como resultado se propuso al Consejo de Administración ratificar a la firma de Contadores Públicos independientes, Mancera, S.C., EY México, como auditor externo de Regional y subsidiarias. El alcance de su trabajo, la calidad y oportunidad de sus informes y opiniones así como el apoyo que proporciona a la administración y a este Comité de Auditoría en el cumplimiento con las regulaciones aplicables ha sido fundamental para proponer su ratificación.

Antes de iniciar la auditoría de estados financieros se revisó que el personal de auditoría externa cumpliera con la norma de independencia así como con los requisitos personales y profesionales. Revisamos y aprobamos su plan de trabajo y durante la ejecución del mismo se le informó a este Comité su progreso, en su caso los cambios al plan inicial de trabajo y las observaciones que fueron encontradas, habiendo verificado que la administración tomará las medidas correctivas apropiadas oportunamente. El auditor externo asistió como invitado, con voz pero sin voto, a todas las sesiones de este Comité.

Durante el año mantuvimos comunicación con el auditor externo y vigilamos que la administración les proporcionara toda la información, en tiempo y forma, que solicitaron para llevar a cabo la auditoría de estados financieros sin limitación alguna.

Se revisaron los estados financieros de Regional y subsidiarias al 31 de diciembre de 2019 así como la opinión que emite la firma de auditores externos independientes sobre dichos estados financieros que consiste en una opinión sin

excepciones en la que se afirma que la información financiera preparada por la administración de Regional y subsidiarias cumple en todos los aspectos materiales con el marco normativo contable aplicable a las sociedades controladoras de grupos financieros emitido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Asimismo revisamos la carta de manifestaciones emitida por la administración a la firma de auditores externos.

Durante el ejercicio 2019, se contrataron con la firma de auditores externos servicios adicionales a la auditoría de estados financieros, por los cuales previamente se verificó que no representarán una amenaza para su independencia y que consistieron en la auditoría de ciertos precios de transferencia, la verificación del cumplimiento con ciertos requisitos aplicables al sistema de pago conocido como SPEI y BDT, identificación de posibles vulnerabilidades en el sistema electrónico un dictamen del costo fiscal de ciertas acciones de una de las subsidiarias de Regional y otros apoyos menos importantes.

En el ejercicio 2019, no hubo cambios relevantes en las normativas contables aplicables a Regional y subsidiarias.

Durante el ejercicio no se recibieron por parte de los accionistas, consejeros, directivos, empleados, clientes u otros terceros, denuncias sobre hechos irregulares que fueran relevantes respecto a la contabilidad, los controles internos, la administración, o la auditoría interna y externa. De acuerdo con las mejores prácticas de gobierno corporativo se cuenta con un sistema de denuncia anónima supervisado por este Comité de Auditoría.

Así mismo, se informa que este Comité dio seguimiento a los acuerdos de las asambleas de accionistas y del Consejo de Administración, observando que fueron cumplidos.

Con base en el trabajo efectuado que se describe en los párrafos anteriores este Comité recomienda al Consejo de Administración la aprobación de los estados financieros de Regional y de sus subsidiarias preparados por la Dirección de Administración y Contraloría Interna, y revisados por la Dirección de Auditoría Interna, a través de su área especializada en auditoría de estados financieros y dictaminados por los Auditores Externos quienes constataron que la información financiera, administrativa y contable, se elaboró en base a la normatividad aplicable.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. González Migoya', with a long horizontal flourish extending to the right.

Ing. Alfonso González Migoya

Presidente del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Regional, S.A.B. de C.V.

→ Informe del Comité de Prácticas Societarias

At'n. Consejo de Administración

Asamblea General Ordinaria de Accionistas

De conformidad con el artículo 43 fracción I de la Ley de Mercado de Valores se presenta el informe correspondiente a las actividades realizadas por el Comité de Prácticas Societarias de Regional, S.A.B. de C.V. y empresas subsidiarias durante el ejercicio 2019.

a) Observaciones respecto al desempeño y cumplimiento de los directores relevantes. Se informa que, en el Comité de Prácticas Societarias de Regional S.A.B. de C.V., correspondiente al Cuarto Trimestre 2019 celebrado en enero 2020, se llevaron a cabo las observaciones respecto al desempeño y cumplimiento de los directores relevantes de Banco Regional, S.A. Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero, una de las principales subsidiarias de Regional, S.A.B. de C.V. Lo anterior, en apego a las disposiciones legales aplicables y a las políticas y procedimientos establecidos en Regional S.A.B. de C.V., y demás empresas controladas por ésta.

b) Los créditos y operaciones con personas relacionadas otorgados por Banco Regional, S.A. y Start Banregio, S.A. de C.V., ambas subsidiarias de Regional, S.A.B. de C.V. a diciembre 2019 ascendieron a un monto de \$2,484.0 millones de pesos y \$295.0 millones de pesos, respectivamente. Estas cantidades se encuentran debidamente dentro de los límites señalados por la regulación (menor al 35% del capital básico). Las operaciones entre compañías relacionadas fueron realizadas a precio de mercado, lo cual fue verificado por el auditor externo, quién no reportó hallazgos relevantes a la fecha de emisión del presente informe.

c) Paquetes de emolumentos o remuneraciones integrales de directivos relevantes. De igual manera durante la sesión de enero del 2020, se informó al Comité de Prácticas Societarias sobre la remuneración del Director General y ejecutivos relevantes de Banco Regional, S.A. Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero. Esta remuneración se lleva a cabo de acuerdo con un paquete de remuneraciones aprobado por el Consejo de

Administración y el cual está compuesto por una compensación fija y una variable. La compensación variable se otorga en función al logro de metas y objetivos institucionales incluyendo una evaluación de los riesgos de los distintos negocios.

d) Durante el ejercicio 2019, el Consejo de Administración no otorgó dispensas a consejeros o directivos relevantes para aprovechar oportunidades de negocio.

Este año (2019) se inició la implementación de las recomendaciones otorgadas por el despacho Mancera, S.C. de Ernst & Young México para la mejora del Modelo de Gobierno Corporativo. Dentro de estas recomendaciones se encuentran la selección, evaluación y capacitación de los miembros del Consejo de Administración. Derivado de esto, el Comité de Prácticas Societarias redujo el número de sus consejeros independientes a tres.



Ing. Alfonso González Migoya
Presidente



Ing. Enrique Navarro Ramírez
Secretario

→ **Estándar Gri 102: Contenidos Generales**

SECCIÓN	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización		PORTADA
	102-2	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización		18, 58
	102-3	Lugar donde se encuentra la sede de la organización		19
	102-4	Países donde opera la organización, incluyendo aquellos que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en el informe		19
	102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica		13, 70
	102-6	Mercados atendidos por la organización		16, 18, 58
	102-7	Escala de la organización (número de empleados; número de operaciones; ventas netas ; capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio y cantidad de productos o servicios que se ofrecen)		3,12, 50, 72

SECCIÓN	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
	102-8	Información sobre los empleados y otros trabajadores		73
	102-9	Descripción de la cadena de suministro de la organización		68
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		13, 19, 70
	102-11	Principio de precaución manejado por la organización		13, 121
	102-12	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado		21, 27
	102-13	Lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece		27
Estrategia	102-14	Declaración del director ejecutivo sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión		4, 6, 8

SECCIÓN	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
	102-15	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades		4, 6, 8, 121
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta		13, 117
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre ética		117
Gobierno	102-18	Estructura de gobierno de la organización		110
	102-19	Proceso mediante el cual el órgano de gobierno delega su autoridad		110
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo por temas económicos, ambientales y sociales		110
	102-21	Consulta a las grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		125
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		110
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno		110

SECCIÓN	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
	102-24	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno		110
	102-25	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses		110
	102-26	Papel del máximo órgano de gobierno en el establecimiento de objetivos, valores y estrategia		13
	102-27	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		110
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		110
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		121
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales		121

SECCIÓN	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
	102-31	Revisión por el órgano superior de gobierno de los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social		115, 121
	102-32	Papel del órgano de gobierno más importante en los informes de sostenibilidad		110, 125
	102-33	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno		110
	102-34	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno		110
	102-35	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección		110
	102-36	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración		110
	102-37	Participación de los grupos de interés en la remuneración		110

	102-38	Remuneración anual total	Confidencial, debido a lineamientos internos del Grupo	N/A
	102-39	Porcentaje de aumento en la relación de compensación anual total	Confidencial, debido a lineamientos internos del Grupo	N/A
Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización		125, Análisis de Materialidad 2018
	102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos		73
	102-42	Identificación y selección de los grupo de interés		125, Análisis de Materialidad 2018
	102-43	Estrategia de involucramiento con los grupos de interés		41, 125, Análisis de Materialidad 2018
	102-44	Principales temas y preocupaciones planteados por los grupos de interés		125, Análisis de Materialidad 2018

SECCIÓN	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización		126, Estados Financieros
	102-46	Definición del contenido del informe y límites de los aspectos materiales		125, Análisis de Materialidad 2018
	102-47	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido del informe		125, Análisis de Materialidad 2018
	102-48	Consecuencias y causas de las reformulaciones de la información facilitada en informes anteriores		125, Análisis de Materialidad 2018
	102-49	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a informes anteriores		125, Análisis de Materialidad 2018
	102-50	Periodo objeto del informe		125
	102-51	Fecha del último informe		125
	102-52	Ciclo de presentación del informe		125
	102-53	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del informe		125

SECCIÓN	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
	102-54	Opción «de conformidad» con la Guía elegida por la organización		125
	102-55	Índice de GRI de la opción elegida		135
	102-56	Referencia al informe de Verificación externa		125

→ Estándar Gri 102: Contenidos por tema

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
Capacitación y desarrollo de carrera	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1			Análisis Materialidad 2018
		103-2			73
		103-3			73
	GRI 404: Capacitación y Educación 2016	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral		86
		404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales		86
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional		86

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
Ciberseguridad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1			Análisis Materialidad 2018
		103-2			121
		103-3			121
Clima laboral y compromiso del colaborador	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1			Análisis Materialidad 2018
		103-2			73
		103-3			85
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevos empleados contratados y rotación de los empleados.		73
401-2		Beneficios sociales para los empleados de jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.		82, 86	
401-3		Permiso parental: empleados con derecho, que lo ejercen y continuidad laboral.		82	

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
Continuidad y eficiencia operacional	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1			Análisis Materialidad 2018
		103-2			100
		103-3			101
	GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización.		101
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	No procede. Banregio ofrece productos y servicios financieros, que no tiene impactos significativos en cuanto a emisiones de GEI (Alcance 3).	N/A
		302-3	Intensidad energética		101
		302-4	Reducción del consumo energético		101

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de los productos y servicios	No procede. Banregio ofrece productos y servicios financieros, que no se caracterizan por precisar de energía para su operativa.	N/A
	GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)		104
		305-2	Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)		104
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)		104
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Estará disponible a partir del 30 de abril en el reporte de Huella de Carbono completo en el portal: www.regional.mx	N/A
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI		101, 104

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No procede, el grueso de las emisiones de GEI de Banregio corresponde al consumo de energía y no a la quema directa de combustibles fósiles ni la fuga de refrigerantes.	N/A
		305-7	“Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire”		
	GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	No procede, la actividad de Banregio no altera significativamente las condiciones del agua que utiliza.	N/A
		306-2	Residuos por tipo de método y eliminación		105
		306-3	Derrames significativos	No procede, Banregio no utiliza materiales químicos en sus actividades, por lo que no causa perjuicio por derrame.	N/A

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
		306-4	Transporte de residuos peligrosos	No procede, el tipo de actividad de Banregio no genera residuos peligrosos.	N/A
		306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	No procede, la actividad de Banregio no altera significativamente las condiciones del agua que utiliza.	N/A
Cumplimiento legal	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1			Análisis Materialidad 2018
		103-2			117
		103-3			117
	GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia		117
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el área social y económica.		117

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
Desempeño económico	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1			Análisis Materialidad 2018
		103-2			51
		103-3			51
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido		68
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		121
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		82, 86

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
		201-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Banregio no recibe ayuda económica de entes gubernamentales tales como bonificaciones fiscales, subsidios, ayudas a la inversión, premios con dotación económica y otros beneficios financieros en relación con cualquier operación.	N/A
Ética e integridad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1			Análisis Materialidad 2018
		103-2			117
		103-3			117
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados		117

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
		205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción		117
		205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas		117
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas		86
	GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos		117
		412-2	Formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos		117
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		121

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA	
Experiencia del cliente	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1			Análisis Materialidad 2018	
		103-2			40	
		103-3			40	
	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1		Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos		40
				Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado		40
				Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado		40
	417-2					
	417-3					

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
Gobierno corporativo	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1			Análisis Materialidad 2018
		103-2			110
		103-3			110
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		73, 110
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		73
Innovación de productos y servicios	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1			Análisis Materialidad 2018
		103-2			33
		103-3			33
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.		33

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos		40, 96
		FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio		67
		FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector		58
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.		67
Privacidad del cliente	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1			Análisis Materialidad 2018
		103-2			41, 117
		103-3			117
	GRI 418: Privacidad de cliente 2016	418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes		117

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	PÁGINA / LIGA
Salud financiera del cliente	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1			Análisis Materialidad 2018
		103-2			96
		103-3			96
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		96, 98
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		98, 117
		FS15	Políticas para el diseño justo y venta de productos y servicios financieros.		67
		FS16	Iniciativas de educación financiera por tipo de beneficiario		96, 98

→ Informe de revisión independiente



Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Regional S.A.B. de C.V. y subsidiarias

A la Dirección de Regional S.A.B. de C.V. y subsidiarias,

Conforme a su solicitud, hemos sido requeridos para proporcionar un nivel de aseguramiento limitado sobre el contenido del Informe Anual 2019 (en adelante "Informe") del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2019, preparado de conformidad con los contenidos propuestos en los Estándares de *Global Reporting Initiative* (en adelante Estándares GRI) y en el Suplemento Sectorial de "Financial Services" de la Guía GRI versión G4 (en adelante el Suplemento Sectorial *Financial Services*).

Responsabilidades de la Dirección

La Dirección de Regional ha sido responsable de la preparación, del contenido y presentación del "Informe", según la opción de conformidad "exhaustiva" de los Estándares GRI, considerando además el Suplemento Sectorial *Financial Services*.

Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que la información contenida en el "Informe" esté libre de incorrección material, debido a fraude o error.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad consistió en proporcionar un nivel de revisión limitado sobre el contenido del "Informe" en cuanto a los indicadores de desempeño incluidos en los Estándares GRI y en el Suplemento Sectorial *Financial Services*.

Con el fin de asegurar que el proceso de verificación cumple con los requerimientos éticos necesarios para asegurar la independencia de nuestro trabajo como auditores de información no financiera, nuestro trabajo se desarrolló de acuerdo a la Norma ISAE3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por la *International Auditing and Assurance Standard Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC). Esta norma exige, además que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión de seguridad limitada es menor al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso debe entenderse como un informe de auditoría.

Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:



- Análisis de riesgo de la información para la identificación de eventos materiales ocurridos durante el ejercicio cubierto por el informe.
- Análisis de procesos de recopilación y control interno de los datos cuantitativos reflejados en el "Informe", en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo.
- Revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los Estándares GRI.
- Verificación de Índice de contenidos GRI del borrador final del informe, según la opción de conformidad exhaustiva.

Los contenidos GRI revisados del Informe 2019 fueron los siguientes:

GRI 102-8, 102-9, 102-13, 102-17, 102-18, 102-21, 102-22, 102-24, 102-25, 102-26, 102-29, 102-41, 102-46, 201-1, 201-4, 203-1, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 302-1, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 401-1, 401-2, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 412-2, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1, 419-1, FS7, FS16.

Conclusiones

Con base en los procedimientos realizados, descritos anteriormente, sobre el Informe Anual 2019 de Regional S.A.B. de C.V., concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información contenida en el "Informe" no hay sido obtenida de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, que existan desviaciones u omisiones significativas, o que el "Informe" no haya sido preparado de acuerdo con los requerimientos establecidos en los Estándares GRI y el Suplemento Sectorial *Financial Services*.

Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de C.V.

Jose Luis Madrid,
 Director General
 Ciudad de México
 16 de abril de 2020

regional[®]