

# MEXICANOS **FUERTES**

INFORME ANUAL 2017





## NUESTRA **MISIÓN:**

Generamos confianza y fortaleza financiera para nuestros clientes.

## NUESTRA **VISIÓN:**

Ser un gran aliado para crecer fuerte con México.

Somos una gran familia con principios y valores en los que inspiramos nuestras relaciones con clientes, compañeros y proveedores.

- Trabajamos para fortalecer a nuestros clientes: **Solidaridad**
- Innovamos para generar valor: **Innovación**
- Desarrollamos equipos comprometidos: **Lealtad**
- Somos incluyentes: **Respeto**
- Contribuimos al bienestar de México: **Responsabilidad**

“En esta síntesis de nuestro informe anual 2017, mostramos los aspectos más sobresalientes en los ámbitos social, económico y ambiental guiados por la evaluación de intangibles y la visión a futuro en nuestras operaciones más importantes.”



# MEXICANOS **FUERTES**

Banorte quiere ser el banco que impulse a los mexicanos, que los potencie, que los ayude a superar sus metas con innovación, con tecnología, con productos, con servicios, con inteligencia.

**Olga  
Medrano**

Matemática

## Mexicanos Fuertes

Banorte es el Banco Fuerte de México, un México que a finales del año pasado vivió momentos de incertidumbre y de preocupación. Ese México que demostró estar a la altura de las circunstancias y sorprendió al mundo haciéndose más fuerte.

En Banorte creemos en ese México fuerte, con mexicanos optimistas, positivos, que innovan, que buscan cambiar las cosas.

Banorte quiere ser el banco de ese México que viene. Un banco del futuro, no del pasado. Un banco que impulse a los mexicanos, que los potencie, que los ayude a superar sus metas con innovación, con tecnología, con productos, con servicios, con inteligencia.

En Banorte, no solamente tomamos nuestras decisiones en México, se toman con todos los mexicanos.

Porque el México del futuro necesita de Mexicanos Fuertes. Mexicanos tan fuertes como su Banco.

Banorte, el Banco del México Fuerte.

## Banorte, el Banco Fuerte de México.



Roberto Cortázar  
Pintor



María De los Ángeles Ortiz  
Atleta paraolímpica



Asociación Mexicana de Debate

# BANORTE DE UN VISTAZO

“Somos el segundo Grupo Financiero por activos totales en México y el primero controlado por accionistas mexicanos.”

Posiciones de mercado relevantes:



## 1<sup>er</sup> lugar

- Afore XXI Banorte  
Recursos administrados: **23.1%**
- Pensiones Banorte  
Resoluciones: **40.5%**
- Captación plazo: **20.2%**
- Crédito a entidades gubernamentales: **24.3%**



## 2<sup>do</sup> lugar

- Activos totales: **14.8%**
- Crédito hipotecario: **18.7%**, ganando una posición en 2017



## 3<sup>er</sup> lugar

- Crédito automotriz: **16.3%**
- Crédito de nómina: **21.1%**
- Terminales punto de venta: **16.9%**



## 4<sup>to</sup> lugar

- Captación vista: **12.2%**
- Crédito al consumo: **11.0%**
- Tarjeta de crédito: **9.3%**

Reportar buenos resultados es posible cuando hemos cumplido con las metas en todos los ámbitos del negocio; por ello nos sentimos satisfechos de un año más de buenos resultados y así cumplir nuestra meta de cara al 20/20.

| CIFRAS RELEVANTES                                            |           |           |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| GRUPO FINANCIERO BANORTE                                     | 2017      | 2016      | 2015      |
| Activos en administración (millones de pesos)                | 2,423,321 | 2,184,877 | 2,105,565 |
| Activos totales (millones de pesos)                          | 1,354,147 | 1,268,119 | 1,198,476 |
| Depósitos totales (millones de pesos)                        | 648,622   | 575,755   | 561,462   |
| Cartera total (millones de pesos)                            | 628,080   | 577,117   | 530,091   |
| Capital contable sin interés minoritario (millones de pesos) | 145,751   | 140,745   | 135,452   |
| Utilidad neta (millones de pesos)                            | 23,908    | 19,308    | 17,108    |
| Utilidad por acción (pesos)                                  | 8.619     | 6.961     | 6.168     |
| Dividendos por acción (pesos) <sup>(1)</sup>                 | 5.28      | 2.61      | 1.01      |
| Dividendos pagados                                           | 14,645    | 7,229     | 2,787     |
| Valor en libros de la acción (pesos) <sup>(2)</sup>          | 52.55     | 50.74     | 48.83     |
| Acciones en circulación (millones)                           | 2,773.73  | 2,773.73  | 2,773.73  |
| Precio de la acción (pesos)                                  | 107.83    | 102.30    | 94.99     |
| Retorno sobre capital (%)                                    | 17.0      | 13.9      | 13.3      |
| Retorno sobre activos (%)                                    | 1.9       | 1.6       | 1.5       |
| Margen de interés neto (%)                                   | 5.5       | 4.9       | 4.5       |
| Índice de eficiencia (%) <sup>(3)</sup>                      | 41.9      | 44.9      | 47.9      |
| Índice de cartera vencida (%)                                | 2.0       | 1.8       | 2.2       |
| Cobertura de reservas (%)                                    | 129.2     | 139.5     | 116.0     |
| Índice de capitalización banco (%)                           | 17.2      | 15.3      | 14.6      |
| Valor de marca Banorte (millones de dólares) <sup>(4)</sup>  | 1,441     | 1,619     | 1,204     |

(1) Los dividendos por acción decretados por las Asambleas de Accionistas del 2015, 2016 y 2017 fueron: Dividendo total decretado en 2015 fue de \$1.64702 pesos por acción pagadero en cuatro desembolsos: el primero por \$0.2745 pesos por acción (noviembre de 2015) y los restantes tres por \$0.45750654921773 pesos por acción cada uno (febrero, junio y agosto de 2016). Dividendo total decretado en 2016 fue de \$2.4671 pesos por acción pagadero en dos desembolsos de \$1.233553556868510 pesos por acción cada uno (agosto 2016 y marzo 2017). Dividendo total decretado en 2017 fue de \$4.0462300 pesos por acción pagadero en dos desembolsos: el primero por \$2.7843910 pesos por acción (junio de 2017) y el segundo, siendo por concepto de pago de dividendo extraordinario, de \$1.2618390 pesos por acción (junio de 2017).

(2) Considerando el número de acciones emitidas, que para los tres periodos asciende a 2,773.73 millones.

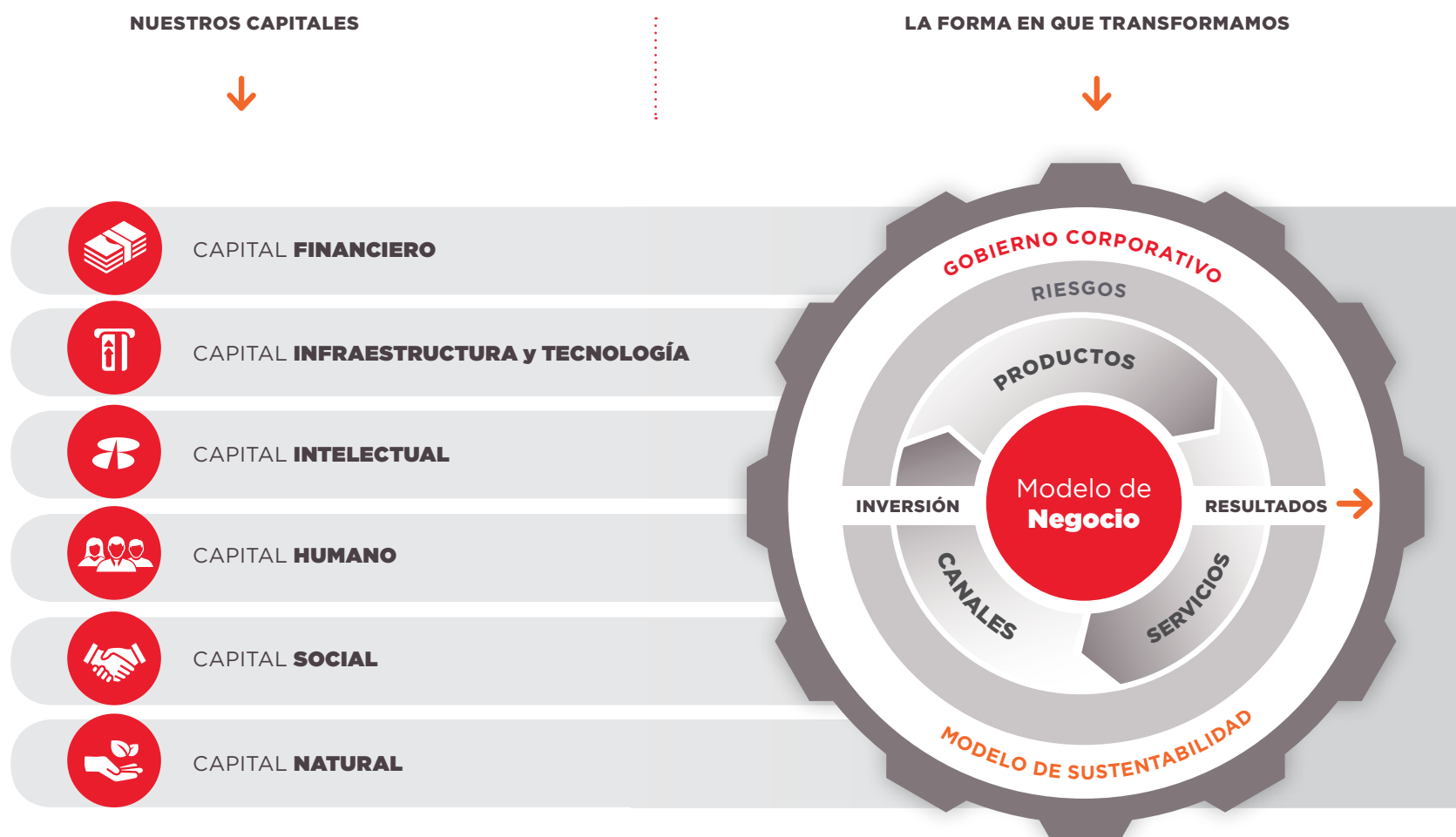
(3) Gastos no financieros / (Ingresos de intereses netos + Ingresos no financieros).

(4) Fuente: Brand Finance.

# CÓMO **CREAMOS VALOR**

Para GFNorte generar valor significa crecer nuestro negocio al mismo tiempo que contribuimos a mejorar el contexto social y ambiental de nuestro país.

## MODELO DE CREACIÓN DE **VALOR**



“2017 fue un año de resultados históricos para GFNorte, con indicadores clave que demuestran nuevamente nuestro sólido desempeño y rentabilidad.”



#### PRINCIPALES INDICADORES DE VALOR AGREGADO PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



##### CAPITAL FINANCIERO

- **17.0%** Retorno sobre capital
- **41.9%** Índice de eficiencia

##### CAPITAL INFRAESTRUCTURA y TECNOLOGÍA

- **1,148** Sucursales
- **7,911** Cajeros automáticos
- **165,441** Terminales punto de venta

##### CAPITAL INTELECTUAL

- Valor de marca **\$1,441 mdd**
- **Más de 650 mil seguidores** en redes sociales

##### CAPITAL HUMANO

- **29,915** Colaboradores de planta
- **\$151.6 mdp** Inversión en capacitación
- **\$4,785.9 mdp** Remuneraciones al personal

##### CAPITAL SOCIAL

- **\$3,851.2 mdp** en financiamiento a PyMEs
- **\$5.9 mdp** en recursos movilizados AyuDamos
- **\$69 mdp** en donativos por Fundación Banorte

##### CAPITAL NATURAL

- **17.65 GJ** consumo de energía por empleado
- Sistema Integral de Control de Energía (SICE)  
**18.04 millones de kWh** ahorrados **\$22.03 mdp** ahorrados



GRUPOS  
DE  
INTERÉS

# BANORTE

## CAPITAL FINANCIERO

**Inversión que fortalece  
la rentabilidad de  
nuestro negocio**



### Utilidad neta

La utilidad neta fue de \$23,908 millones de pesos, superior en 24% anual, resultado de la tendencia positiva observada en los ingresos de intereses netos e ingresos no financieros. Esta utilidad está compuesta de sólidos crecimientos en las utilidades de subsidiarias: Banco 30%, Pensiones 57%, Seguros 6% (no obstante un año muy complicado por diversos desastres naturales), Arrendadora 11%, Almacenadora 48%, Casa de Bolsa 16% y Operadora de Fondos 19%.

### Índice de eficiencia

El índice de eficiencia mejoró sostenidamente durante 2017 al descender a 41.9%, (300pb) anual por debajo, resultado del apalancamiento operativo positivo. Esto ha permitido extender nuestra línea de tendencia con niveles de eficiencia históricamente bajos.

### Rentabilidad

El rendimiento sobre el capital (ROE) aumentó 307pb, pasando de 13.9% a 17%, mientras que el rendimiento sobre activos (ROA) creció 28pb para ubicarse en 1.86%. El retorno sobre capital tangible (ROTE) de 2017 se ubicó en 20.9%, siendo superior en 353pb respecto al reportado para el año 2016. Por su parte, el retorno sobre activos ponderados por riesgo se ubicó en 3.8%, superior en 66pb al año anterior.

### Nuestros accionistas

Al ser una empresa pública con amplio reconocimiento que cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores, estamos comprometidos con seguir los más altos estándares en materia de Gobierno Corporativo, revelación de información y comunicación con la comunidad inversionista y grupos de interés. La base de accionistas de Grupo Financiero Banorte está diversificada globalmente, conformada por personas físicas e inversionistas institucionales.

Hemos mantenido nuestros canales tradicionales: reportes de información trimestral y anual, conferencias trimestrales, roadshows, non-deal roadshows y asistencia a conferencias de distintas casas de bolsa internacionales y del país.

En concreto, en 2017:

- Participamos activamente en 24 conferencias nacionales e internacionales, seis roadshows y 68 visitas en sitio.
- Nos reunimos con más de 65% del accionariado total de GFNorte.
- La Alta Dirección estuvo presente en 40% de las reuniones atendidas.
- El apetito por la Institución continúa aumentando en regiones como Sudamérica y Asia; más de 20% de los inversionistas institucionales visitados se reunieron más de una vez con Banorte. En Sustentabilidad, GFNorte ha desarrollado una sólida estrategia a través de la cual apoyamos iniciativas encaminadas a alcanzar el desarrollo sustentable en nuestra operación diaria y los requerimientos de nuestros accionistas.



## CAPITAL DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

### Inversión en canales y la mejor tecnología para nuestros clientes

#### Tecnología

En GFNorte continuamos promoviendo el uso de herramientas tecnológicas innovadoras para aportar valor a nuestros clientes y usuarios mediante soluciones que se anticipen a sus necesidades de una forma práctica, sencilla y segura.

El desarrollo de los proyectos en el área de Tecnología está orientado a ejecutar las tareas y actividades de una manera más simple y efectiva.

Para ello, hemos evolucionado la forma en la que gestionamos nuestros métodos de operación y ejecución, la relación con proveedores y el modelo de medición del desempeño. Esto nos ha permitido ser más eficientes y producir 2 millones de horas en soluciones tecnológicas, 17% más que en 2016, lo que nos ha posicionado como aliado estratégico de negocio y nos ha fortalecido frente a la competencia.

Convencidos de que la tecnología es una pieza clave para el desarrollo de nuestro negocio, seguimos trabajando en la innovación y ejecución de nuevas tendencias.

#### Innovación

En Grupo Financiero Banorte la innovación es esencial para continuar con nuestra transformación, mantenernos a la altura de las necesidades de los clientes y ofrecerles el mejor servicio.

En GFNorte buscamos adelantarnos a las necesidades de nuestros clientes y elevar su satisfacción respecto al servicio, a través de la innovación. Por esta razón, contamos con el área de Innovación en donde se desarrollan ideas, prototipos y proyectos que luego son sometidos a pruebas con el usuario final.

Nos enfocamos en tres pilares:

- Cambios disruptivos: impulsamos el desarrollo de nuevas tecnologías, procesos o servicios en el mercado.
- Procesos críticos: atendemos aquellos procesos que son transversales a nuestros servicios y canales que dan soporte a la venta cruzada de las diferentes líneas de negocio.
- Capacidades cognitivas: desarrollamos nuevos canales de venta con esquemas de seguridad y de nueva generación.



## CAPITAL INTELECTUAL

**Inversión en innovación para ofrecer los mejores productos y servicios a nuestros clientes**

### **Mercadotecnia**

Somos el Grupo Financiero mexicano más grande del país. Gracias a nuestros esfuerzos por comunicar nuestra marca, ésta es considerada como una de las más valiosas de México y en especial del sector financiero. Actualmente, el valor de la marca Banorte, de acuerdo con Brand Finance, es de \$1,441 millones de dólares, siendo también la quinta marca financiera más importante en América Latina.

En 2017, lanzamos la nueva estrategia de comunicación institucional Mexicanos Fuertes, cuyo objetivo fue crear una plataforma de comunicación y relacionamiento con cada uno de nuestros clientes para fortalecer nuestra marca e impulsarla a las nuevas generaciones, incrementando su valor y relevancia con resultados importantes en los indicadores de conocimiento y recordación publicitaria, pero sobre todo, en los atributos de imagen que constituyen la personalidad de la marca.

### **Comunicación**

Continuamos con nuestra Visión 20/20 con metas claras de negocio que deben construirse de la mano de la reputación del Grupo, con adecuada comunicación y con un relacionamiento eficaz y confiable con los grupos de interés.

En 2017 trabajamos en la alineación estratégica y consistencia de la comunicación corporativa, que implica comprender el entorno público del Grupo con el horizonte de objetivos institucionales de crecimiento plasmados en la

Visión 20/20, y gestionar las necesidades de comunicación de cada unidad de negocio, de acuerdo con el diagnóstico de la brecha entre el posicionamiento actual y el óptimo.

En este sentido, lanzamos un programa de largo plazo de análisis de impacto de las piezas de comunicación a partir de indicadores consensuados con las áreas internas a las que se brinda servicio. El programa busca racionalizar el flujo de comunicación corporativa para lograr una mayor eficacia y que la comunicación se convierta en una herramienta real de solución de retos del negocio. Como primera iniciativa se crearon boletines semanales internos que, en los primeros tres meses, lograron incrementar 15% el nivel de lectura.

### **Cultura organizacional**

Por séptimo año consecutivo obtuvimos la certificación Great Place to Work, como uno de los mejores lugares para trabajar en México. En esta edición, logramos la participación de 18,067 colaboradores, lo que representa un incremento de casi 100% respecto a nuestra medición de base en 2015. Con un porcentaje de satisfacción de 88% de nuestros colaboradores, superamos el promedio de 79% para el sector financiero.

Asimismo, logramos la certificación Súper Empresas 2017 en nuestra primera participación en esta evaluación, que coordinan la revista Expansión y Top Companies, alcanzando la séptima posición de empresas mexicanas con más de 3 mil colaboradores y el segundo lugar en el ranking del sector financiero.



## CAPITAL HUMANO

### Inversión en la atracción y el desarrollo de nuestros colaboradores para su máximo desempeño

#### El valor de nuestro Capital Humano

El desarrollo del talento humano es la clave para cumplir con nuestra estrategia de negocio. En recursos humanos tenemos el reto de mantener una cultura organizacional eficiente, enfocada en los resultados del negocio y dirigida por los líderes de la Institución, habilitando nuevos modelos de atracción, desempeño y retención del personal.

Nuestro enfoque principal en el Capital Humano ha sido la gestión del cambio a través de la sustentabilidad y el suministro de talento en la organización. Nos hemos enfocado en el desarrollo de una cultura orientada a la consecución de resultados, generadora de nuevos liderazgos y el impulso de competencias orientadas hacia las nuevas tendencias digitales e innovación disruptiva.

Contamos con más de 29 mil colaboradores distribuidos equilibradamente por género: 50.4% hombres y 49.6% mujeres conforman nuestra plantilla.

#### Gestión de talento

Un aspecto fundamental del desarrollo de nuestros empleados es apoyar su desarrollo, con el fin de elevar los estándares de desempeño y crecimiento profesional dentro de la institución. En 2017 cada colaborador recibió en promedio 35 horas de capacitación, superando en más de 20% la capacitación impartida en 2016.

#### Atracción y retención de talento

Hemos transformado el proceso integral de atracción de talento con el desarrollo en la implementación de plataformas tecnológicas que nos han permitido eficientar las funciones de reclutamiento y brindar a los nuevos aspirantes una experiencia de accesibilidad digital.

Para GFNorte, los factores clave de decisión al atraer talento son la capacidad, las habilidades y los conocimientos de los aspirantes, siempre basados en la igualdad al tomar la decisión de contratar a un nuevo colaborador, con lo que evitamos discriminar por cualquier motivo.

Uno de los temas más importantes dentro de nuestra estrategia de recursos humanos es mantener la competitividad salarial de los colaboradores. Para ello, durante 2017 realizamos la revisión general de sueldos del personal operativo y ejecutivo, incorporando el desempeño como un elemento para evaluar la productividad y reconociendo con mayores porcentajes de asignación salarial al personal con una destacada participación en el logro de sus resultados.

Trabajamos continuamente para ofrecer a nuestros colaboradores un paquete integral de remuneraciones y beneficios que sea competitivo en el sector.

#### Rotación de personal

Durante 2017, la rotación voluntaria e involuntaria de personal fue de 22.5%. Somos uno de los Grupos Financieros con el menor índice de rotación involuntaria del sector, con 6.4%.

## Inversión para brindar la mejor experiencia a los clientes e impactar positivamente en el desarrollo de México

### Experiencia del cliente

Reconocemos que la fuente más poderosa de innovación está en nuestros clientes, por lo que, enfocados en ellos, aspiramos a convertirnos en el mejor banco en términos de atención y servicio para los mexicanos.

De forma constante tomamos el pulso de la experiencia del cliente en las diferentes interacciones con Banorte mediante métricas que permiten determinar los momentos importantes y las áreas de oportunidad, la implementación de la metodología de satisfacción NPS (Net Promoter Score) en toda la organización.

### Apoyo a clientes PyMEs

Para Banorte es muy importante el apoyo a las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) de México porque sabemos que el emprendimiento es decisivo para el desarrollo económico de una nación.

Por esta razón, la relación con nuestros clientes es una pieza clave que nos motiva a enfocarnos en sus necesidades financieras, así como en aquellas circunstancias especiales que se pudieran presentar los mercados nacional y local. Con el fin de promover el desarrollo local, continuamos brindando condiciones especiales para PyMEs de los sectores o regiones del país que requieren de algún apoyo especial. En 2017 la cartera de financiamiento a estos programas fue de \$3,851 millones de pesos, brindando apoyo con 1,965 créditos.

### Corresponsalías: cada vez más cerca de nuestros clientes

Contribuimos a mejorar la inclusión financiera en poblaciones con penetración bancaria limitada. Esto lo hacemos a través de nuestra red de corresponsalías, con la que ofrecemos diversos servicios a clientes y usuarios con el apoyo de terceros: cadenas comerciales que ponen a disposición de nuestros clientes su personal y equipo técnico para que puedan realizar, en línea y tiempo real, transacciones bancarias de pago, depósito, retiro o consulta. Contamos con una red de 26,131 corresponsalías, a través de la cual tenemos una cobertura del 55.6% de los municipios de México.

### Fundación Banorte

En 2017, nuestra inversión social ascendió a más de \$69 millones de pesos a través de los programas Líderes Educativos Banorte, Mil Sueños por Cumplir, Desastres Naturales y otros apoyos filantrópicos en los que contribuimos con 21 organizaciones, beneficiando directamente a 41,855 personas en todo México.

### Acciones Banorte

Acciones Banorte ha logrado colocarse dentro del Grupo Financiero Banorte como un programa que integra las iniciativas relacionadas con los colaboradores, sus familias, la comunidad y el medio ambiente, con el objetivo de apoyar al desarrollo de México.

## Inversión en eficiencia de recursos y reducción de nuestra huella ambiental



### Política ambiental

Contamos con una política ambiental pública, alineada a la norma internacional ISO 14000, que aborda los siguientes aspectos:

- Impactos y riesgos ambientales
- Huella de carbono
- Gestión de residuos
- Criterios ambientales en procesos de compra
- Colaboración con grupos de interés
- Prácticas internas ecoeficientes
- Compromiso con iniciativas externas

Mediante la matriz de identificación, evaluación y clasificación de impactos ambientales damos soporte a la política y revisamos anualmente procesos del negocio con riesgos actuales y potenciales relevantes en materia ambiental.

### Energía

La infraestructura de edificios y sucursales aumenta nuestra eficiencia energética mediante adaptaciones físicas e iniciativas de monitoreo y reducción.

En 2017 redujimos 1.89% el consumo de electricidad por empleado a nivel Grupo. Así también, más de 90% de nuestros colaboradores trabajan en inmuebles con adecuaciones de eficiencia energética.

### Emisiones

Estamos comprometidos con la reducción de nuestras emisiones. En línea con la estrategia implementada a nivel nacional en México, contamos con una meta de reducción de 30% en la intensidad de emisiones por empleado para 2020, tomando como línea base el año 2009.

Además, desde 2016 nos adherimos a la iniciativa Science Based Targets para el establecimiento de metas de reducción a mediano y largo plazos basadas en estándares científicos internacionales.

### Azotea verde

Promovemos el aprovechamiento sustentable de espacios urbanos. Nuestro eje principal de acción es la azotea verde, ubicada en el Centro de Contacto Roberto González Barrera, en Monterrey,

México. Nuestra azotea posee un espacio de 1,784 m<sup>2</sup> donde conservamos 72 especies de plantas mexicanas, 18 de ellas inscritas en una de las normas de protección ambiental.

Como parte del Programa de Educación Ambiental de nuestra azotea verde, en 2017 fueron sensibilizadas 1,145 visitantes, particularmente personal administrativo, ejecutivos de nuevo ingreso y asociaciones civiles.

# LÍDERES EN **SUSTENTABILIDAD**

## Gestión sustentable

En GFNorte creemos que como institución financiera tenemos un papel clave en la construcción de un México próspero. Por esta razón, integramos la sustentabilidad en nuestras operaciones como un principio rector para maximizar la rentabilidad y el crecimiento, protegiendo en todo momento nuestros capitales financiero, social y ambiental.

Tenemos como objetivo generar valor para todos los grupos de interés, por lo que orientamos nuestra estrategia de sustentabilidad en cuatro pilares fundamentales:

- Impulsar finanzas sustentables
- Ser transparentes y rendir cuentas
- Minimizar nuestra huella ambiental
- Implementar acciones por la comunidad

“Somos el segundo Grupo Financiero por activos totales en México y el primero controlado por accionistas mexicanos.”

## Modelo de sustentabilidad

Nos esforzamos para mejorar continuamente el desempeño del Grupo, por lo que buscando ofrecer una representación más clara de nuestros pilares estratégicos, así como de nuestros ejes de trabajo, en 2017 actualizamos nuestro Modelo de Sustentabilidad. De esta manera expresamos los compromisos y las acciones que hemos definido para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por las Naciones Unidas.



## MODELO DE SUSTENTABILIDAD



### ■ Finanzas sustentables

Consideramos factores ambientales, sociales y de Gobierno Corporativo en nuestra oferta de productos y servicios con el fin de contribuir a la protección ambiental, el equilibrio social y el desarrollo económico del país.

### ■ Transparencia

Mantenemos una relación bilateral con nuestros grupos de interés dando a conocer información veraz y actualizada de nuestras prácticas y resultados, lo que nos permite obtener una retroalimentación constructiva para la mejora continua y la participación en mercados de inversión a nivel global.

### ■ Huella ambiental

Efectuamos iniciativas orientadas a generar una cultura de cuidado ambiental dentro de la institución, así como a medir y disminuir nuestro consumo de recursos y generación de contaminantes para mitigar los impactos directos e indirectos de nuestras operaciones.

### ■ Acciones por la comunidad

Implementamos diversos programas sociales que involucran a nuestros colaboradores y a las comunidades de las que somos parte, con el propósito de aplicar prácticas que mejoren las condiciones internas y externas de la institución, generando una mejor calidad de vida.

# NUESTROS **INFORMES**

La información financiera y de sustentabilidad de Grupo Financiero Banorte está disponible en los siguientes formatos:



## **PDF**

### **Español**

 <https://www.banorte.com/informeanual2017>

### **Inglés**

 <https://www.banorte.com/annualreport2017>



## **WEB**

### **Español / Inglés**

 <https://www.banorte.com/informeinteractivo2017>



## **ESTADOS FINANCIEROS**

### **Español**

 <https://www.banorte.com/estadosfinancieros2017>

### **Inglés**

 <https://www.banorte.com/financialstatements2017>

# CONTACTO

## **Ciudad de México**

Edificio Santa Fe  
Prolongación Paseo de la Reforma #1230  
Col. Cruz Manca Santa Fe, C.P. 05349  
Tel. +52 (55) 1103 4000

## **Monterrey, N.L.**

Edificio Torre KOI  
Av. David Alfaro Siqueiros #106  
Col. Valle Oriente  
San Pedro Garza García, C.P. 66260  
Tel. +52 (81) 8319 6500

## **Centro de Contacto**

Ciudad de México: +52 (55) 5140 5600  
Monterrey: +52 (81) 8156 9600  
Guadalajara: +52 (33) 3669 9000  
Resto del país: 01 800 BANORTE  
(01 800 226 6783)

## **Relaciones con Inversionistas, Sustentabilidad e Inteligencia Financiera**

Ursula Wilhelm Nieto  
Tel. +52 (55) 1103 4000 ext. 2256  
investor@banorte.com

## **Sustentabilidad e Inversión Responsable**

Mariuz Calvet Roquero  
Tel. + 52 (55) 1103 4000 ext. 1862  
sustentabilidad@banorte.com

---

## **Clave de Cotización**

Bolsa Mexicana de Valores: GFNORTEO  
OTCQX : GBOOY  
LATIBEX: XNOR



