

Transformamos
el capital en
VALOR

Informe Anual 2013





Mensaje de la Dirección Ejecutiva de Responsabilidad Social

Me da mucho gusto dirigirme a ustedes y participarles de los hitos más relevantes que hemos vivido este año en la institución, desde la perspectiva de nuestra estrategia de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.

Este 2013 ha sido un año muy especial para Grupo Financiero Banorte, no sólo por el notable desempeño económico de nuestra institución, sino también porque, cada vez más, la cultura de ser una empresa socialmente responsable viene incorporándose de manera más sólida y firme en nuestro día a día, en nuestras operaciones, en nuestra manera de pensar y en nuestros objetivos. Uno de los caminos que hemos emprendido de manera más determinada para lograrlo, es que hemos adoptado el compromiso de identificar y gestionar de los impactos, riesgos y oportunidades en materia de sustentabilidad, a través del equipo multidisciplinario que conformamos el área de Responsabilidad Social.

Como parte de los compromisos que adoptamos junto con el proceso de transición hacia el reporte de nuestras acciones bajo la metodología GRI en su versión G4, llevamos a cabo un exhaustivo estudio de materialidad, con apoyo de una consultora externa, que nos permitió la determinación, categorización y priorización de los temas más relevantes para GFNorte.

Asimismo, a través de la incorporación del enfoque ofrecido por el IIRC, en suma con el estándar GRI G4, presentamos ante ustedes nuestro Informe Anual integrado, en el cual pretendemos comunicar nuestra esencia, que se traduce en acciones concretas, por medio de las cuales Transformamos el Capital en Valor.

Muchas gracias.

Mayra Hernández González
Directora Ejecutiva de Responsabilidad Social

PRODUCTOS, SEGMENTOS Y CANALES

Con el objetivo de mantenernos como el banco más fuerte de México, nos regimos por lineamientos estrictos de integridad y calidad de nuestras operaciones, productos y servicios, preservando la rentabilidad y la generación de valor como enfoque de trabajo.

Tenemos presencia en México y en Estados Unidos de América: en el sur de Texas por medio de Inter National Bank (INB), así como en Nueva Jersey y California a través de la compañía remesadora UniTeller y en Nueva York por medio de Banorte-Ixe Securities International.

A través de nuestros esfuerzos por la diversificación de servicios enfocados a las necesidades de nuestros usuarios, **durante 2013 llegamos a más de 24 millones de clientes.**

Nuestra Infraestructura



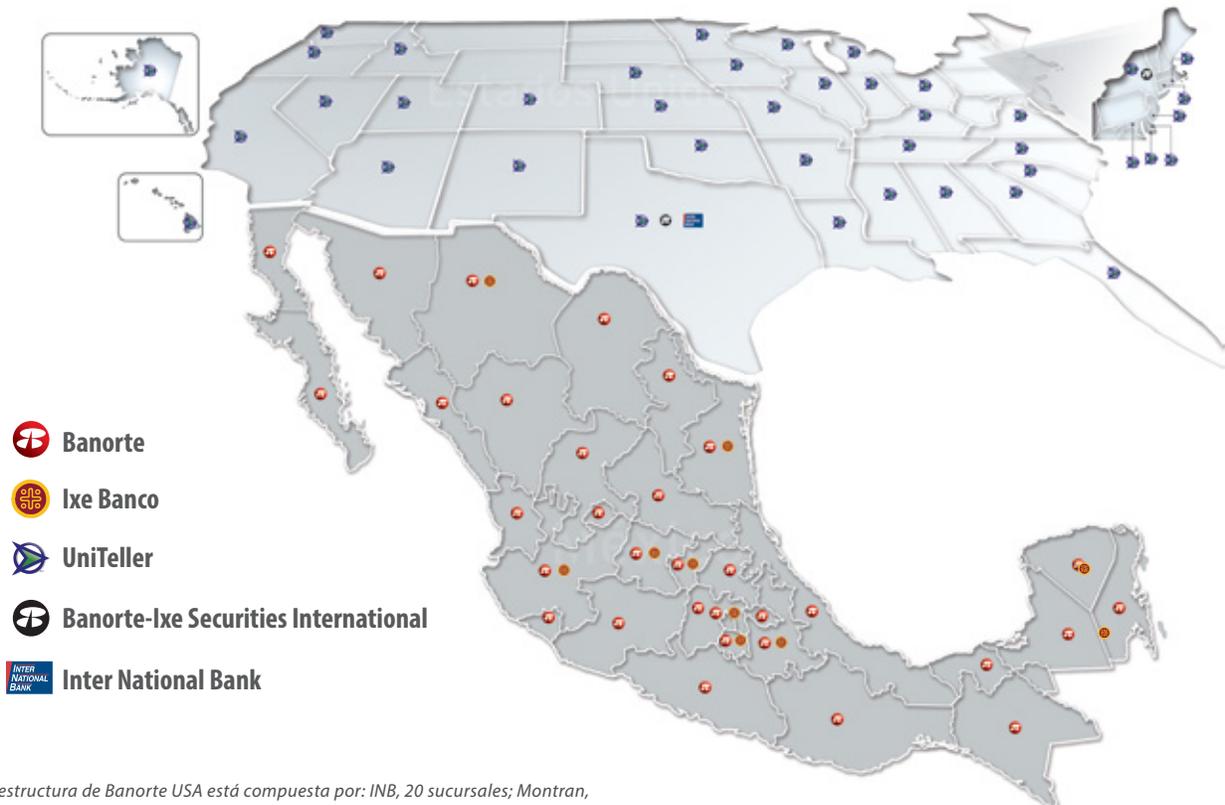
Red de
1,117 sucursales
6,837 cajeros automáticos
114,535 TPV's
4,147 corresponsalías bancarias
16 Centros PyME



Red de
171 sucursales
198 cajeros automáticos
26,879 TPV's

Banorte USA

Red de
1,795 sucursales*
30 cajeros automáticos



*La infraestructura de Banorte USA está compuesta por: INB, 20 sucursales; Montran, 108 sucursales; Uniteller 1,665 sucursales; Banorte Securities 2 sucursales.

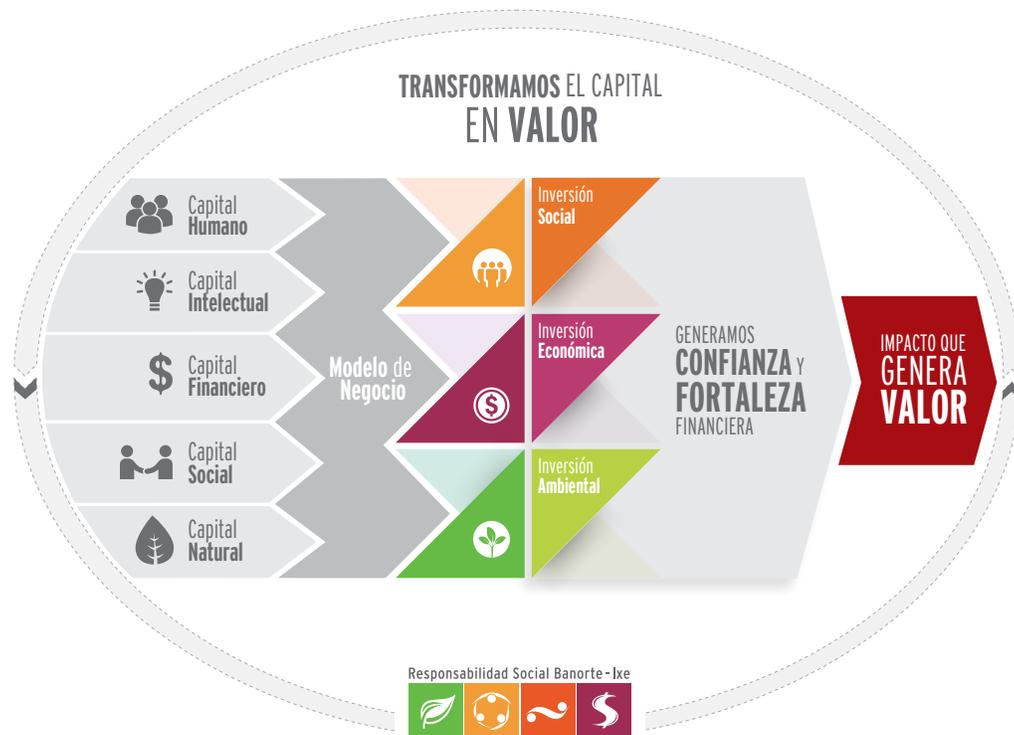
¿CÓMO GENERAMOS VALOR?

A través de criterios estrictos de responsabilidad social corporativa y sustentabilidad, enfocamos nuestros esfuerzos por garantizar el equilibrio económico, social y ambiental en las áreas inherentes a nuestra operación.

En **Grupo Financiero Banorte**, nos enfocamos en **impulsar el desarrollo de México** a través de la **generación de oportunidades de crecimiento para nuestros clientes**; desarrollamos productos y servicios que se traducen no sólo en beneficios directos para nuestros grupos de interés, sino también en un **impacto positivo en el entorno**.

Como ejemplo de esto, desarrollamos un **modelo de transformación de capital en valor** que nos permitirá **fortalecer nuestra estrategia de Responsabilidad Social** y así, **maximizar el impacto de nuestras acciones**.

Transformamos Nuestro Capital en Valor



Hemos definido y diversificado nuestro capital para que, a través de nuestro modelo de negocio y bajo un marco de responsabilidad social garanticemos el **equilibrio económico, social y ambiental** de nuestras operaciones. Nuestro capital está conformado por:



NUESTRA INVERSIÓN ECONÓMICA

En GFNorte buscamos ofrecer más que rendimiento económico, mediante inversiones que transforman el capital en valor para nuestra sociedad.

Sumando Valor para el Cliente

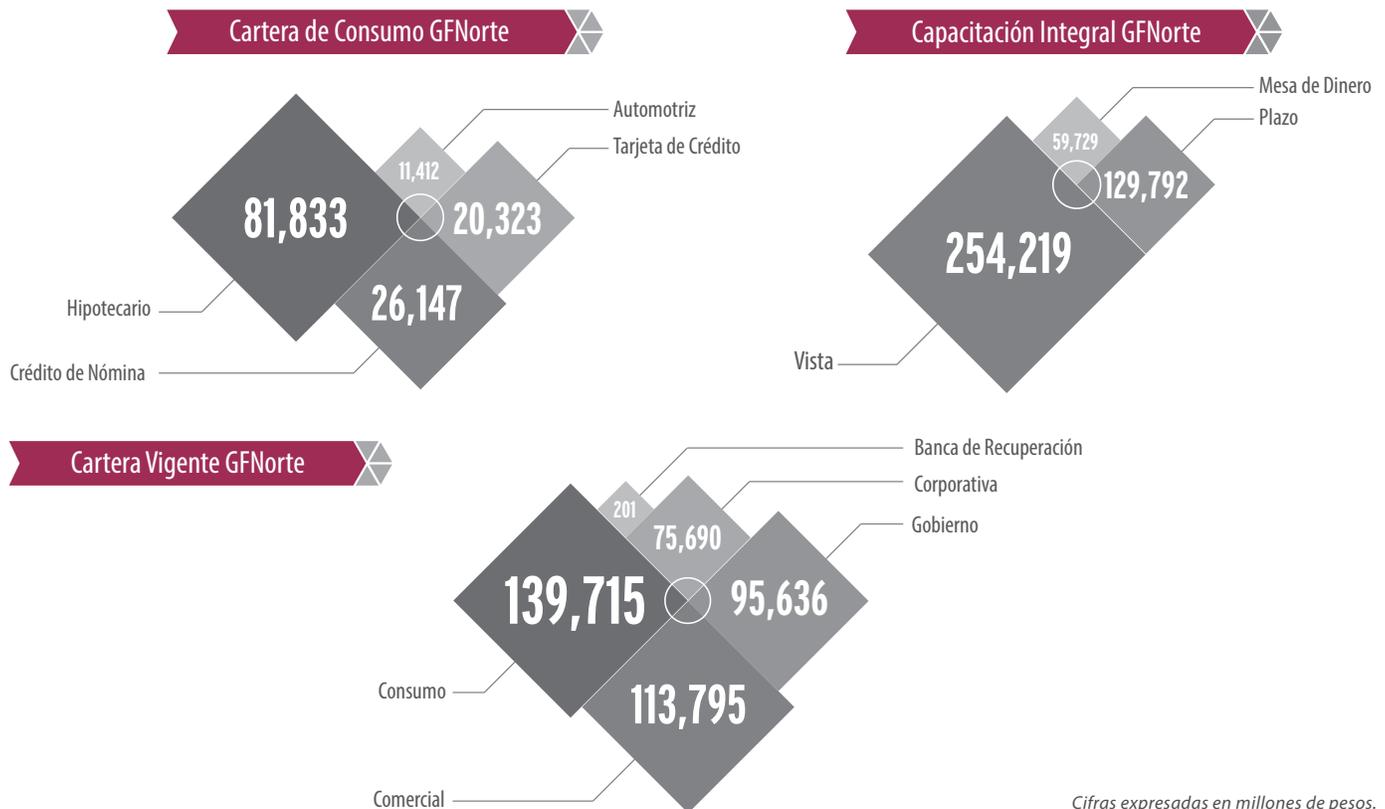
Formalizamos la alianza con nuestro socio IBM, con el cual estamos emprendiendo un ambicioso programa para evolucionar hacia un modelo de negocio que cubra los siguientes objetivos:

- ✦ Consolidar un enfoque estratégico e integral orientado al cliente.
- ✦ Alinear procesos, tecnología y colaboradores a las necesidades futuras.
- ✦ Ofrecer soluciones financieras integrales e individualizadas por Segmentos, Productos y Canales de atención.
- ✦ Ofrecer una experiencia única a nuestros clientes, a través del desarrollo de estrategias multicanal.

De este modo, a través de Sumando, impactaremos de forma directa en nuestros objetivos enmarcados dentro de la estrategia de Responsabilidad Social de nuestra empresa, a través de:

- ✦ Reducción en el uso de papel al generar expedientes electrónicos y automatización de procesos.
- ✦ Optimización de procesos y definición de responsabilidades, lo que impulsará un aumento en la productividad.
- ✦ Generación de campañas de ventas asertivas para habilitar la consecución de los objetivos de nuestros ejecutivos.
- ✦ Disminución de riesgo de la organización, a través del fortalecimiento de procesos de cálculo de riesgos.

Nuestras Cifras Relevantes



Cifras expresadas en millones de pesos.

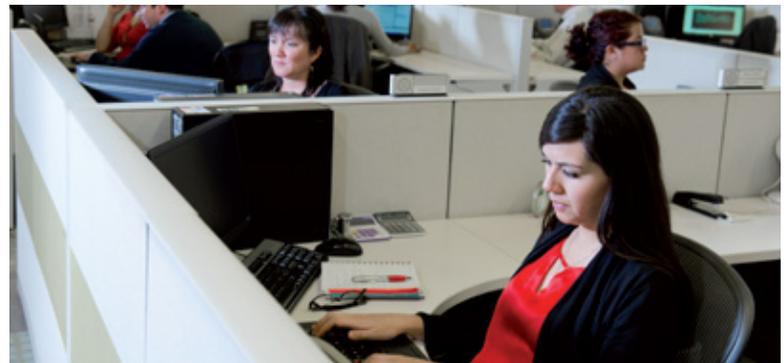
NUESTRA INVERSIÓN SOCIAL

Fomentar el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados -tanto dentro como fuera del ámbito laboral- es invertir a la par en nuestra sociedad. En Grupo Financiero Banorte trabajamos por ofrecer fuentes de trabajo justas y equitativas, bajo condiciones propicias y con el más alto sentido de dignidad.

Premio Ingenio

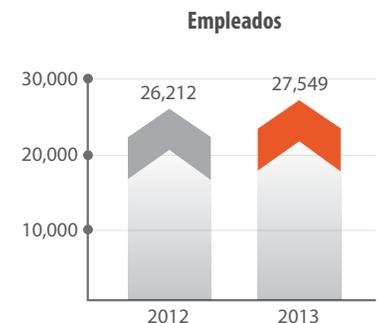
Convencidos de que **la innovación y la creatividad es un factor fundamental de adaptación al cambio y mejora continua**, por cuarto año consecutivo, **continuamos incentivando y reconociendo los esfuerzos de nuestros colaboradores a través del Premio Ingenio Banorte.**

A través de esta iniciativa se ofrecen **soluciones que eficientizan nuestros procesos y optimizan la experiencia de nuestros clientes.**



Hoy somos **27,549** colaboradores quienes conformamos **Grupo Financiero Banorte**

Reafirmamos nuestro **compromiso** por **fortalecer a México** generando más de **1,300 empleos** durante **2013**



Fundación Banorte

Tenemos como finalidad **brindar oportunidades y mejorar la calidad de vida** de niños, adolescentes, mujeres, hombres y adultos en situación de vulnerabilidad.

Realizamos aportaciones por: **\$41,236,856 pesos a 35 organizaciones**

Fideicomiso Súmate

Este fideicomiso se conforma por **donativos voluntarios** aportados quincenalmente por **1,200 empleados** de **Grupo Financiero Banorte.**

Beneficiamos a **13 instituciones** a nivel nacional, por un monte de **\$4,192,938 pesos**

NUESTRA INVERSIÓN AMBIENTAL

Reiteramos nuestra responsabilidad ambiental, conservando los recursos y emprendiendo acciones para generar una conciencia sustentable entre nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

Azotea Verde en el edificio Centro de Contacto

Instalamos un sistema de naturación con **paisaje vegetado de 1,784 m²** en el edificio del Centro de Contacto "Roberto González Barrera", entre abril y septiembre del 2013. Como complemento a este proyecto se desarrolló un programa de educación ambiental que se implementará a partir del 2014, con el objetivo de crear conciencia sobre la protección y el cuidado del medio ambiente.

Paperless

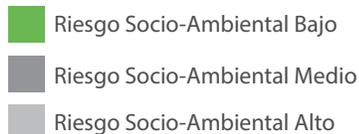
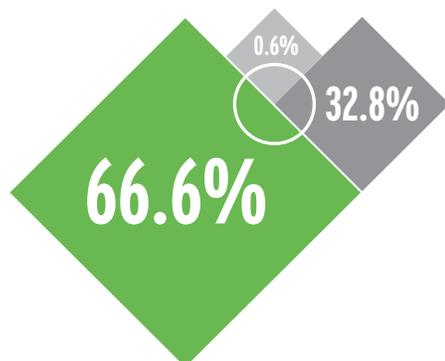
Seguimos esforzándonos en generar una cultura de consumo responsable de papel y tóner entre nuestros empleados. **El ahorro alcanzado durante 2013, en el consumo de papel, fue de 35%** con respecto al año base del programa correspondiente a cada área (2010, 2011 ó 2012), lo que equivale aproximadamente a un ahorro acumulado de \$1,100,000 pesos. Estamos trabajando para que durante 2014 alcancemos la meta de 50% de ahorro establecida para 2013 en el 2010.

Sistema de Gestión Social y Ambiental - SEMS

A través de esta herramienta realizamos la evaluación de riesgos sociales y ambientales de créditos mayores a 1 millón de dólares. En el último trimestre de 2013 se implementó la versión 2.0 del sistema, permitiéndonos **optimizar el análisis de riesgos socio-ambientales** de nuestros financiamientos.

Realizamos **12 due diligence socio-ambientales***, ofreciendo a nuestros clientes asesoría puntual para gestionar, minimizar, mitigar y compensar los impactos sociales y/o ambientales resultantes de los proyectos a desarrollar. Adicionalmente, ofrecimos 141 asesorías personalizadas para mejorar el rendimiento en materia socio-ambiental de nuestros clientes.

Proyectos por Tipo de Riesgo Socio-Ambiental 2013*



* Proyectos analizados y autorizados.

Nuestro Desempeño Ambiental

Logramos una reducción de:

14.6% en la **intensidad energética** de GFNorte en comparación con 2009*

16% las **emisiones directas** con respecto al año 2012

2% en **emisiones indirectas** por consumo de energía eléctrica con respecto al año 2012

15.8% en **intensidad de emisiones directas e indirectas de GI** respecto al 2009

Reciclamos más de:

1,657 toneladas de papel durante 2013

* Representa el año base de medición

En el presente documento, mostramos un concentrado con algunos de nuestros **principales logros obtenidos** en materia de **Responsabilidad Social** durante el **2013**.

El resultado completo de nuestras operaciones las podrás consultar en nuestro **Informe Anual 2013**, el cual está elaborado conforme lo enmarcado en la metodología del **Global Initiative Reporting (GRI)** en su versión **G4**.

OFICINAS CENTRALES

México, D. F.

Edificio Santa Fe

Av. Prolongación Reforma 1230
Col. Cruz Manca Santa Fe, C.P. 05300
Tel. +52 (55) 1103 4000

Edificio Torre Mayor

Av. Paseo de la Reforma 505 piso 45
Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500
Tel. +52 (55) 5268 9000

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD

Mayra Hernández González
Tel. +52 (81) 1351 1759
responsabilidadesocial@banorte.com

OFICINAS CENTRALES

Monterrey, N. L.

Edificio Torre Sur

Av. Revolución 3000
Col. Primavera, C.P. 64830
Tel. +52 (81) 8319 6500

Centro de Contacto

México, D.F.: +52 (55) 5140 5600 /
+52 (55) 5174-2000
Monterrey: +52 (81) 8156 9600
Guadalajara: +52 (33) 3669 9000
Resto del País: 01-800-BANORTE (01 800 226 6783)
01-800-IXE2000 (01 800 493 2000)

Consulta nuestro **Informe Anual** en:
www.banorte.com/rs/Informe

Responsabilidad Social Banorte - Ixe



Para hacer más fuerte a México

