

Transformamos
el capital en
VALOR

Informe Anual 2013



Sobre este Informe

G4-3, G4-28, G4-29

En el presente **Informe Anual**, buscamos comunicar los resultados de nuestro desempeño en **Grupo Financiero Banorte** durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013; así como mostrar el avance en el cumplimiento a los compromisos establecidos en los ámbitos **financiero, social y ambiental** de nuestras operaciones.

Este año damos inicio al proceso de transición hacia la metodología del **Global Reporting Initiative (GRI)** en su versión G4. Presentamos nuestro cuarto informe integrado y quinto bajo los lineamientos de GRI.

Para la definición del **contenido y materialidad**, se llevó a cabo un análisis de materialidad apoyados por una consultora externa lo que nos permitió definir la información a incluir en el presente Informe. Se identificó el estado actual de la organización, con base en políticas y procedimientos, riesgos específicos del negocio y percepción de los grupos de interés. Esto incluyó:

- **Entendimiento del modelo de negocio**
- **Identificación y análisis de políticas y procedimientos institucionales**
- **Análisis de la estructura organizacional y cadena de valor**
- **Identificación de actores clave (internos y externos)**

Nos apegamos a la opción de conformidad exhaustiva, reportando todos los indicadores generales y los específicos, con base a los Aspectos GRI G4 definidos como materiales, al igual que los del Suplemento del Sector Financiero; asimismo, nos comprometemos a seguir trabajando en fortalecer el cumplimiento de los principios de elaboración del reporte, continuar con el ejercicio de materialidad y en dar seguimiento a los aspectos y temas materiales durante el transcurso del año.



ÍNDICE

1. Nuestro Mensaje	2
Carta Presidencia	3
Carta Dirección General	6
2. Transparencia	10
Gobierno Corporativo	11
Materialidad	14
Relación con Grupos de Interés	17
3. Valor Banorte	20
Nuestra Misión, Visión y Principios	21
Valor de la Marca	22
Perfil de la Organización	24
¿Cómo Generamos Valor?	25
4. Desarrollo	27
Inversión Económica	28
Inversión Social	29
Inversión Ambiental	36
5. Cercanía	43
Segmentos, Productos y Canales	44
6. Solidez	53
Cifras Relevantes	54
Premios y Reconocimientos	57
7. Sobre este Informe	58
Mensaje de la Dirección Ejecutiva de Responsabilidad Social	59
Tabla de Indicadores GRI	60
Cartas de Verificación	69




NUESTRO MENSAJE

Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

G4-1, G4-2, G4-13, G4-15, G4-EC1



Como cada año, me complace compartir nuevamente con nuestras principales partes interesadas, algunas reflexiones sobre el balance del entorno económico y político, tanto a nivel internacional como en México, y sus efectos en las operaciones del Grupo Financiero Banorte. Este es el tercer año en el cual tengo el honor de presidir el Consejo de Administración del Grupo Financiero gracias al voto de confianza que me otorgaron los accionistas al ratificarme como Consejero en la pasada Asamblea Ordinaria Anual. Tengo el gusto de informarles que a pesar del entorno tan desafiante que enfrentamos en 2013, nuevamente tuvimos un año con resultados positivos, los cuales serán explicados a detalle en el Informe del Director General sobre la Marcha de Negocios.

Empezando por el entorno internacional, el año 2013 se caracterizó nuevamente por un bajo crecimiento económico global, especialmente derivado de la desaceleración en muchas economías emergentes, así como una volatilidad significativa en los mercados financieros. Al inicio de año, existió mucha incertidumbre en torno al impacto económico por el ajuste fiscal en los Estados Unidos, así como la debilidad que persiste en la zona Euro. Aunado a lo anterior, a mediados de año hubo importantes periodos de volatilidad generada por la expectativa de que la Reserva Federal comenzaría a retirar su estímulo monetario antes de lo esperado. Esto derivó en la depreciación de muchas monedas de países emergentes y el re-direccionamiento de flujos de capital hacia mercados desarrollados e instrumentos de menor riesgo.

En México no fuimos ajenos a esta volatilidad, y presenciamos varios periodos de inestabilidad en los mercados cambiarios, de deuda y de capitales, derivado de la incertidumbre que se dio a nivel internacional. El peso se depreció durante el año, las tasas de interés de largo plazo se presionaron y la Bolsa Mexicana de Valores registró periodos con tendencia negativa. Aunado a lo anterior, la economía del país se desaceleró de manera significativa ante la debilidad del sector externo, una disminución importante en el consumo y una fuerte caída en la inversión, especialmente en infraestructura y en construcción residencial. El gasto público registró una reducción importante a principio de año como consecuencia de la transición del gobierno, lo cual también afectó la actividad económica, aunque dicho gasto se regularizó durante la segunda mitad del año. La debilidad económica propició que el Banco de México modificara su postura monetaria por primera vez desde hace varios años, resultando en una reducción en la tasa de referencia de 100 puntos base durante 2013.

Si bien el entorno económico fue desfavorable durante el año, no hay que perder de vista que 2013 será recordado por los importantes acuerdos que se dieron en materia política, los cuales se tradujeron en las reformas estructurales más significativas que se han dado en el país en la últimas décadas. Las reformas en materia laboral, educativa, telecomunicaciones, competencia, financiera, energética y política, sin duda darán a México una renovada competitividad, algo que



resulta indispensable para diferenciarnos respecto a la mayoría de las economías emergentes que hoy en día presentan problemas estructurales preocupantes. De implementarse las reformas de manera adecuada, sin duda presenciaremos un periodo de alto crecimiento económico, importantes entradas de flujo de capital al país, mayor productividad y creación de empleo, entre otras cosas. En cuanto a la reforma fiscal, si bien ésta era necesaria para fortalecer los ingresos tributarios, desafortunadamente implicó mayores gravámenes a los ingresos de las personas y las empresas, lo cual tendrá implicaciones negativas de corto plazo en el desarrollo de la economía. En la medida en que se utilicen esos recursos para detonar mayor inversión pública, la economía seguramente retomará el camino del crecimiento.

En el caso de Grupo Financiero Banorte, al igual que la economía mexicana, enfrentamos importantes desafíos, pero logramos también avances estratégicos y operativos relevantes durante 2013. Desde el Consejo de Administración, participamos en algunas de las decisiones estratégicas más significativas en años recientes para Grupo Financiero Banorte y en cierta medida también para el sistema financiero mexicano. La más destacable fue sin duda la adquisición de Afore Bancomer, con la cual nos convertimos en la Administradora de Fondos para el Retiro más grande del país. Asimismo, consolidamos nuestra presencia en el segmento de seguros y pensiones mediante la compra de la participación del 49% que tenía Generali en estas compañías, y realizamos la oferta accionaria más grande en la historia de la Bolsa Mexicana de Valores, atrayendo una suma relevante de capital hacia el sistema bancario. En la parte operativa, iniciamos los primeros esfuerzos para conformar un nuevo modelo de banca enfocado al cliente, así como para la industrialización de los procesos; proyectos que estamos desarrollando conjuntamente con IBM y que nos permitirán lograr mayores niveles de eficiencia y de rentabilidad.

En cuanto a los resultados del año, logramos una utilidad neta histórica a pesar del entorno tan complejo. La cartera de crédito y la captación crecieron a un mayor ritmo que la economía, aunque la cartera vencida tuvo un aumento significativo derivado de los problemas financieros que enfrentaron algunos de nuestros principales clientes en el sector de desarrollo de vivienda, así como por el impacto de la debilidad económica. De esta forma, durante 2013 Banorte consolidó su posición como una de las tres instituciones financieras más importantes en México. En participación de mercado, somos la primera institución bancaria en colocación a créditos a gobiernos, la tercera más importante en créditos hipotecarios y al consumo, y la cuarta en cartera comercial y en cartera de tarjeta de crédito.

En materia de Gobierno Corporativo, tengo el gusto de informarles en mi carácter de Presidente del Consejo de Administración que durante el año se celebraron siete Asambleas Generales de Accionistas de Grupo Financiero Banorte (Ordinarias y Extraordinarias), con un quórum promedio de 90%, en donde, entre otras, se aprobaron las siguientes resoluciones:

- La integración del Consejo de Administración por 15 miembros propietarios y sus respectivos suplentes, Consejo que cuenta con mayoría de consejeros independientes.

- Cambios en la estructura corporativa del Grupo Financiero mediante la fusión de Ixe Banco y Fincasa Hipotecaria en Banco Mercantil del Norte y la fusión de Ixe Automotriz en Arrendadora y Factor Banorte.
- Realizar una oferta pública de acciones en los mercados financieros mexicano e internacional.
- Distribuir dividendos entre los accionistas conforme a la política de la institución.

Sobre este último punto, se aprobó el pago de un dividendo en efectivo por un monto aproximado de \$2,178 millones de pesos, un total de \$0.7852 pesos por acción en cuatro desembolsos durante 2013 y 2014, equivalente a un 20% de la utilidad neta del 2012. Gracias al retorno tan atractivo que representa GFNorte para la inversión de nuestros accionistas, el valor de capitalización de mercado del Grupo Financiero ascendió a \$253 mil millones de pesos al cierre del 2013, un aumento del 31% con respecto al nivel registrado el año previo. Esta solidez también se reflejó en la ratificación del grado de inversión en las calificaciones crediticias que nos otorgan Fitch, Moody's, Standard and Poor's y HR Ratings.

Al cierre del 2013 contábamos con 6 Consejos Regionales integrados por 219 miembros. Asimismo, por segundo año consecutivo se realizó con éxito la Sesión Plenaria del Consejo Nacional, la cual contó con la participación de más de 600 asistentes entre consejeros, clientes, invitados especiales y conferencistas. En esta sesión se abordaron temas de interés internacional, nacional y regional, proporcionando a nuestros Consejeros perspectivas y diálogos únicos sobre los temas más relevantes del momento.

En materia de responsabilidad social y en alineación con la estrategia de Sustentabilidad, continuamos siendo signatarios del Carbon Disclosure Project (CDP), ubicando a GFNorte por segundo año consecutivo dentro de las 10 mejores empresas de América Latina en materia de transparencia sobre información relativa al cambio climático. Asimismo, estaremos participando en un grupo de trabajo técnico sobre medición de emisiones financiadas y continuaremos trabajando como institución financiera líder en dos proyectos pilotos de la Declaración de Capital Natural (GCP y UNEP FI) para incorporar aspectos de los recursos ecosistémicos en nuestros productos y servicios, lo que conllevará a la conservación de la biodiversidad y a contribuir en la resiliencia del entorno. En el aspecto medioambiental cabe destacar la inauguración de 4,000 m² de azotea verde en el edificio de Centro de Contacto Roberto González Barrera donde 1,784 m² son ajardinados, promoviendo así la eficiencia energética y la conservación de especies en peligro de extinción. Adicionalmente, implementamos la versión 2.0 del Sistema de Gestión Social y Ambiental (SEMS, por sus siglas en inglés), que identifica riesgos sociales y ambientales, en los créditos otorgados por Banca Corporativa y Empresarial mayores a 1 millón de dólares. De los casos que analizamos, 66.6% fueron riesgo bajo, 32.8% riesgo medio y 0.6% de riesgo alto.

Mantenemos nuestra adhesión al marco de Principios de Ecuador (PE), bajo el cual se analizaron los riesgos sociales y ambientales de 10 financiamientos que fueron elegibles para este esquema. De esta manera, hemos generado un valor agregado a nuestros clientes al

beneficiarse con un servicio de asesoría de primer nivel, que les permite minimizar los impactos negativos tanto sociales como al medio ambiente que pueden tener sus proyectos.

En 2013, gracias al gran esfuerzo de la Familia Banorte y sus filiales se lograron recolectar 44,461 artículos entre juguetes y cobertores con la participación de alrededor de 1,000 voluntarios, 43% más que en 2012, a través de Jugando, Jugando y con Banorte Ixe Ayudando. Adicionalmente, a través del Fideicomiso Súmate, logramos beneficiar a 13 instituciones con donativos en especie. Cabe resaltar que dos de estos donativos, ayudaron directamente a dos familiares de compañeros del Grupo Financiero.

Reiteramos y expresamos nuestro apoyo decidido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a sus diez principios en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, este año presentando una comunicación sobre el progreso en un nivel avanzado.

Finalmente, quisiera aprovechar, como cada año, esta oportunidad para agradecer amplia y reiteradamente a los accionistas, consejeros, empleados y clientes de Grupo Financiero Banorte por su continuo compromiso con nuestra institución.

Guillermo Ortiz
Presidente del Consejo de
Administración de Grupo Financiero Banorte



Mensaje del Director General

G4-1, G4-2, G4-13, G4-15, G4-EC1



Durante 2013, México enfrentó desafíos importantes en diversos ámbitos, los cuales a su vez se tradujeron en un entorno operativo complejo y desafiante para Grupo Financiero Banorte. El inicio de la nueva administración gubernamental conllevó a ajustes en las prioridades de ciertos programas de gobierno, como el de Vivienda, y a un menor ritmo de gasto e inversión pública. Esto, aunado a una contracción del consumo y una desaceleración en el comercio exterior, se tradujo en un bajo nivel de crecimiento económico; este disminuyó del 3.9% del Producto Interno Bruto en el 2012 al 1.1% al cierre del 2013. Adicionalmente, los mercados financieros internacionales presentaron volatilidad por la incertidumbre en torno al necesario ajuste en la política monetaria que inició la Reserva Federal de Estados Unidos, así como por la situación económica complicada que aún enfrentan muchos países de la región europea. Aunado a lo anterior, en México la tasa de referencia disminuyó de 4.5% a 3.5% durante el año derivado del débil entorno económico al que nos enfrentamos.

Es de destacar que el año 2013 también fue uno de profunda transformación para nuestro país. Por primera vez en su joven democracia se lograron acuerdos políticos para avanzar en las reformas estructurales que tanto requiere México para alcanzar niveles más elevados de competitividad y productividad. Las reformas de mayor impacto para nuestro sector fueron la Financiera, Fiscal y Energética, las cuales en el mediano y largo plazo tenemos la confianza de que traerán mayor desarrollo económico a México. Ahora el reto es que su adecuada implementación se lleve a cabo para lograr su máximo potencial.

Para Grupo Financiero Banorte, este 2013 fue un año caracterizado por cambios estratégicos cuyo principal objetivo es el incrementar el valor a nuestros accionistas, una mayor oferta de valor a nuestros clientes,

un mejor lugar para que nuestra gente pueda desarrollar su potencial y ayudarnos a consolidar nuestra posición en el mercado mexicano como la tercera institución financiera más relevante. Logramos convertirnos en la Administradora de Fondos para el Retiro más grande de México mediante la adquisición de Afore Bancomer. También consolidamos nuestra presencia en el segmento de seguros y pensiones mediante la compra de la participación del 49% que tenía nuestro socio Generali y liquidamos a la Corporación Financiera Internacional (IFC) la inversión que realizó en Banco Mercantil del Norte en 2009. Por otro lado en marzo de 2013, firmamos una alianza estratégica con IBM para implementar el programa Sumando, el cual tiene como objetivo establecer las bases de un nuevo modelo de banca enfocado al cliente, así como el desarrollar procesos de industrialización, lo cual nos permitirá lograr un mejor servicio a la vez de obtener mayores niveles de eficiencia y mejorar nuestra rentabilidad.

Para financiar estas iniciativas estratégicas y también fortalecer el perfil financiero del Grupo, en el mes de julio GFNorte realizó una Oferta Global en donde se colocaron 447,371,781 acciones, las cuales fueron suscritas a un precio por acción de \$71.50, obteniéndose recursos por cerca de \$32,000 millones de pesos, un equivalente a US \$2,500 millones de dólares, convirtiendo a esta Oferta subsecuente como la más grande en la historia de México y la novena más grande de una institución financiera latinoamericana. Como resultado de los esfuerzos promocionales del equipo directivo de GFNorte llevados a cabo en el mercado nacional y en el internacional, y sobretodo por la confianza que nuestros inversionistas tienen en la institución, y a pesar de la volatilidad que durante esos meses hubo en los mercados financieros, la oferta alcanzó una sobresuscripción de 3.4 veces, lo cual equivale a una demanda de más de US\$8,500 millones de dólares. En esta Oferta

participaron 10,126 inversionistas patrimoniales mexicanos, 22 fondos institucionales mexicanos y 160 fondos institucionales globales. Los recursos netos obtenidos de la oferta fueron usados para:

- Amortizar el 26 de julio la totalidad del crédito sindicado contratado por GFNorte con varios bancos internacionales en febrero del 2013 por un monto de US \$800 millones de dólares para financiar la compra de Afore Bancomer.
- Fortalecer el capital regulatorio de Banco Mercantil del Norte. El 26 de agosto, Banorte ejerció la opción de Pago Total de la Obligación Subordinada Perpetua No Preferente emitida por Ixe Banco en febrero del 2007 por un monto de US\$120 millones de dólares. Asimismo, durante 2014 se inyectarán recursos a Banorte para fortalecer su capital básico.
- Liquidar el 4 de octubre, la compra por parte de GFNorte del 49% de la participación de Grupo Generali en el capital accionario de las compañías de Seguros y Pensiones por un monto total de US\$858 millones de dólares.
- Liquidar al IFC su inversión realizada en Banco Mercantil del Norte durante 2009.

Por otro lado, durante 2013 se realizaron varios cambios organizacionales con la finalidad de ajustar la estructura de alta dirección al nuevo modelo de negocio basado en productos, segmentos y canales. Los cambios más relevantes fueron los nombramientos de Manuel Antonio Romo Villafuerte como Director General de Productos y Jesús Garza Martínez como Director General de Banca Comercial. Asimismo, se creó la Dirección General de Operaciones, Administración y Finanzas a cargo de Rafael Arana de la Garza con la finalidad de consolidar las áreas de apoyo al negocio y mejorar los niveles de servicio interno dentro de la organización.

En lo que respecta a la infraestructura bancaria, Banorte-Ixe presentó avances significativos en el desarrollo de todos sus canales de atención. Al cierre del 2013, se atendían a cerca de 13 millones de clientes en el banco a través de 1,288 sucursales, de las cuales 171 corresponden a Ixe, 7,035 cajeros automáticos (ATMs) y 141,432 terminales punto de venta (TPVs). INB contaba a esa fecha con 20 sucursales en el estado de Texas. Durante el año, el número de ATMs aumentó en 5% y las TPVs en 23%, en tanto que las sucursales presentaron una disminución del 2% debido al programa de eficiencia que busca mejorar la segmentación de ambas marcas.

La red de corresponsales bancarios creció a 4,147 puntos de contacto a través de Telecom-Teléfonos, la cadena de tiendas 7-Eleven y la cadena de Tiendas Extra. En estos puntos de contacto nuestros clientes pueden abrir cuentas básicas, realizar depósitos, pagar tarjetas de crédito y llevar a cabo otras transacciones básicas.

Asimismo, abrimos 6 nuevos centros PYMES en el país, llevando el número total a 16.

El número de clientes que realizaron transacciones por Internet creció a más de un millón quinientos mil, un 18% más que en 2012, los cuales

llevaron a cabo más de setecientos millones de transacciones totales (monetarias y no monetarias), representando un incremento del 15% respecto al mismo periodo del año pasado.

Aunado a lo anterior, el número de transacciones de banca móvil ascendió a más de veintidós millones, creciendo anualmente 120% y el número de tokens celulares alcanzó casi 107 mil unidades, aumentando 196% respecto al año anterior.

En lo que respecta al desempeño operativo, Grupo Financiero Banorte registró resultados históricos durante 2013. La utilidad acumulada durante el año por el Grupo Financiero fue de \$13,508 millones de pesos, 24% mayor con respecto a la utilidad de 2012. El incremento anual se debió principalmente a un aumento del 13% en los ingresos totales vs. un 9% para el gasto operativo, generando un apalancamiento operativo positivo, lo cual aunado a la integración de los resultados de Afore Bancomer en el rubro de Subsidiarias, contrarrestó un mayor nivel de provisiones crediticias derivadas, principalmente, de la cartera de desarrolladoras de vivienda, la cual se deterioró de manera significativa por los problemas enfrentados por las empresas GEO, Urbi y Homex.

Durante 2013, el Retorno sobre Capital (ROE) del Grupo se ubicó en 14.2%, inferior en 12 puntos base al registrado en 2012 debido al impacto que tuvo en el capital contable el aumento de capital producto de la Oferta Accionaria llevada a cabo en julio. Al excluir el crédito mercantil relacionado con las adquisiciones realizadas por el Grupo, el Retorno sobre Capital Tangible fue de 18.7%, mismo nivel al registrado en 2012. Por su parte, el ROE del Sector Banca, que incluye a Banco Mercantil del Norte, Banorte-Ixe Tarjetas, Banorte USA, Ixe Banco y Fincasa Hipotecaria -estos últimos fusionados en Banorte en mayo del 2013- ascendió a 16.4%, 149 puntos base superior al registrado en 2012. El Retorno sobre Activos (ROA) de Grupo Financiero Banorte ascendió a 1.4%, 15 puntos base mayor al registrado durante el 2012.

Al analizar los diferentes rubros de resultados, el margen financiero presentó un aumento del 13% durante 2013 respecto al año anterior, ubicándose en \$37,181 millones de pesos, debido al crecimiento del 6% en la cartera vigente principalmente en productos de alto rendimiento como Crédito de Nómina, Tarjeta de Crédito, PYMES y Vivienda, y una mejor mezcla de captación. La captación ventanilla creció un 15% en el año, impulsada por un aumento del 21% en los depósitos a la vista y del 4% en los depósitos a plazo en ventanilla.

Los Ingresos no Financieros crecen 12% respecto al 2012 al ascender a \$16,284 millones de pesos, debido a un aumento en casi todos los rubros, excepto recuperaciones de portafolios inmobiliarios. Las Comisiones por Servicios aumentan un 8% debido a una mejor dinámica de negocio reflejado principalmente en mayores comisiones en banca electrónica, comisiones por créditos de consumo y tarjeta de crédito, manejo de cuenta y transferencia de fondos; los ingresos por intermediación presentaron un crecimiento anual del 20%, debido principalmente a los resultados favorables en la intermediación de valores y operaciones con derivados de Banorte y la compañía de Pensiones; Otros Ingresos y Egresos de la Operación aumentaron 40% anual, en tanto que la recuperación de portafolios inmobiliarios disminuyó el 38%.



Por su parte el Índice de Eficiencia durante el 2013 se ubicó en 52%, menor en 1.9 puntos porcentuales al registrado el año previo. El gasto no financiero creció 9% en forma acumulada con respecto al 2012, derivado principalmente del reforzamiento de las áreas de negocio, la ampliación de la infraestructura operativa y al pago de bonos e incentivos cuyo monto fue mayor al registrado el año anterior por una mayor base de utilidad, lo cual fue compensado parcialmente por la disminución en otros rubros.

Las Provisiones Crediticias creadas con cargo a resultados en 2013 alcanzaron los \$8,942 millones de pesos, 45% superior al nivel reportado en 2012. Este incremento se originó principalmente por las provisiones creadas para cubrir las exposiciones que se tiene en el sector de desarrollo de vivienda, adicionalmente, el incremento se explica por el crecimiento en los portafolios de consumo que requieren mayores provisiones iniciales al momento de originar los créditos, derivado de la metodología de pérdidas esperadas adoptadas en años recientes, así como por el aumento en la cartera vencida en el segmento de consumo y PYMES por el impacto negativo de la desaceleración económica.

Al cierre de diciembre de 2013, la cartera de crédito vigente aumentó 6% respecto al mismo periodo del año previo, ubicándose en \$425,038 millones de pesos. La cartera de crédito mostró menores tasas de crecimiento respecto al año anterior debido principalmente a la debilidad económica registrada en el año, así como por los pre-pagos recibidos por clientes corporativos, que no fueron compensados por la originación de nuevos créditos en este segmento. A pesar de lo anterior, la cartera de crédito creció a un mayor ritmo nominal que la economía.

El crédito a gobiernos creció un 8% anual para ubicarse en \$95,636 millones de pesos. La cartera corporativa presentó un decremento del 14% en el año para ubicarse en \$75,690 millones de pesos, mientras que la cartera comercial alcanzó un saldo de \$113,795 millones de pesos, presentando un incremento del 7% anual, impulsada por el crecimiento del 14% en la cartera del segmento de PYMES, la cual representó un 29.7% de la cartera vigente comercial y un 7.9% de la cartera vigente total.

Los créditos al consumo, incluyendo la cartera hipotecaria conforme a la definición de negocios interna del Grupo Financiero, crecieron en un 18% comparado con el 2012, impulsado por todos los segmentos. El crédito de nómina, nuevamente el principal motor de la cartera crediticia durante el año, aumentó un 44%, para situarse en \$26,147 millones de pesos al cierre de diciembre de 2013, impulsada por las campañas de promoción del producto y la estrategia de realizar venta cruzada a nuestros más de 4.45 millones de nómina-habientes a través de varios canales. El crédito hipotecario, incluyendo banca de recuperación, finalizó el año con un saldo de \$82,032 millones de pesos, 13% superior respecto a 2012, impulsado por el aumento en la colocación de hipotecas para vivienda media, del programa hipotecario con PEMEX, así como la reactivación de los programas para la mejora de vivienda, construcción, remodelación y pago de pasivos, con lo cual Banorte continúa consolidándose como uno de los principales bancos de financiamiento a la vivienda de los mexicanos. Los créditos mediante tarjeta de crédito aumentaron anualmente en un 16%, ascendiendo a \$20,323 millones de pesos debido a las estrategias de administración

del portafolio, campañas de promoción de los productos Banorte-Ixe y una mayor venta cruzada a los clientes. La cartera automotriz al cierre del 2013 se ubicó en \$11,412 millones de pesos, logrando un incremento del 10% anual como resultado de las campañas de promoción a través de diversos canales, la venta cruzada con los clientes y las alianzas con distribuidoras de autos.

Grupo Financiero Banorte presentó un Índice de Cartera Vencida (ICV) de 3.1%, superior en 1.0 puntos porcentuales al registrado durante el 2012 con un saldo de cartera vencida al final de año de \$13,655 millones de pesos, creciendo un 61% principalmente por el incremento en la cartera vencida de créditos Corporativos -especialmente de desarrolladores de vivienda-, PYMES, Tarjeta de Crédito, Créditos Hipotecarios y de Nómina, derivado del impacto negativo de la desaceleración económica. Al excluir la cartera vencida de las tres empresas desarrolladoras de vivienda que muestran problemas financieros, el ICV se ubicó en 1.5%, 60 puntos base por debajo del nivel registrado hace un año; mientras que la cobertura de reservas a cartera vencida del Grupo fue de 104.6%, inferior al 138.3% del mismo periodo del año anterior; el Índice de Liquidez se ubicó en 137.4%, superior en 9.0 puntos porcentuales respecto al cierre del 2012.

Al cierre del 2013, el Índice de Capitalización de Banco Mercantil del Norte, de acuerdo a las reglas de Basilea III que entraron en vigor a partir de enero del 2013, se situó en 15.12%, integrado por un Índice de Capital Básico 1 de 11.48%, un índice de Capital Básico Total de 12.73% y de Capital Complementario de 2.40%.

Los resultados presentados por las subsidiarias del Grupo Financiero fueron positivos. La contribución a las utilidades del Grupo de acuerdo a su porcentaje de participación por sector de negocio fueron: Sector Banca sin considerar Afore XXI Banorte (Banco Mercantil del Norte, Banorte- Ixe Tarjetas y Banorte USA) obtuvo utilidades por \$10,658 millones de pesos, superiores en 37% respecto a 2012 y representaron el 79% de las utilidades del Grupo Financiero; el Sector Bursátil constituido por Casa de Bolsa Banorte Ixe y Operadora de Fondos Banorte-Ixe, reportó utilidades acumuladas por \$649 millones de pesos, un decremento anual del 5%, la utilidad acumulada de este sector representó el 5% de las utilidades de GFNorte; el Sector de Ahorro y Previsión, integrado por Afore XXI Banorte, Seguros y Pensiones, fue de \$1,962 millones de pesos, 86% mayor respecto a 2012 y representó el 15% de las utilidades de GFNorte; el Sector SOFOM y Auxiliares de Crédito, conformado por Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte y Sólida Administradora de Portafolios, registró una utilidad de \$391 millones de pesos, un incremento del 53% respecto al 2012 y representó el 3% de las utilidades del Grupo Financiero. La Holding presentó una pérdida durante el ejercicio 2013 por \$153 millones de pesos.

Durante 2013, se llevó a cabo la cuarta edición de los Premios Ingenio que buscan fomentar la innovación constante en Banorte-Ixe a través de impulsar y reconocer la generación continua de ideas innovadoras que impacten en la productividad y en la calidad del servicio. En esta ocasión recibimos 1,312 ideas de nuestros empleados clasificadas en 6 categorías: Valor al Cliente, Ideas de Mi Familia, Procesos Internos, Responsabilidad Social, Ideas Implementadas y Áreas Especializadas.

Durante el año, Grupo Financiero Banorte se hizo acreedor a una serie de premios y reconocimientos en diferentes campos de acción. En diciembre, la revista The Banker reconoció a Banorte como el "Mejor Banco del Año 2013 en México" (sexta ocasión en los últimos 9 años); esta misma revista, en octubre, reconoció a Banorte como la "Mejor Banca Privada en México del 2013". En el mes octubre, en el marco de la Cumbre de Negocios Verdes 2013, organizada por el Instituto Global para la Sostenibilidad del Tecnológico de Monterrey, Banorte fue reconocido por el lanzamiento de la plataforma verde en favor de las MiPymes, que busca financiar los proyectos de mayor potencial para el desarrollo de los mercados verdes. En agosto del 2013, por cuarto año consecutivo, la revista Institutional Investor situó al equipo Directivo y de Relaciones con Inversionistas en las primeras posiciones entre compañías mexicanas y bancos de América Latina; de igual forma en este mismo mes, Banorte fue nombrado como el "Mejor Banco Comercial de México 2013" por la prestigiada revista World Finance. En julio, la prestigiada revista The Banker publicó el ranking Top 1000 World Banks del 2013, en el cual Banorte se posicionó en lugar 9 dentro del Top 10 de bancos latinoamericanos medido por su nivel de capital, siendo el mejor banco mexicano en esta categoría y en el lugar 242 del ranking mundial (previa posición 271). A mediados del 2013, Banorte encabezó el ranking de "Las 50 empresas más innovadoras" de Information Week México con el proyecto Pagomóvil Banorte. Otra revista que reconoció los logros del banco fue Euromoney, que en abril situó a Banorte en la sexta posición del estudio de las Empresas Latinoamericanas Mejor Administradas, siendo la empresa que más ha mejorado su desempeño en la región, la segunda con más altos niveles de gobierno corporativo y la tercera con el equipo de Alta Dirección más accesible. Asimismo en marzo, Fund Pro reconoció con el "Platinum Performance Award 2012" a Ixe Fondos como la Mejor Operadora de México en 2012 en la categoría de "Fondos Flexibles". Por último, Fondo Personal MiFon fue ganador de la categoría "ConnectBanking" de los premios beyondBanking del Banco Interamericano de Desarrollo que reconocen las mejores iniciativas y proyectos de sustentabilidad medioambiental, social y de gobierno corporativo llevadas a cabo por Intermediarios Financieros en Latinoamérica y el Caribe.

Todos estos premios son una muestra más del compromiso que tenemos los que colaboramos en Grupo Financiero Banorte hacia nuestros clientes para ofrecer los mejores servicios y productos y hacia México para coadyuvar con nuestro esfuerzo y dedicación al desarrollo económico y social.

Finalmente, quisiera expresar a nombre de todos los que colaboramos en Grupo Financiero Banorte nuestro profundo agradecimiento a nuestros más de 24 millones de clientes por su confianza, permitiéndonos administrar activos por \$1.8 billones de pesos. Quisiera agradecer y reconocer a mis más de 27 mil compañeros de trabajo por su esfuerzo, dedicación y compromiso. A nuestros más de 3,500 accionistas y consejeros nacionales y regionales reconocemos y apreciamos su invaluable apoyo, más aún su confianza en aras de seguir consolidando a Banorte-Ixe como El Banco Fuerte de México.

Alejandro Valenzuela
Director General de
Grupo Financiero Banorte



TRANSPARENCIA

Gobierno Corporativo

G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-42, G4-43, G4-45, G4-46, G4-47, G4-49, G4-57, G4-58, G4-LA12

Nos regimos bajo estándares que buscan garantizar el cumplimiento de la normatividad correspondiente a nuestro sector, lo cual nos permite, en paralelo, brindar a nuestros clientes, consejeros, accionistas y grupos de interés, mayor seguridad y confianza.

El Consejo de Administración es el órgano supremo de gestión de GFNorte, así como la entidad que supervisa, toma decisiones y ejecuta acciones necesarias para garantizar un sano Gobierno Corporativo, salvaguardando los intereses de nuestros accionistas, clientes, empleados, proveedores y las comunidades en las que operamos.

En GFNorte se han establecido como Comités de Apoyo al Consejo de Administración: el Consejo Asesor, el Comité de Dirección, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, el Comité de Políticas de Riesgo, el Comité de Recursos Humanos y el Comité de Nominaciones los cuales se conforman por miembros del Consejo con la participación de funcionarios de la propia Institución en algunos de ellos. Adicionalmente, este año se constituyó, el Comité de Becas, que apoya el desarrollo de talento en el Grupo Financiero. Es responsabilidad del Consejo autorizar los estatutos de los Comités y evaluar su gestión con periodicidad anual.

Contamos con una estructura de gobierno, comités y esquemas de toma de decisiones en cuestiones económicas, ambientales y sociales que celebran la diversidad y promueven la responsabilidad compartida

Durante las diversas sesiones del Consejo de Administración, se asigna para la revisión y la gestión de impactos, riesgos y oportunidades de índole económica, social y ambiental. La Dirección Corporativa de Responsabilidad Social es la encargada de reportar directamente a la Presidencia del Consejo de Administración los temas de mayor relevancia en el área. Adicionalmente, estamos trabajando para que durante el 2014 se conforme el Comité de Responsabilidad Social.

Consejo de Administración de GFNorte

Guillermo Ortiz Martínez	Presidente
Héctor Ávila Flores	Secretario

Consejeros Propietarios

Guillermo Ortiz Martínez	Relacionado
Graciela González Moreno	Patrimonial
José G. Garza Montemayor *	Patrimonial
Manuel Saba Ades	Independiente
Alfredo Elías Ayub	Independiente
Herminio Blanco Mendoza	Independiente
Eduardo Livas Cantú	Independiente
Patricia Armendáriz Guerra	Independiente
Armando Garza Sada	Independiente
Héctor Reyes Retana y Dahl	Independiente
Juan Carlos Braniff Hierro	Independiente
Miguel Alemán Magnani	Independiente
Alejandro Burillo Azcárraga	Independiente
Juan González Moreno	Patrimonial
Alejandro Valenzuela del Río	Relacionado

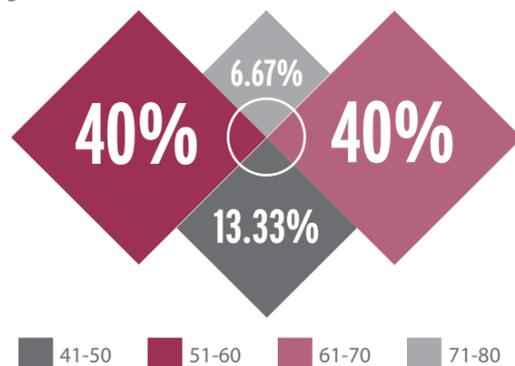
* Don José Guadalupe Garza Montemayor dejó de participar como miembro del Consejo de Administración de Grupo Financiero Banorte, S.A.B. de C.V. a partir de octubre de 2013.

Consejeros Suplentes

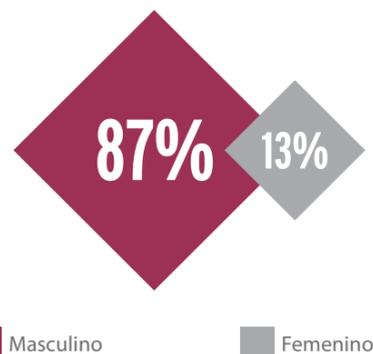
Jesús Oswaldo Garza Martínez	Relacionado
Alejandro Hank González	Patrimonial
David Villarreal Montemayor	Patrimonial
Alberto Saba Ades	Independiente
Isaac Becker Kabacnik	Independiente
Manuel Aznar Nicolin	Independiente
Adrián Sada Cueva	Independiente
Everardo Elizondo Almaguer	Independiente
Ramón A. Leal Chapa	Independiente
Julio César Méndez Rubio	Independiente
Guillermo Mascareñas Milmo	Independiente
Lorenzo Lazo Margain	Independiente
Alejandro Orvañanos Alatorre	Independiente
Enrique Castillo Sánchez Mejorada	Relacionado
José Marcos Ramírez Miguel	Relacionado



Rango de Edad



Género



Criterios de selección de un candidato a Consejero

Las personas que son evaluadas por la Asamblea de Accionistas como candidatos a Consejeros deben reunir -en todos los casos- las siguientes características:

- Tener reconocida prominencia en el ámbito de los negocios, de instituciones públicas o privadas o en la profesión que desempeñan.
- Estar familiarizados con las principales regiones donde GFNorte lleva a cabo sus negocios.
- Ser personas de reconocida integridad y honestidad, con historial crediticio satisfactorio, y tener la capacidad de ganarse la confianza de los propios accionistas, de los Consejeros y de la Alta Dirección.
- Haber mostrado a lo largo de su trayectoria un sano e independiente juicio para los negocios.
- Tener amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, legal o administrativa.
- Tener disponibilidad de tiempo para dedicarlo a desempeñar su papel como Consejero y participar en los Comités que el Consejo le solicite.

“... Los miembros -y en su caso el Secretario del Consejo de Administración- que tengan conflicto de Interés [...], deberán abstenerse de participar y estar presentes en la deliberación y votación de dichos asuntos, sin que ello afecte al quórum requerido para la instalación del citado consejo...”

Extracto de nuestro documento de Estatutos Sociales

Cada vez que surge la necesidad de actualizar los documentos de control interno -entre ellos Misión, Visión, Valores, Código de Conducta-, o de desarrollar nuevos lineamientos, estrategias y políticas relativas a los impactos económico, social y ambiental de la organización, se somete a revisión y autorización del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.

Todos nuestros colaboradores cuentan con acceso a *Ethics Points*, un sistema de denuncia externo que fortalece nuestros mecanismos de transparencia, en pro de una conducta lícita y ética, protegiendo a la par la integridad de nuestra empresa. Asimismo, contamos con un proceso de revisión y notificación de resultados que se comunican al Comité de Auditoría.

Consejos Regionales

En el marco del 2º año de sesión de nuestros Consejos Regionales, se siguen cumpliendo los propósitos para los cuales fueron creados: brindar opiniones y asesoría al Presidente del Consejo de Administración del Grupo acerca de los asuntos de mayor relevancia y hallazgos de oportunidades en las diferentes regiones del país.

Con la intención de consolidar estos consejos y poseer una mayor cobertura a nivel nacional, se instaló el Consejo Regional Centro con personalidades de los estados de Aguascalientes, Guanajuato, San Luis Potosí, Querétaro y Zacatecas. Asimismo se incorporaron nuevos Consejeros de México, D.F., Puebla, Tlaxcala, Veracruz y Tabasco a los Consejos Metropolitano y Peninsular. Con esto GFNorte cuenta con un total de 6 Consejos Regionales conformados por 219 destacados empresarios y distinguidas personalidades de 28 estados del país.

Se realizaron 11 Consejos Regionales en diferentes ciudades del país, en donde se debatieron aspectos relevantes de la actualidad económica, política y social del mundo, del país y de cada región. En estas sesiones se contó con la participación de invitados especiales como los Gobernadores de los estados de Sinaloa, Yucatán y Guanajuato, el Subsecretario de Hacienda, Dr. Fernando Aportela Rodríguez y del Rector de la UNAM, Dr. José Narro Robles. También participaron conferencistas como Federico Reyes Heróles y Carlos Elizondo Mayer-Serra.

Se promovió la participación de los Consejeros Regionales en algunas iniciativas de la Institución, tales como la Oferta pública primaria de acciones GFNorte, el apoyo a Damnificados de los Huracanes Ingrid y Manuel, la Junta de Análisis y Estrategia 2013 efectuada en Monterrey, el Taller Resiliencia de los negocios al cambio climático impartido en la Cd. de México, Monterrey y Guadalajara y el Encuentro Bursátil GFNorte realizado en México y Monterrey.

Asimismo, realizamos por segunda ocasión la Sesión Plenaria del Consejo Nacional contando con más de 600 asistentes entre consejeros, clientes, invitados especiales y conferencistas.

Funcionarios

Contamos con un equipo de personas comprometidas con la generación de valor a través de nuevas oportunidades de crecimiento para nuestros clientes, manteniendo la visión y compromiso por fortalecer nuestro país.

Funcionarios	
Alejandro Valenzuela del Río	Dirección General, Grupo Financiero Banorte - CEO
Negocio	
José Marcos Ramírez Miguel	Dirección General de Banca al Mayoreo y de Casa de Bolsa Banorte Ixe
Gabriel Casillas Olvera	Dirección General de Análisis Económico
Luis Ernesto Pietrini Sheridan	Dirección General de Banca Patrimonial y Privada
Víctor Antonio Roldán Ferrer	Dirección General Banca Corporativa Transaccional
José Armando Rodal Espinosa	Dirección General Empresas y Corporativo
Carlos Eduardo Martínez González	Dirección General Banca de Gobierno
Alejandro Eric Faesi Puente	Dirección General de Mercados y Ventas Institucionales
Gerardo Zamora Náñez	Dirección General de Almacenadora, Arrendadora y Factor Banorte
Ricardo Velázquez Rodríguez	Dirección General de Banca Internacional, Instituciones Financieras y de Banorte USA
Samuel J. Munafó	Dirección General INB
Carlos Alberto Arciniega Navarro	Dirección General de Tesorería
René Gerardo Pimentel Ibarrola	Dirección General de Administración de Activos y Desarrollo de Negocios
Jesús Oswaldo Garza Martínez	Dirección General de Segmento y Canal
Manuel Antonio Romo Villafuerte	Dirección General de Productos de Consumo
Fernando Solís Soberón	Dirección General Ahorro y Previsión
Luis Fernando Orozco Mancera	Dirección General de Recuperación de Activos
Staff	
Rafael Arana de la Garza	Dirección General de Operaciones, Administración y Finanzas
Alejandro Garay Espinosa	Dirección General de Servicios Corporativos
David Ricardo Suárez Cortazar	Dirección General de Finanzas y Relaciones con Inversionistas
Fausto Hernández Pintado	Dirección General de Planeación Estratégica y Generación de Valor
Felipe Duarte Olvera	Dirección General de Experiencia del Cliente
José Antonio Murillo Garza	Dirección General de Analítica
Concepción Borjón Shears	Líder del Programa Sumando
Héctor Martín Ávila Flores	Dirección General Jurídico
Ignacio Aldonza Goicoechea	Dirección General de Tecnología y Operaciones
Carla Juan Chelala	Dirección General de Mercadotecnia
Ayax Carranza Segura	Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales
David Aarón Margolín Schabes	Dirección General Administración de Riesgos
Martha Elena Navarrete Villarreal	Dirección General de Auditoría
Sergio García Robles Gil	Dirección General Corporativo
Mayra Hernández González	Dirección Corporativa Responsabilidad Social



Materialidad

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21 y G4-26

Como parte de nuestro esfuerzo por generar una evolución en términos de Sustentabilidad, hemos adoptado la metodología GRI G4. Con el objetivo de implementar este esquema de manera óptima, así como guiar el contenido de nuestro Informe Anual, hemos desarrollado un estudio de Materialidad con el apoyo de una firma de consultoría externa.

Tenemos contemplado realizar un seguimiento constante de los aspectos que se determinaron como materiales de la empresa, con el apoyo de nuestros grupos de interés. Con ello buscamos mejorar, retroalimentar y actualizar los temas significativos para nuestro siguiente ciclo de elaboración de memoria. Esta revisión tendrá una temporalidad anual, y buscamos establecer la elaboración del estudio completo de materialidad con una periodicidad trianual, contando con la colaboración de una firma consultora.

Metodología del estudio de Materialidad (realizada en dos fases)

Diagnóstico de línea base

Realizamos un diagnóstico de los aspectos económico, social y ambiental; en el cual se identificó el estado actual de la organización, con base en políticas y procedimientos, riesgos específicos del negocio y percepción de los grupos de interés. Esto incluyó:

- Entendimiento del modelo de negocio.
- Identificación y análisis de políticas y procedimientos institucionales.
- Análisis de la estructura organizacional y cadena de valor.
- Identificación de actores clave (internos y externos).
- Entendimiento del impacto de nuestra institución en los distintos grupos de interés.

Identificación de aspectos materiales

- Se llevó a cabo el análisis con información pública de los aspectos significativos de sustentabilidad, para entender los temas focales para nuestros grupos de interés.
- Se realizó un inventario de los retos del sector financiero, conforme a los parámetros de inversionistas socialmente responsables, adicionando un análisis de:
 - Información pública de instituciones seleccionadas como referentes (6 a nivel nacional e internacional).
 - Riesgos bajo la consideración de prescriptores sectoriales y sociales (16: 8 instituciones que cubren los lineamientos del sector y 8 reguladores gubernamentales y coaliciones).
 - Información en prensa sobre temas de sustentabilidad de nuestra organización (2,088 noticias en presa sobre GFNorte y el sector financiero).

- Análisis de percepción por parte de 8 organizaciones de la sociedad civil.
- Análisis de temas prioritarios para inversores como Dow Jones Sustainability Index y consideración de aspectos relevantes para actores como Bloomberg.

Los hallazgos de este estudio, fueron complementados con la información obtenida a través de una serie de entrevistas con líderes de las áreas estratégicas de nuestra institución.

Como resultado se identificaron 203 tópicos, los cuales, al agruparlos por afinidad y tipo de impacto generaron 26 temas específicos. En consecuencia se obtuvo la priorización de los temas relevantes para el grupo, de los cuales se generó una representación gráfica, la cual fue construida con base en los siguientes criterios:

- Significancia para Grupo Financiero Banorte: entendida como el nivel de atención y gestión (priorización) que los aspectos relevantes tienen en nuestro grupo.
- Significancia para Grupos de Interés: nivel de atención prestada a los aspectos relevantes, por parte la información pública analizada de nuestros grupos de interés.

Cobertura

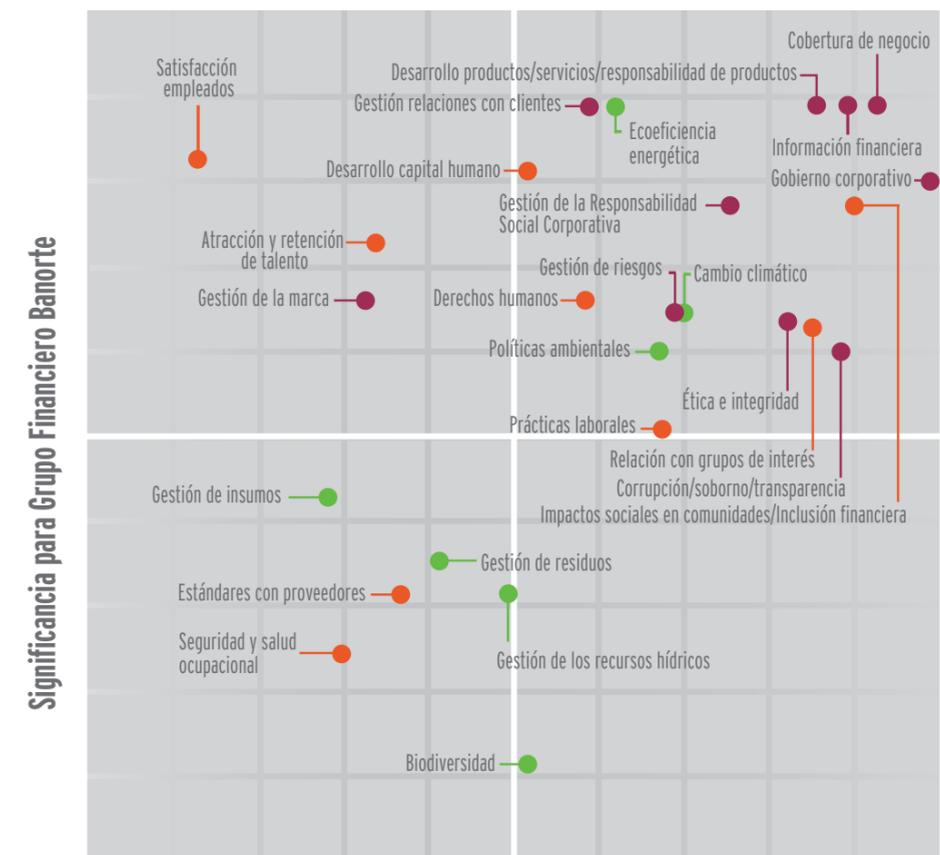
Considerando que las entidades que componen a Grupo Financiero Banorte se ubican en el umbral del sector financiero, los temas materiales les resultan significativos en el mismo sentido. Cabe mencionar que algunos de estos subtemas tienen un nivel de atención ligeramente distinto, sin embargo a nivel aspecto, éstos conllevan la misma cobertura y priorización para el total del Grupo.

En la representación gráfica de la matriz de materialidad que hemos desarrollado ubicamos en el cuadrante superior derecho aquellos temas que resultan de mayor significancia tanto para Grupo Financiero Banorte como para nuestros grupos de interés. Este reporte representa un esfuerzo por revelar la información relativa a estos indicadores conforme a la metodología GRI. Asimismo, se están reportando otros indicadores que, dado el sector al que pertenecemos y nuestra estrategia de negocio, nos resultan trascendentes para informar a terceros (índices especializados, evaluadores del sector, etc.), tal es el caso de los aspectos ubicados en el marco de Carbon Disclosure Project (CDP), IPC Sustentable, EIRIS y Sustainable Asset Management (SAM).

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-23 y G4-27

Se identificaron temas materiales que producen impacto en grupos de interés específicos, como son las autoridades sectoriales y del gremio y las entidades gubernamentales. Estas partes interesadas no se encontraban mapeadas en nuestras memorias anteriores, sin embargo cabe aclarar que desde ejercicios pasados se ha plasmado información respecto a la interacción con éstas.

Matriz de Materialidad



Significancia para Grupos de Interés seleccionados para este ejercicio

- Dimensión Económica
- Dimensión Ambiental
- Dimensión Social

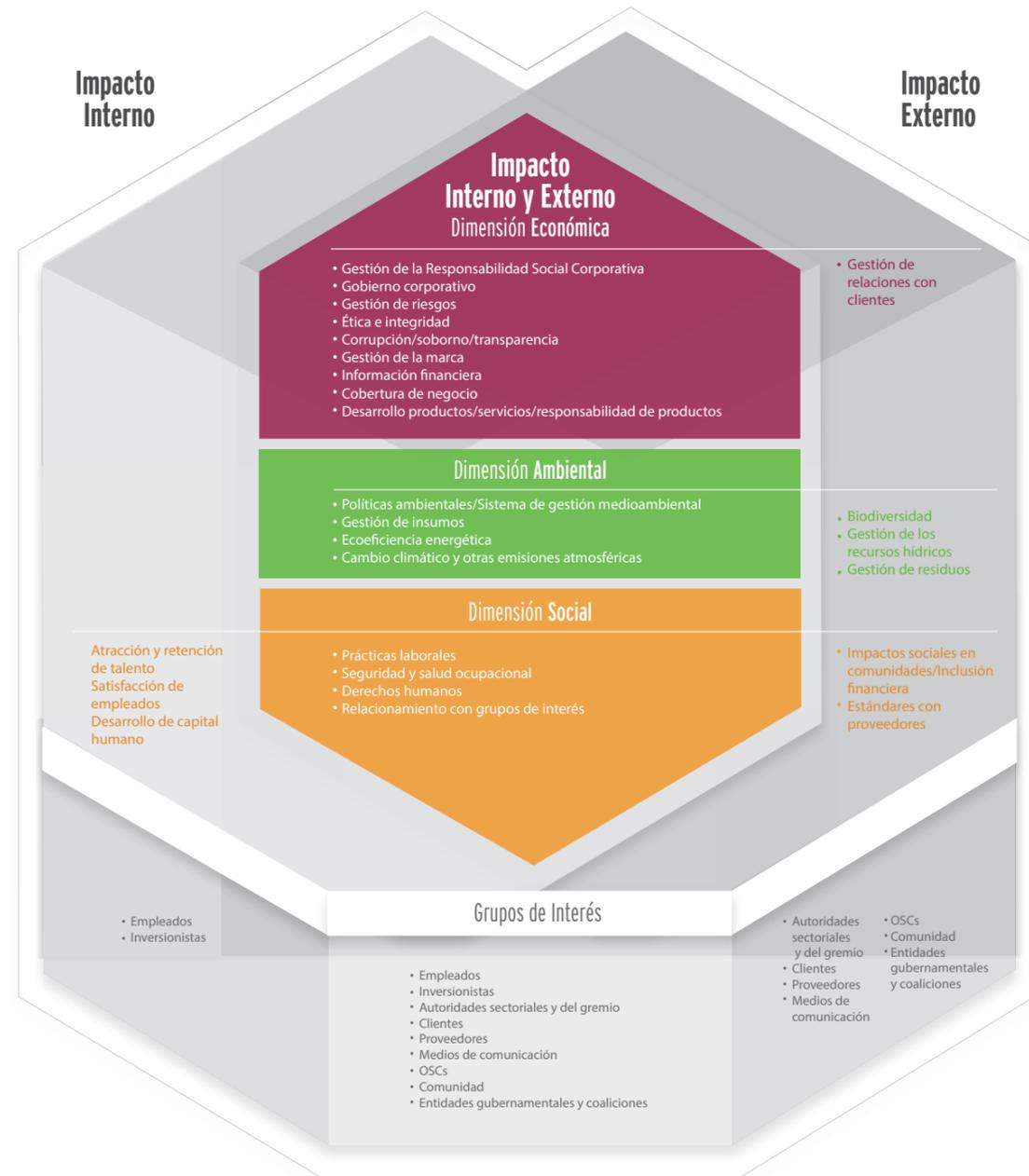




Cobertura de los aspectos materiales

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24 y G4-27

Para la cobertura se considera el nivel de impacto que los temas significativos tienen sobre los grupos de interés (internos y externos) y observando si éste es directo o indirecto. Sobre ello, es imprescindible tomar en cuenta que vistos los temas de manera integral, todos conllevan un impacto en todos los grupos de interés, quizá en algunos repercuten más que en otros y para algunos el efecto es inmediato mientras que en otros es en el largo plazo. Por esta razón se consideró la propia priorización que dan las partes interesadas a cada uno de los aspectos materiales.



Relación con Grupos de Interés

G4-25 y G4-26

La accesibilidad y transparencia, así como la comunicación abierta y constante con nuestros grupos de interés, son atributos fundamentales a través de los cuales fortalecemos vínculos y generamos alianzas y sinergias estratégicas.

Método de identificación de Grupos de Interés:

La estrategia de sustentabilidad de Grupo Financiero Banorte, busca el equilibrio de los aspectos económicos, sociales y ambientales, generando impactos positivos y mitigando los negativos en pro de nuestros grupos de interés.

Como institución financiera líder en México, basamos nuestra fortaleza en la colaboración y compromiso con las partes interesadas, de forma clara, concisa y transparente.

Consideramos que nuestros grupos de interés son parte integral para el logro de la estrategia de negocio. Por lo que para establecer los grupos con los que trabajamos, consideramos lo siguiente:

- Aquellos actores que están involucrados directa o indirectamente a nuestra Institución.
- El grado de influencia de las operaciones y de los impactos generados desde dentro de la organización hacia afuera y viceversa.
- Elementos que nos apoyan en promover la confianza, a los cuales se les distribuye información y por tanto tienen influencia en nuestra toma de decisiones.
- Con quienes se complementa nuestra misión para mejorar y detectar nuestras debilidades convirtiéndolas en fortalezas.

Adicionalmente a la identificación de grupos:

- Analizamos los diversos temas de convergencia entre ellos y la institución.
- Desarrollamos canales de diálogo e interacción.
- Mantenemos comunicación eficiente con nuestros grupos. Estamos interesados y convencidos de que, generar una retroalimentación sana y constante, es beneficioso para la estrategia de negocio.
- De ser necesarios, aplicamos cambios acorde a los requerimientos del negocio y de nuestros grupos.

El proceso de retroalimentación con grupos de interés depende del canal de comunicación que se tiene establecido con cada uno de ellos, adicionalmente se tiene contemplado realizar procesos consultivos semestrales con ellos, que nos permitan intercambio de información de forma directa para tener trazabilidad y registro de la interacción con ellos. Este proceso se alinea a lo señalado en el AccountAbility 1000 (AA 1000), ya que deseamos tener un diálogo transparente, claro y periódico con nuestros actores clave (internos y externos), mismos que nos lleven a conocer mejor sus necesidades e inquietudes para poder responder a ellas de manera eficiente.

En GFNorte estamos interesados en el equilibrio entre nuestros efectos económicos, sociales y ambientales, y los grupos con los que nos relacionamos a través de nuestras operaciones cotidianas.





Comprometidos con nuestros Grupos de Interés

G4-24, G4-26 Y G4-27

Grupos Interés	Temas Focales	Conectividad	Área de Enlace
 Empleados	Desarrollo laboral (capacitación técnica continua como un modelo para potenciar habilidades y liderazgo entre nuestros colaboradores), prácticas laborales y retención de talento.	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Correo electrónico • Línea de apoyo Banorte • BanorTV • Sistema de denuncia Ethic Points • Portal de Desarrollo de Recursos Humanos ▲ Encuesta de clima organizacional ■ Revista sindical 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos
 Inversionistas (Accionistas)	Gobierno corporativo, cobertura, expansión y ética del negocio, información financiera, administración de riesgos y aspectos de sustentabilidad (impactos y contribuciones socio-ambientales).	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Reporte anual Circular Única CNBV ▲ Informe Anual ■ Reportes trimestrales ■ Asamblea de accionistas ■ Boletines • Línea de atención telefónica 5268 1680 e investor@banorte.com • Página Web 	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con Inversionistas y Gobierno Corporativo
 Autoridades Sectoriales y del Gremio	Integridad de la operación del negocio, seguimiento y apego a la regulación financiera, transparencia y reportes de información oportunos, corrupción, oferta y publicidad de productos y servicios conforme a la normatividad.	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Reporte anual Circular Única CNBV • Correo electrónico • Página web ■ Canales dispuestos por la autoridad ■ Comités ■ Reuniones gremiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con Inversionistas • Comunicación y Relaciones Institucionales • Contraloría Normativa
 Clientes	Accesibilidad a los productos y servicios financieros, información clara respecto a los mismos, monitoreo de su satisfacción y calidad del servicio (atención y asesoría).	<ul style="list-style-type: none"> • Sucursales • Banca por Internet • Línea de atención telefónica Banortel 01 800 Banorte • Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones 01 800 627 2292 y une@banorte.com • Página web comercial • Redes sociales • Encuestas de satisfacción • Publicidad en medios 	<ul style="list-style-type: none"> • Área comercial • Mercadotecnia • Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones

G4-24, G4-26 y G4-27

Grupos Interés	Temas focales	Conectividad	Área de Enlace
 Proveedores	Requisitos y estándares, selección de insumos, creación de valor, políticas ambientales y sociales adoptadas en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Correo electrónico ■ Concurso de licitación ■ Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisiciones y Control de Egresos
 Medios de Comunicación	Acceso, difusión y transparencia de la información del grupo, gestión mediática oportuna y de amplia cobertura, coherencia y fluidez de los mensajes internos y externos.	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Boletines de prensa • Correo electrónico ■ Ruedas de prensa ■ Convocatoria a medios • Página web 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y Relaciones Institucionales
 OSCs	Impacto en cambio climático y capital natural, derechos humanos, apoyos económicos o en especie, alianzas estratégicas y participación en grupos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Correo electrónico • Página web • Redes sociales de Responsabilidad Social ■ Reuniones ■ Visitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad Social y Sustentabilidad • Fundación Banorte
 Comunidad	Gestión de responsabilidad social, manejo de recursos ecosistémicos, ética del negocio, cooperación con las localidades donde tenemos operaciones, fortalecimiento de las relaciones de convivencia y oportunidades de progreso para reconstruir el tejido social.	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Correo electrónico • Página web • Redes sociales ■ Visitas a comunidades ■ Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad Social y Sustentabilidad • Comunicación y Relaciones Institucionales • Consejos Regionales • Direcciones Territoriales • Fundación Banorte
 Entidades Gubernamentales y Coaliciones	Cumplimiento de la legislación, acuerdos de compensación a empleados con el Sindicato, gestión ambiental (en temas como agua y residuos, impactos en biodiversidad, emisiones a la atmósfera), colaboraciones e impacto social.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comités ■ Participación en foros ■ Reuniones • Teléfono • Correo electrónico • Página web 	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con Inversionistas • Recursos Humanos • Comunicación y Relaciones Institucionales • Contraloría Normativa Responsabilidad Social y Sustentabilidad

Frecuencia de la interacción con los Grupos de Interés

- Constante
- Periódica (semanal, mensual, bimestral, trimestral, semestral o varias veces en el año)
- ▲ Anual



VALOR BANORTE

Nuestra Misión, Visión y Principios

G4-56

MISIÓN

Generamos confianza y fortaleza financiera para nuestros clientes.

VISIÓN

Ser un gran aliado para crecer fuerte con México.

PRINCIPIOS



1

SOLIDARIDAD

Es una responsabilidad mutua contraída por varias personas, que nos permiten comprometernos de manera circunstancial a la causa de otros.



2

INNOVACIÓN

Es el esfuerzo que hacemos por conseguir algo por nosotros mismos o con la ayuda de los demás; es una fuerza de gran poder de transformación, que ha llevado a la humanidad a los más altos niveles de desarrollo y civilización.



3

LEALTAD

Es el sentido del compromiso por el bien de los demás, genera un alto sentimiento de apego, fidelidad y respeto, que nos inspiran las personas o grupos en los que interactuamos.



4

RESPECTO

Es conocer el valor propio y honrar el valor de los demás, es el conocimiento del valor inherente y los derechos humanos de los individuos y de la sociedad.



5

RESPONSABILIDAD

Es la obligación de responder por los actos que uno ejecuta, sin que sean obligatorios, es la garantía del cumplimiento de compromisos adquiridos, genera confianza, reciprocidad y tranquilidad en las personas.





Valor de la Marca

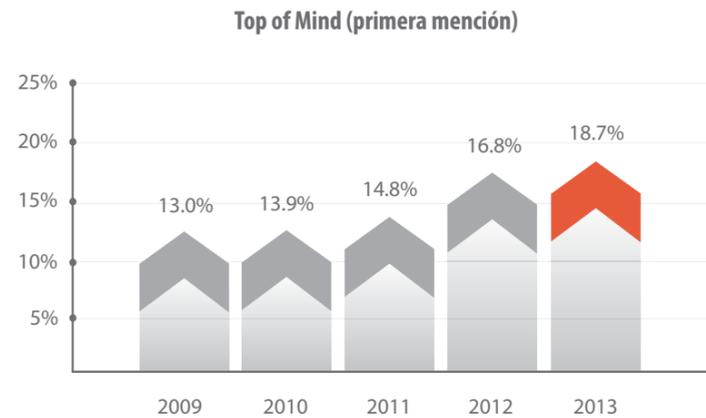
Nuestra empresa está conformada por personas que comparten un compromiso en la transformación del capital en valor, mediante estándares de excelencia en atención a nuestros clientes, y bajo un marco de Responsabilidad Social Empresarial que permea a todos los niveles de nuestra organización.

De acuerdo con la consultora en Valuación de marca Brand Finance, nuestra marca ha continuado su fortalecimiento en el transcurso de los años. En su publicación de las 500 marcas financieras más importantes del mundo, Banorte ocupa la posición 147, y es valuada en US \$985 millones de dólares, lo que representa una mejora en el ranking de 33 lugares frente a su posición en 2012 y un incremento de US \$377 millones de dólares en su valuación (62%).

Asimismo, dentro de las mediciones para evaluar el conocimiento, la recordación y fortaleza de nuestra marca dentro del mercado bancario en México, Banorte ha crecido de manera constante y significativa durante los últimos años, pasando de un Top of Mind (recordación de marca, primera mención) de 13% en 2009, a 18.7% en 2013, equivalente a un incremento del 44%.

Promedios Anuales de Conocimiento de Marca

Con el lanzamiento de nuestra campaña institucional Productos Fuertes llevada a cabo en septiembre de 2013, se lograron incrementos importantes en los indicadores de Conocimiento y Recordación de Marca, así como en los atributos relacionados a la imagen de nuestra empresa.



Fuente: Tracking Publicitario



Algunos de los principales aspectos que se fortalecieron en términos de posicionamiento con el lanzamiento de nuestra campaña institucional Productos Fuertes fueron:

- Diferenciación de marca, al garantizar un posicionamiento único en el que Banorte puede ubicarse como territorio propio.
- Impulso al aprendizaje y fortalecimiento de una cultura financiera.
- Consolidación de nuestra imagen como el Banco más Fuerte de México.
- Diferenciación de la empresa y sus productos del resto de la oferta bancaria.
- Generación de mayor cercanía e identificación con la marca.
- Consolidación como un banco protector, comprometido con el bienestar y desarrollo de las familias mexicanas.

Grupo Financiero Banorte es hoy la tercera institución más importante del sistema financiero de nuestro país

Contamos con una oferta completa de servicios financieros y un amplio portafolio de marcas, a través de las cuales creamos valor y enriquecemos la imagen de nuestra empresa; una institución integral y sólida.

Esta imagen es el resultado de un conjunto de elementos que agregan valor a nuestras operaciones, los cuales parten precisamente de la transformación de capital en beneficios económicos, sociales y ambientales, así como de la comunicación constante que mantenemos con nuestros grupos de interés para identificar sus necesidades e inquietudes. En GFNorte, la comunicación y todas nuestras acciones publicitarias son producto de una cuidada estrategia que se alinea a 3 pilares fundamentales:

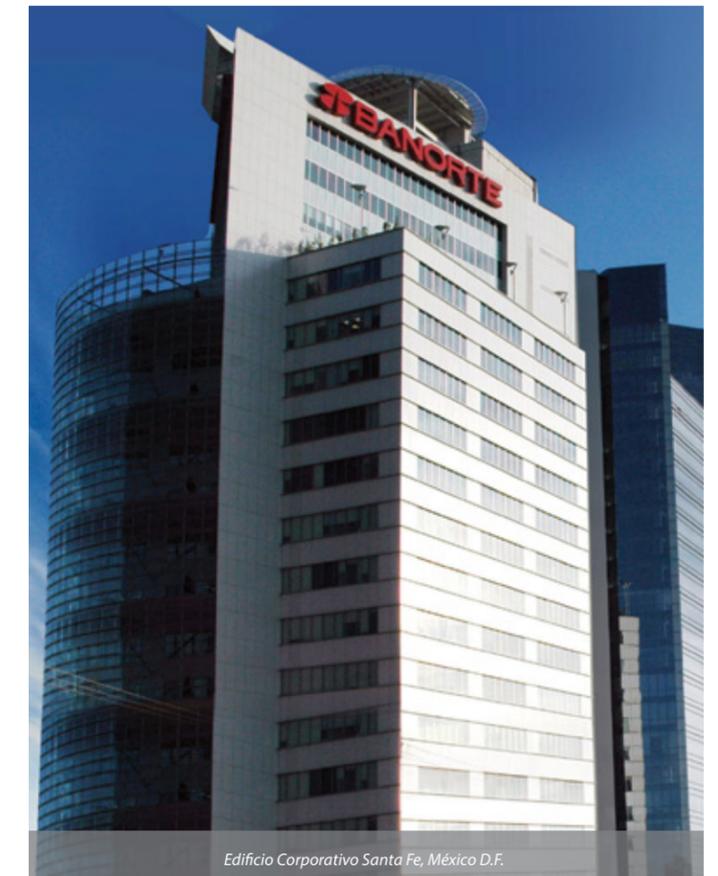
- **Transparencia:** Enviamos a nuestros clientes mensajes que comunican la realidad de nuestra oferta de productos y servicios financieros.
- **Oportunidad:** Identificamos los medios adecuados y potenciamos el alcance de nuestras comunicaciones para que lleguen a nuestros grupos de interés y al mercado, en el momento indicado.
- **Responsabilidad:** Respaldamos nuestra comunicación, mediante el cumplimiento oportuno y certero de nuestros compromisos.

Como institución financiera, estamos conscientes de que somos parte fundamental en el desarrollo y patrimonio de las comunidades en donde operamos, pero principalmente de las personas que las conforman. Trabajamos para renovarnos día con día, para ofrecer productos y servicios consistentes con las necesidades de nuestros grupos de interés, invirtiendo de manera económica, social y ambiental para facilitar su desarrollo.

Adicionalmente, incorporamos recientemente un nuevo modelo de atención y servicio centrado en el cliente, más que en los productos que ofrecemos. Este nuevo modelo se basa en una estrategia de segmentación que nos permite identificar de forma más eficiente y oportuna las necesidades de nuestros clientes y generar ofertas específicas.

Acciones como estas, demandan cambios en toda nuestra organización, a nivel infraestructura, recursos humanos y tecnología, y generan un fuerte impacto en la comunicación que establecemos con nuestros clientes y por supuesto, en nuestra imagen e identidad.

Esta visión de mejora continua y de transformación de capital en valor para nuestros clientes y las comunidades en las que habitan, es la que nos da el impulso de reinventarnos constantemente, mientras reforzamos nuestra esencia como un banco que trabaja por México y por todos los mexicanos.





Perfil de la Organización

G4-9, G4-10

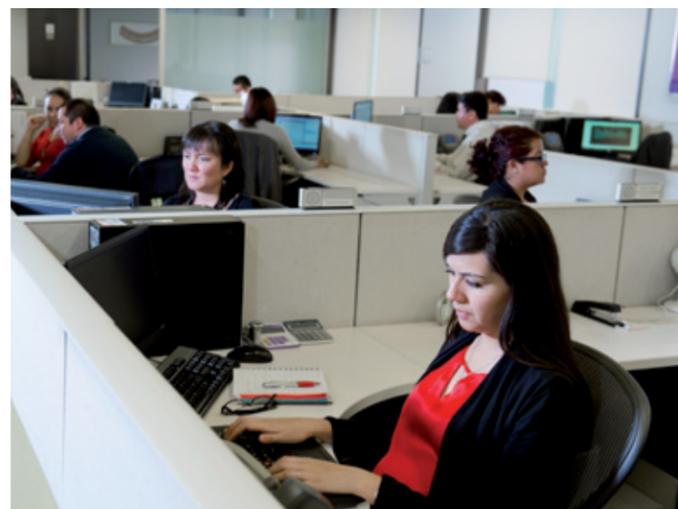
Para Grupo Financiero Banorte, generar valor y confianza a través de nuestras operaciones cotidianas, implica transformar el capital en beneficios y oportunidades de crecimiento para nuestros clientes.

Composición de la plantilla laboral de Grupo Financiero Banorte

GRUPO FINANCIERO BANORTE NUMERO DE COLABORADORES DICIEMBRE 2013	Planta		Honorarios		Total	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Sector Banca	20,469	20,599	19	14	20,488	20,613
Banco		18,141		14		18,155
Almacenadora	20,469	12	19	0	20,488	12
Arrendadora y Factor		97		0		97
Administradora de Servicios Profesionales Especializados		2,349		0		2,349
Empresas en EUA	495	485	0	0	495	485
INB	395	376	0	0	395	376
UniTeller	83	92	0	0	83	92
Banorte - Ixe Securities	17	17	0	0	17	17
Sector Ahorro y Previsión	5,144	6,390	85	61	5,229	6,451
Afore	3,281	4,561	66	45	3,347	4,606
Seguros	1,657	1,617	17	15	1,674	1,632
Pensiones	206	212	2	1	208	213
TOTAL GFNORTE	26,108	27,474	104	75	26,212	27,549

En la categoría de empleados de planta, se consideran 322 colaboradores bajo la modalidad de outsourcing del Sector de Ahorro y Previsión

Hoy somos 27,549 colaboradores quienes conformamos Grupo Financiero Banorte



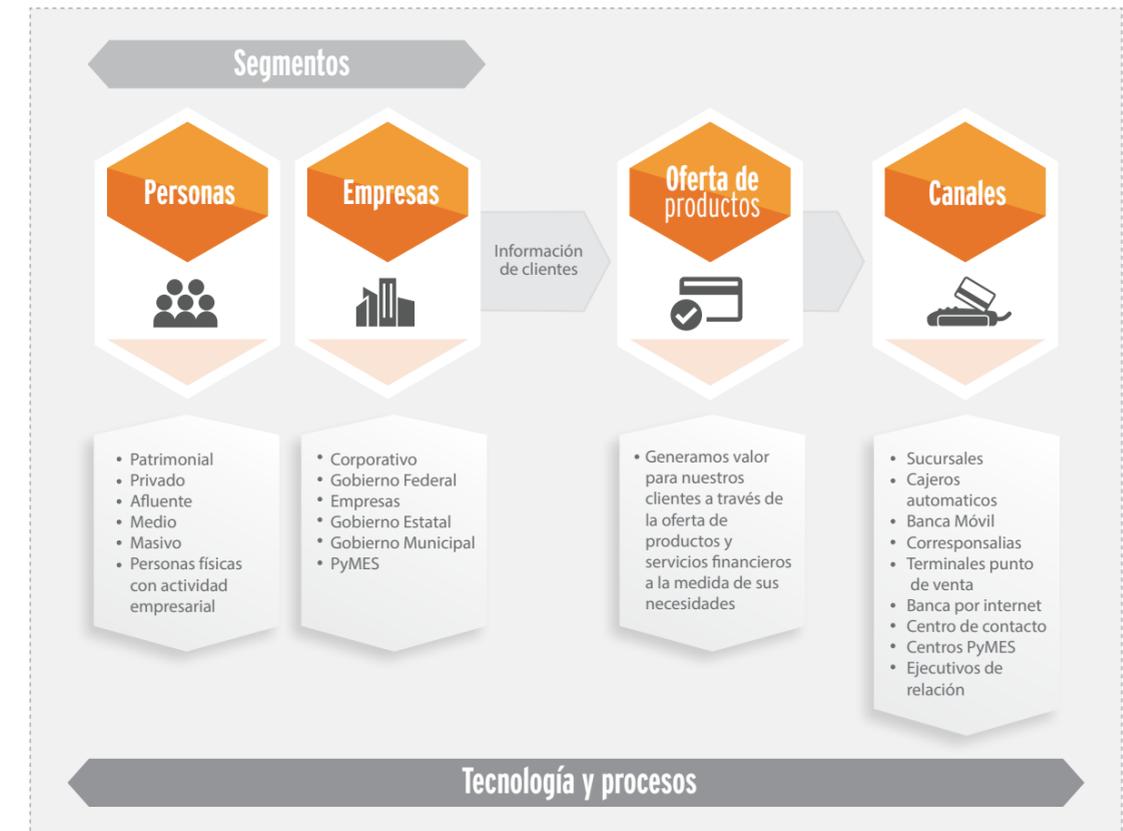
Contamos con un sistema de control interno y lineamientos, los cuales se han generado en el seno del Consejo de Administración. Nuestro Código de Conducta, garantiza los derechos de cualquier persona y fomenta la no discriminación. Cabe destacar que este documento establece como uno de los principios básicos de comportamiento, la atención a todos los requerimientos de las autoridades competentes y el cumplimiento estricto de la regulación aplicable a nuestro negocio.

¿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. Guiados por nuestra filosofía organizacional, 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 a través de la transformación de capital en valor.

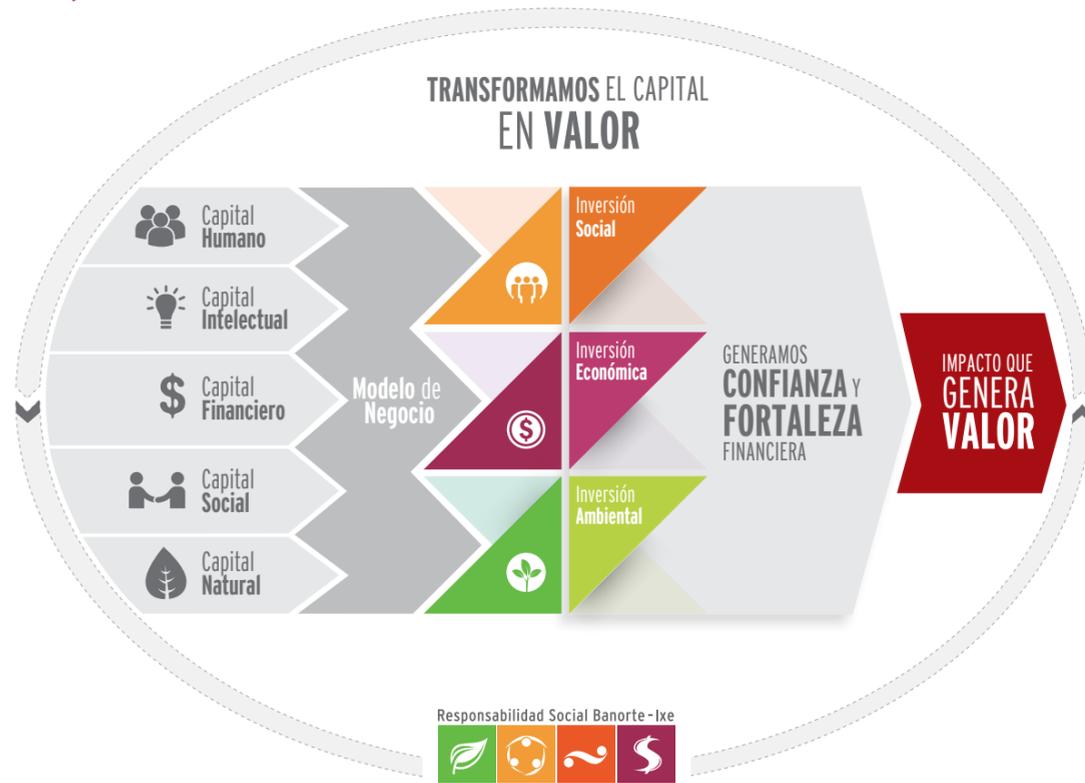
Nuestro Modelo de Negocio



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:

- Capital financiero: recursos económicos de la empresa
- Capital intelectual: innovación y desarrollo (I+D) de nuevos canales financieros para nuestros grupos de interés
- Capital humano: fuerza laboral calificada y capacitada
- Capital social: relaciones y alianzas que genera la empresa
- Capital natural: recursos medioambientales, utilizados o afectados por las actividades de la empresa

Transformamos el Capital en Valor



DESARROLLO

A través de la inversión de nuestro capital, generamos oportunidades de crecimiento sostenible frente a los retos a los que nos enfrentamos día a día, trabajando para hacer más fuerte a México. Como ejemplo de nuestras inversiones más representativas tenemos:

Semana Nacional de Educación Financiera		Sumando Valor para el Cliente		Sistema Integral de Control de Energía	
Objetivo	Generar conciencia en los empleados Banorte y sus clientes, contribuyendo a la toma de mejores decisiones relacionadas con sus finanzas personales, en beneficio de su bienestar personal y familiar.	Objetivo	Ofrecer soluciones financieras integrales individualizadas por Segmento/Producto/Canal.	Objetivo	Reducir en un 10% el consumo de energía eléctrica, además de reducir el impacto en las emisiones de nuestra operación.
Oportunidad	Impulsar la fortaleza financiera de nuestros empleados y clientes.	Oportunidad	Evolucionar enfocados en el cliente, fortaleciendo capacidades en procesos, tecnología y colaboradores para generar valor, a partir de soluciones financieras integrales individualizadas.	Oportunidad	Generar una cultura de ahorro energético entre los colaboradores y sus familias.
Capitales	<ul style="list-style-type: none"> Humano Financiero Intelectual 	Capitales	<ul style="list-style-type: none"> Financiero Intelectual Social 	Capitales	<ul style="list-style-type: none"> Humano Financiero Intelectual Natural
Enfoque en Materialidad	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de productos/ servicios/responsabilidad de productos Información financiera Relación con Grupos de Interés 	Enfoque en Materialidad	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de productos/ servicios/responsabilidad de productos Cobertura del negocio 	Enfoque en Materialidad	<ul style="list-style-type: none"> Ecoeficiencia energética Cambio Climático Políticas ambientales

Inversión Económica

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



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.

Adquisición accionaria, compra de Generali (Seguros y Pensiones)

En octubre, con la obtención de las autorizaciones gubernamentales correspondientes, concretamos la adquisición de la participación minoritaria de Assicurazioni Generali en Seguros y Pensiones. Esta adquisición corresponde al 49% restante de las acciones representativas del capital social de Seguros Banorte Generali y Pensiones Banorte Generali, en posesión del grupo.

El monto total de la operación ascendió a US \$858 millones de dólares, incluyendo el capital excedente: US \$637 millones de dólares por Seguros Banorte Generali y US 221 millones por Pensiones Banorte Generali.

Fusión de Ixe Automotriz con Arrendadora y Factor Banorte

En mayo concretamos la autorización de la SHCP para formalizar la fusión de estas dos unidades de negocio. El objetivo principal es aumentar la colocación con esta nueva base de clientes, ofreciéndoles más alternativas de productos de arrendamiento.

Con esta fusión, logramos la implementación de mejoras en la administración de la cartera de clientes, ofreciéndoles de manera inmediata, más modalidades de productos de Arrendamiento.

Ampliación de oficinas y construcción de un nuevo estacionamiento en Tlalpan

Adaptamos las oficinas del edificio corporativo de Tlalpan en la Ciudad de México con 6,500 m² para 462 personas del área de tecnología. Con ésta acción, ampliamos la capacidad de dichas oficinas en un 75%, mediante instalaciones más eficientes.



Edificio Corporativo Tlalpan, México, D.F.

Construcción de nuevo almacén e instalaciones especiales

Con la construcción de 8,371m² de esta nueva instalación de almacenaje, elevamos el nivel de calidad de los servicios brindados a nuestros clientes, reduciendo riesgos, mejorando la seguridad y ampliando nuestra capacidad instalada de atención, a través de instalaciones modernas que operan en condiciones de menor riesgo para empleados, clientes y las mismas mercancías que manejamos.

Para conocer más acerca de Nuestro Desempeño en materia de Sustentabilidad consulte la sección **Sobre este Informe** en este documento.

Inversión Social

G4-EC3, G4-EC7, G4-LA1, G4-LA2, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-LA12, G4-SO3, G4-SO4, G4-FS14, G4-FS16

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.

Iniciativas de educación financiera en la comunidad:

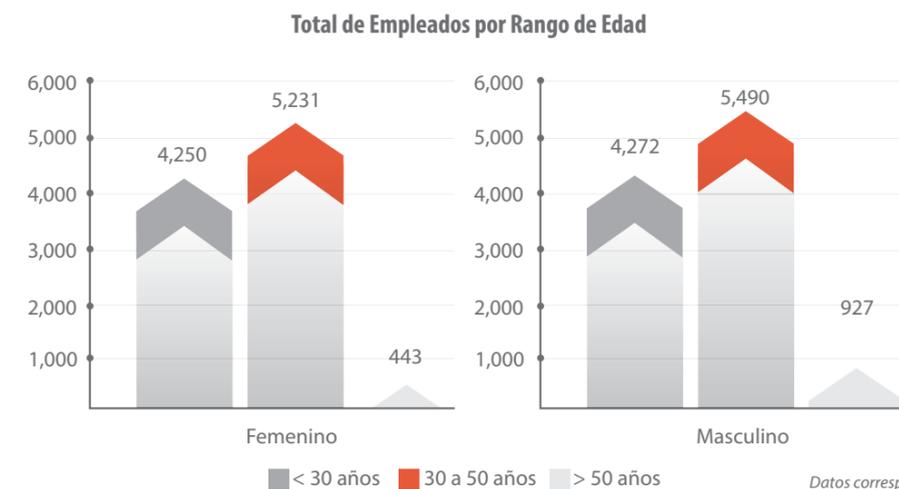
Iniciativas	Grupos Primarios	Objetivos	Áreas Temáticas	Actividades Principales
Taller de Educación Financiera en San Juan Niumi (Oaxaca)	41 personas	Aterrizar conceptos básicos de educación financiera para su aplicación en la vida cotidiana.	Ahorro, Gastos, Ingreso, Planeación, Metas y Objetivos.	Taller dinámico a través del cual se explicaron los conceptos y ventajas del ahorro con el producto MiFon.
Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)	6,993 personas impactadas a Nivel Nacional	Desarrollar y difundir material didáctico en el tema de educación financiera, con el fin de generar conciencia en los empleados Banorte y sus clientes. Contribuir a la toma de mejores decisiones relacionadas con sus finanzas personales, en beneficio de su bienestar personal y familiar.	Ahorro, Gastos, Ingreso, Planeación, Metas y Objetivos, Conceptos básicos financieros, Crédito, Seguros, Inversión, Previsión, Finanzas Personales.	Talleres y Conferencias Magistrales

Nuestros Proveedores

Desde julio de 2012, hemos integrado en más de 470 contratos nuevos y renovaciones subsecuentes de proveedores, una cláusula referente al conocimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Actualmente, sólo se contempla la inclusión de la cláusula y estamos trabajando en el desarrollo de una serie de mecanismos de comprobación, verificación o auditoría para garantizar la adherencia, el compromiso y el cumplimiento de los criterios del Pacto.

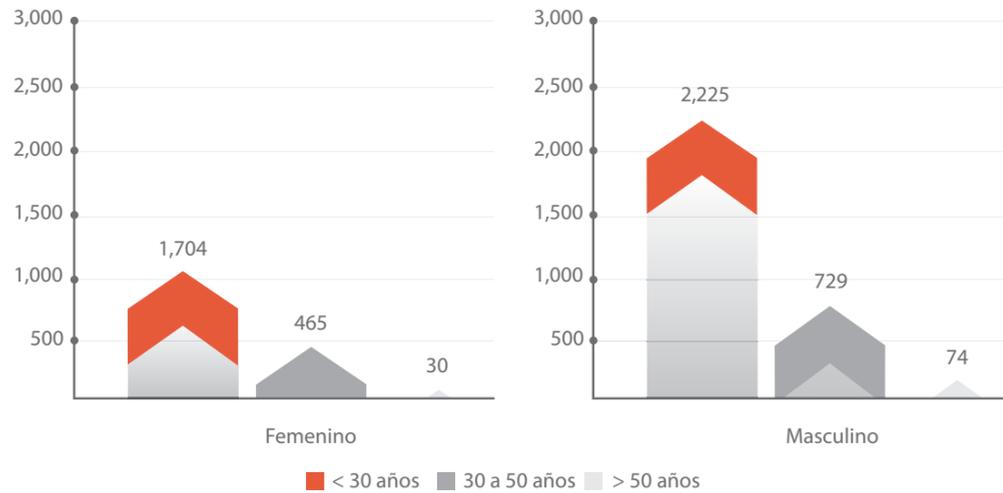
Nuestro Capital Humano

En la siguientes gráficas puede observarse la descripción del número, tasa de contrataciones y rotación en el empleo.



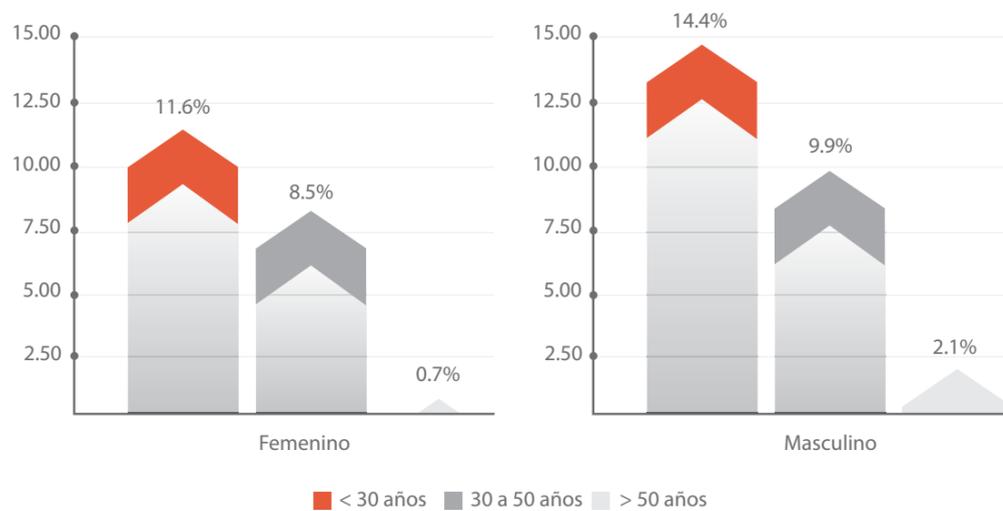


Número de Nuevas Contrataciones



Datos correspondientes a Sector Banca

Rotación Media de empleados por Rango de Edad



Datos correspondientes a Sector Banca

Otros indicadores laborales

Tasa de ausentismo por incapacidad	39.36 días por empleado
Tasa de días perdidos por incapacidad	3.76 días por empleado
Índice de días perdidos	7.3 días perdidos por incapacidad

Datos correspondientes a Sector Banca

Adicionalmente, generamos inversiones que se traducen en prestaciones sociales que ofrecemos a todos los empleados de jornada completa de sector banca incluyendo lo siguiente:

Aguinaldo	Importe equivalente a 42 días de sueldo.
Fondo de Ahorro	13% del sueldo con tope de acuerdo a lo establecido en el artículo 31 fracción XII de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Vacaciones	De 10 hasta 30 días al año.
Prima Vacacional	8 hasta 23 días de sueldo.
Plan de Pensiones	Este plan de pensiones es complementario al que establece la Ley del Seguro Social. Aplica hasta nivel gerente, si se cuenta con 1 año de antigüedad, se otorgan hasta 11 meses de sueldo con tope en 70 veces el Salario Mínimo General en el D.F., financiado a 60 meses. Tasa de interés preferencial de mercado.
Préstamos Directos	Préstamo con garantía hipotecaria, aplica hasta nivel gerente, su monto puede ser de 50 a 300 veces el Salario Mínimo Bancario. Tasa de interés preferencial de mercado.
Préstamo Hipotecario	Antigüedad mínima requerida de 6 meses y 1 año. El importe a otorgar puede ser de 1 ó 3 meses de sueldo respectivamente con un tope máximo de \$655,000, financiado a 3 años. La tasa de interés aplicable es fija durante el plazo del crédito y preferencial de mercado vigente al momento de solicitarlo.
Corto Plazo	Antigüedad mínima requerida es de 1 año. El importe es de acuerdo a capacidad de pago con un tope máximo de \$2,000,000 para todo el personal excepto Directores Generales y tope máximo de \$5,000,000 para Directores Generales; financiado a 5 años. La tasa de interés aplicable es fija durante el plazo del crédito y preferencial de mercado vigente al momento de solicitarlo.
Mediano Plazo	El importe a otorgar es del 95% del valor de factura, de acuerdo a la capacidad de pago y como valor máximo de \$1'000,000 pesos, la antigüedad mínima requerida es de 1 año. La tasa de interés es fija y preferencial de mercado durante el plazo del crédito y el plazo es de 5 años.
Automotriz (Auto Nuevo)	Mismas condiciones que Auto Nuevo, la diferencia radica en que el % a otorgar del valor de factura dependerá del año del automóvil sobre el valor de la factura original incluyendo el IVA de acuerdo a lo siguiente: Mismo año-75%, 1 año antes-70%, 2 años antes-60%, 3 años antes-50%, 4 años antes-40%.
Automotriz (Auto Usado)	

Estas prestaciones no incluyen a empleados de ASPE

Crédito Hipotecario TIPM	El importe a otorgar es de acuerdo al destino y a la capacidad de pago, la antigüedad mínima requerida de 1 año. La tasa de interés es preferencial de mercado. El plazo puede ser hasta de 30 años.
Vales de Despensa	A los niveles operativos, se otorga el 10% de sueldo en vales de despensa con tope de ley.
Uniformes al personal	Se otorga 2 veces al año y aplica a todo el personal sindicalizado y para el operativo que labora en sucursal.
Seguro de vida grupal	36 meses de sueldo, doble indemnización por muerte accidental.
Ayuda para gastos de defunción	17 meses de sueldo con tope en 40 veces el salario mínimo mensual bancario.
Subsidio de cuotas a clubs deportivos	50% del costo de las cuotas a deportivos bancarios.
Actividades deportivas y recreativas	Se organizan torneos deportivos internos de acuerdo a un presupuesto establecido. <ul style="list-style-type: none"> • Consulta de medicina general y especializada • Atención dental • Maternidad y ginecología • Hospitalización y atención de urgencias • Intervenciones quirúrgicas • Terapias de rehabilitación física • Análisis de laboratorio y pruebas de gabinete • Suministro de aparatos de prótesis y ortopedia (sólo titular) • Lentes y armazones para anteojos (sólo titular) cada 2 años • Suministro de medicamentos • Canastilla y subsidio de lactancia • El nuevo plan consta de una póliza de seguro de gastos mayores más un bono anual de salud
Servicio Médico	
Seguro de automóvil	Precio especial de flotilla descontado vía nómina.
Seguro hogar	Precio especial descontado vía nómina.
Sobre sueldo por vida cara	Por la ubicación de su centro de trabajo, los empleados hasta nivel subgerente tienen derecho a este sobresueldo.
Subsidio de cuota IMSS	El importe correspondiente es absorbido por el empleador.



Seguridad Laboral

Durante el 2013 se capacitaron 5,490 empleados como brigadistas en edificios y sucursales Banorte-Ixe. Se llevaron a cabo un total de 264 eventos en 17 diferentes regiones del país, en temas que incluyen:

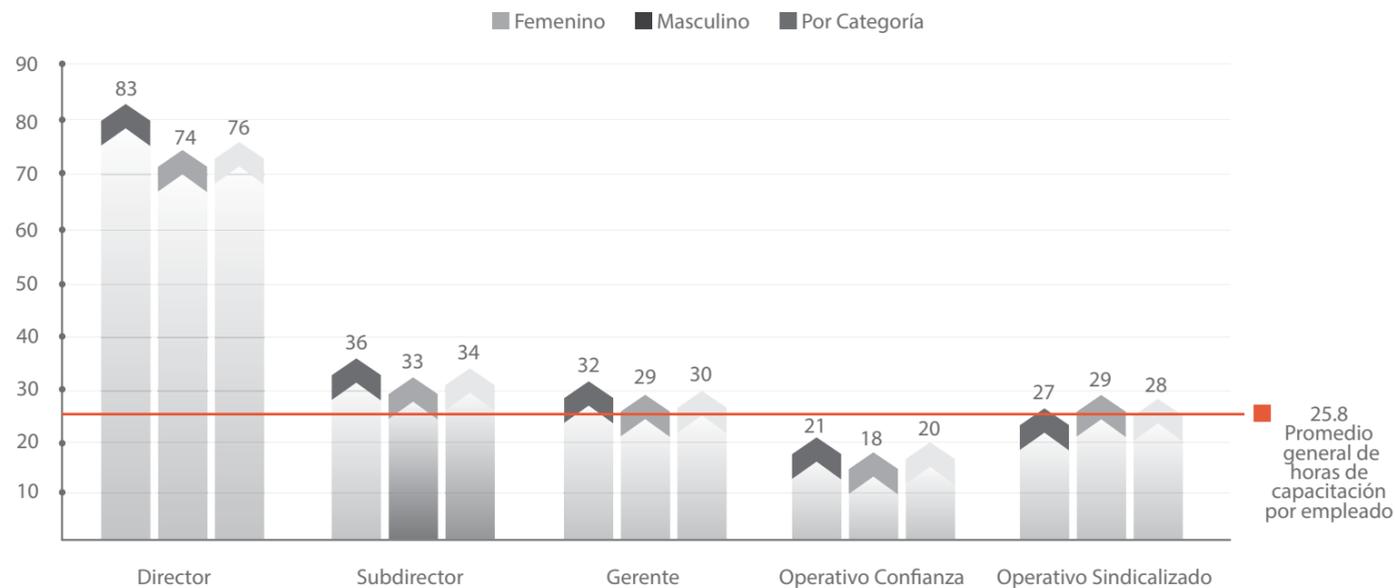
- Primeros auxilios
- Evacuación y manejo de crisis
- Control y combate de incendios
- Maniobra de Hemlich

Capacitación

El promedio de horas de capacitación que los colaboradores de Sector Banca recibieron durante 2013, se describen en la siguiente gráfica:

Nuestro compromiso para el 2014 es continuar con el **plan de capacitación** en temas de **seguridad laboral**, estableciendo una meta de **275 eventos** y más de **6,004 brigadistas**

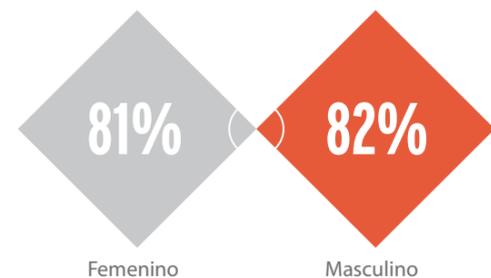
Promedio en Horas de Capacitación por Categoría Laboral



Datos correspondientes a Sector Banca

En materia de apoyo para la gestión de habilidades y formación continua para nuestros colaboradores al final de sus carreras profesionales en GFNorte, se llevaron a cabo diferentes programas de ayuda a la transición, dirigidos a respaldar a los empleados que se han jubilado o que han dejado de prestar sus servicios a la institución. Contamos con una asistencia de 270 jubilados (130 mujeres y 140 hombres). Este programa sólo se ha prestado a empleados de la Ciudad de México.

Como parte de la mejora continua y la inversión social de GFNorte, nuestros colaboradores reciben evaluación periódica de su desempeño y su carrera profesional.



Porcentaje de los empleados que tienen una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera

Prácticas Laborales

Buscamos siempre mantener un estricto apego a un marco de conducta lícito y ético en todas nuestras actividades. Una de las acciones para lograrlo es a través del área de Auditoría Interna, que gestiona y coordina una planificación anual que prioriza y genera un programa de trabajo para el área. Este proceso se basa en una evaluación estricta de riesgos, misma que debe ser aprobada por la Dirección General y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias (CAPS). Esta auditoría contempla objetivos y lineamientos generales que a su vez integran recomendaciones puntuales de las áreas de Control (Contraloría y Riesgos), Auditoría Externa y autoridades regulatorias. A través de este programa, se evalúan minuciosamente los procesos empresariales -en un plazo no mayor a 3 años-, se optimizan recursos, e identifican los principales riesgos que enfrenta la empresa, con el objetivo de mantener altos estándares de calidad de control.

Nuestro personal recibe capacitaciones y actualizaciones constantes en materia de prevención de lavado de dinero. Aunado a esto, existe una constante comunicación para promover el sistema de denuncias *Ethic Points* como mecanismo para notificar asuntos de corrupción. Se han capacitado a 15,103 empleados en temas de prevención al lavado de dinero.

Datos correspondientes a Sector Banca

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.



Para el 2014 buscamos extender este programa al resto de nuestros clientes.



Programa Banorte-Ixe Incluyente

Este año sentamos las bases para fortalecer un reclutamiento incluyente que integre a personas con discapacidad en términos de igualdad de condiciones. Para ello, diagnosticamos los inmuebles del Grupo Financiero con la ayuda de un proveedor externo, con el objetivo de determinar la viabilidad de nuestras instalaciones. El dictamen lo compartimos con el área correspondiente de mantenimiento para considerar el resultado y posibles adecuaciones.

En paralelo ajustamos las pruebas de ingreso (reclutamiento) al Grupo Financiero; esto nos dio como resultado parámetros para adecuar las evaluaciones de ingreso con el objetivo de que sea equilibrada, justa y equitativa, garantizando la inclusión y no discriminación por raza, edad, discapacidad, estado civil, género, situación económica/social, ni por condiciones de salud.

En GFNorte nos esforzamos por mantener nuestras operaciones diarias dentro del marco de ley laboral vigente, y cerramos el año con 22 personas con discapacidad trabajando en igualdad de condiciones, algunas de ellas con promociones por desempeño durante el año.

Fideicomiso Súmate

El Fideicomiso Súmate tiene como finalidad involucrar y consolidar la ayuda filantrópica de los colaboradores de Banorte, al brindar una respuesta solidaria a problemáticas de personas y comunidades en desventaja. Está conformado por donativos voluntarios de empleados de GFNorte, quienes realizan una aportación económica que se descuentan quincenalmente de su nómina.

Las causas beneficiadas son elegidas a través de un comité conformado por los mismos colaboradores, seleccionados y distribuidos a nivel nacional. Gracias a los donativos quincenales de los 1,200 empleados que actualmente aportan al Fideicomiso, se lograron beneficiar 13 Instituciones a Nivel Nacional, por un monto de \$4,192,938.42.

Nuestro reto para el 2014 es que las filiales del Grupo Financiero se sumen como parte del Fideicomiso, fomentando que el 10% del total de nuestra plantilla realice aportaciones quincenalmente.

Programa emergente de entrega de despensas a Acapulco

Para nuestra empresa es fundamental brindar apoyo a las comunidades afectadas por desastres naturales. En el contexto de la catástrofe ocurrida por los huracanes Ingrid y Manuel, establecimos diferentes centros de acopio, incentivando la participación de los empleados a nivel nacional. El beneficio fue directo y tangible para las familias afectadas, pues se entregaron 11,000 despensas equivalentes a más de \$3 millones de pesos.

Red SumaRSE Nuevo León

Banorte continúa trabajando en la iniciativa de la Red SumaRSE Nuevo León sobre reconstrucción de tejido social y la generación de capacidades cívicas, que ayuda a multiplicar oportunidades de desarrollo en las comunidades de Nuevo León seleccionadas: La Ermita, Santa Catarina; El Realito, Guadalupe y Capellanía, García.

El modelo instaurado busca el desarrollo de capacidades instaladas en las comunidades para su organización, participación y convivencia; la vinculación de sus grupos de habitantes con empresas, gobiernos, organizaciones civiles y miembros de otras comunidades para la resolución de sus problemáticas; cambio en las expectativas de vida de las personas de las comunidades y desarrollo que se refleje en mejoras físicas y cambios culturales y conductuales de la comunidad; entre otros aspectos.

La implementación del modelo ha sido posible a través del esfuerzo de: 9 promotores, 59 proyectos participativos, 58 grupos conformados por vecinos, 182 actividades o eventos, alcanzando 1,483 destinatarios y beneficiarios directos.

Fundación Banorte

Fundación Banorte, A.B.P., tiene como finalidad brindar oportunidades y mejorar la calidad de vida de niños, adolescentes, mujeres, hombres y adultos en situación de vulnerabilidad, ya sea por condiciones económicas, sociales, de salud o por desastres naturales.

El apoyo se otorga mediante donativos económicos, acciones, alianzas y transmisión de conocimiento, que promueven iniciativas y causas sociales, y que contribuyen al desarrollo de comunidades desfavorecidas.

El presupuesto anual de Fundación Banorte se forma con el 1% de las utilidades generadas por el Grupo Financiero. Sus principales líneas de acción son:

- Filantropía estratégica.
- Apoyo en desastres naturales.
- Cultura filantrópica organizacional.

A través de Fundación Banorte realizamos aportaciones por \$41'236,856 pesos a 35 organizaciones. También se brindó apoyo con 115 horas por 23 compañeros de la Institución.

Jugando, Jugando y con Banorte Ixe Ayudando

Esta iniciativa busca fomentar entre nuestros colaboradores el apoyo a la comunidad, el trabajo en equipo, así como el sentido de pertenencia al Grupo Financiero. La campaña es anual y consiste en recolectar juguetes y entregarlos a niños y niñas que se encuentran internados en Hospitales Públicos Infantiles y Casas Hogar, así como a los hijos de nuestros compañeros de Seguridad y Limpieza.

La meta de recolección establecida para el 2013 fue de 35,000 artículos entre cobertores y juguetes nuevos o en buen estado. Asimismo, se planteó el objetivo de aumentar el número de voluntarios con respecto al año anterior.

Este año, superamos en un 27% la meta planteada para la recolección de juguetes y cobertores; se inscribieron 43% más voluntarios a nivel nacional respecto a los registrados en 2012, al alcanzar más de 1,000 participantes y superamos la meta de recolección, siendo entregados un total de 44,461 artículos.



Entrega de juguetes en Hospital Infantil de México "Dr. Federico Gómez"

Inversión Ambiental

G4-EC7, G4-EN3, G4-ENS, G4-EN6, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN23, G4-EN30, G4-EN31, G4-FS1, G4-FS2, G4-FS3, G4-FS5, G4-FS10, G4-FS11

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

Todas nuestras operaciones se rigen por una política ambiental aprobada durante la sesión del Comité de Operaciones, celebrada el 18 de diciembre de 2009.

Conforme a estos principios y como resultado de un análisis exhaustivo de riesgos ambientales aplicados a los créditos asignados, durante el 2013 llevamos a cabo acciones concretas para la mitigación de los impactos negativos a nuestro entorno y a las comunidades que dependen de él.

Sistema de Gestión Social y Ambiental - SEMS

En octubre del 2012 se implementó el sistema de gestión social y ambiental de Banorte (SEMS, por sus siglas en inglés), el cual permite identificar, gestionar, mitigar y compensar los riesgos asociados a la cartera crediticia de nuestra empresa.

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 y esquematizar nuestro sistema de detección con base en industrias y sectores con impactos negativos, tanto para la sociedad, como para el medio ambiente que las rodea.

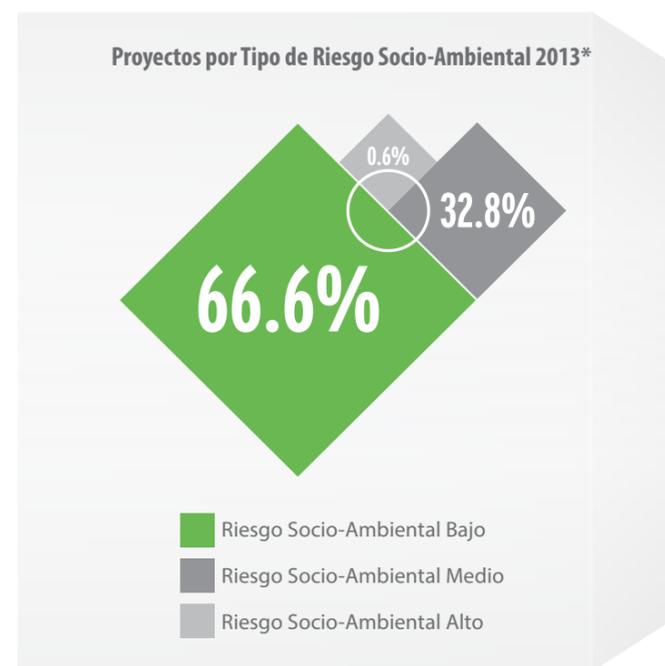
Realizamos 12 *due diligence* socio-ambientales*, ofreciendo a nuestros clientes asesoría puntual para gestionar, minimizar, mitigar y compensar los impactos sociales y/o ambientales resultantes de los proyectos a desarrollar.

Adicionalmente, ofrecimos 141 asesorías personalizadas para mejorar el rendimiento en materia socio-ambiental de nuestros clientes. A través de estos sistemas de apoyo, buscamos promover entre nuestros clientes una mayor contribución y participación activa con el desarrollo sostenible de las comunidades donde operan.

* Proyectos analizados y autorizados.
 Para conocer más acerca de Nuestro Desempeño en materia de Sustentabilidad, consulte la sección **Sobre este Informe** en este documento.

Nuestros lineamientos se basan en **4 principios fundamentales**:

- **Garantizar** un desarrollo sustentable.
- **Fomentar** la responsabilidad social en la búsqueda del rendimiento a la inversión.
- **Transmitir** la conciencia del desarrollo sustentable y la protección ambiental, mediante nuestras operaciones diarias.
- **Integrar** la protección ambiental en la operación del banco.



Principios de Ecuador

Los principios de Ecuador son una iniciativa del sector financiero mundial que nació en 2003, con el objetivo de garantizar que los proyectos financiados por las entidades signatarias, sean desarrollados de forma socialmente responsable, reflejando prácticas de gestión ambiental sanas.

En el marco de los Principios de Ecuador, autorizamos un total de 10 financiamientos, bajo la siguiente clasificación:

- Proyectos con posibles impactos sociales o ambientales adversos significativos, que son diversos, irreversibles o sin precedentes: ninguno.
- Proyectos con posibles impactos sociales o ambientales adversos limitados, que son escasos en número y, por lo general, localizados en sitios específicos, mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación: 4 financiamientos.
- Proyectos con posibles impactos sociales o ambientales mínimos o inexistentes: 6 financiamientos.

Para asegurar el correcto funcionamiento del sistema, este año ofrecimos 17 horas de capacitación y trabajamos en conjunto con las áreas de Banca de Gobierno, Financiamiento Estructurado, Banca Empresarial y Corporativa, Jurídico, Crédito y Riesgos, con el propósito de determinar objetivos estratégicos de implementación tales como alcance y compromisos contractuales.

La adhesión a Principios de Ecuador nos ha permitido trabajar en conjunto con nuestros clientes para gestionar sus impactos ambientales y sociales, así como determinar áreas de oportunidad y mejora continua. Adicionalmente, hemos generado un valor agregado para nuestros clientes, al permitirles beneficiarse con un servicio de asesoría de primer nivel que les permite minimizar los riesgos que pudieran tener sus proyectos, alineándose con criterios estrictos en materia de sustentabilidad.

Nuestro sistema de gestión de riesgos socio-ambientales está considerado como un **proyecto estratégico** que nos acerca cada vez más hacia el **cumplimiento de nuestra meta de tener una banca sustentable**

Energía y Emisiones



Somos conscientes del impacto ambiental que produce el consumo de energía en nuestras operaciones; es por ello que el monitorear y continuar con nuestros programas y acciones de eficiencia energética, nos permite mitigar nuestra huella de carbono por empleado.

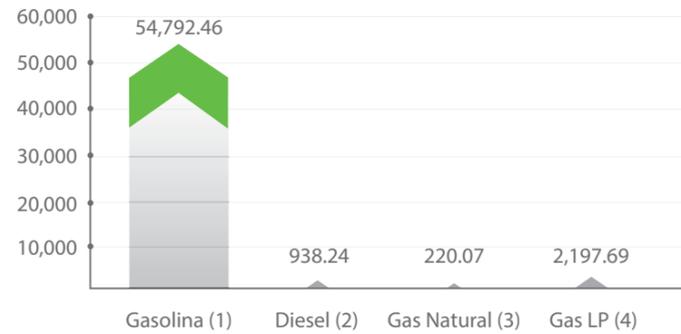
Consumo de Energía Eléctrica en GJ



(1) Banorte-Ixe, Pensiones y Seguros Banorte, Arrendadora y Factor SA DE CV SOFOM, Almacenadora Banorte, UniTeller, Afore XXI y Casa de Bolsa Banorte.
 (2) Inter National Bank y UniTeller Outside México, Banorte-Ixe Securities Intl. Ltd.
 (3) Banorte-Ixe. Energía producida en las sucursales Jurica del estado de Querétaro y Hermanos Aldama en el estado de Guanajuato por paneles solares.

Cantidades expresadas en gigajoules
 Total de energía generada por la empresa: 136.61 gigajoules
 Abarca consumo de energía de edificios propios y rentados

Consumo de Combustibles de Fuentes no Renovables en GJ

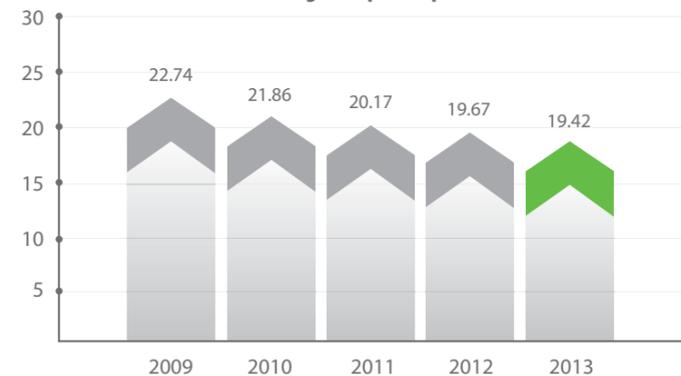


(1) Banorte-Ixe, Inter National Bank, Pensiones y Seguros Banorte, Arrendadora y Factor SA de CV SOFOM, Almacenadora Banorte, Afore XXI
 (2) Banorte-Ixe, Pensiones y Seguros Banorte, Almacenadora Banorte
 (3) Inter National Bank
 (4) Almacenadora Banorte
 Cantidades expresadas en gigajoules

Eficiencia Energética

Logramos un 14.6% de reducción en la intensidad energética del Grupo Financiero en comparación con el año base 2009

Intensidad Energética por Empleado en GJ

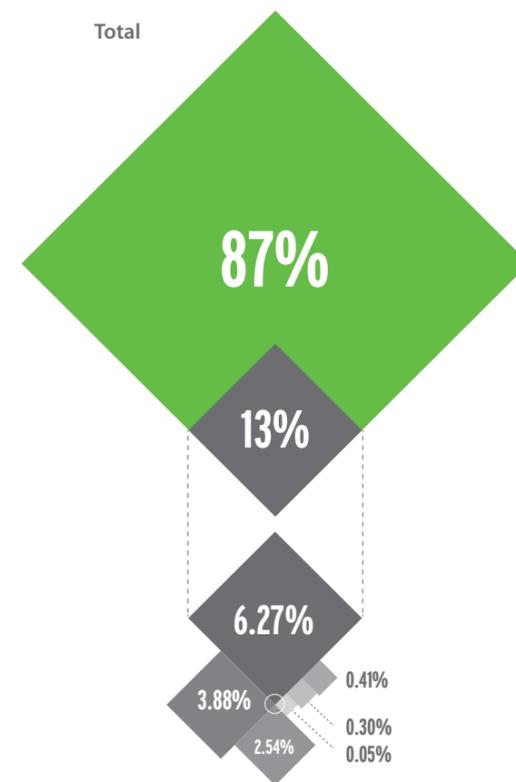


Nota: Considera empleados de tiempo completo (ETC) de todo el Grupo Financiero Banorte.

(1) Disminución importante derivada de la reducción de autos utilitarios y aumento en la eficiencia en el uso de combustible.
 (2) Reducción debida a la implementación del Sistema Integral de Control de Energía (SICE) y al funcionamiento de paneles solares ubicados en sucursales.
 (3) Correspondiente a la energía consumida en Banorte-Ixe Securities Intl. Ltd., Banorte-Ixe, UniTeller, Afore XXI, Pensiones y Seguros Banorte, Almacenadora Banorte, Casa de Bolsa Banorte, Inter National Bank y Arrendadora y Factor SA DE CV SOFOM.

Emisiones Totales de Gases de Efecto Invernadero

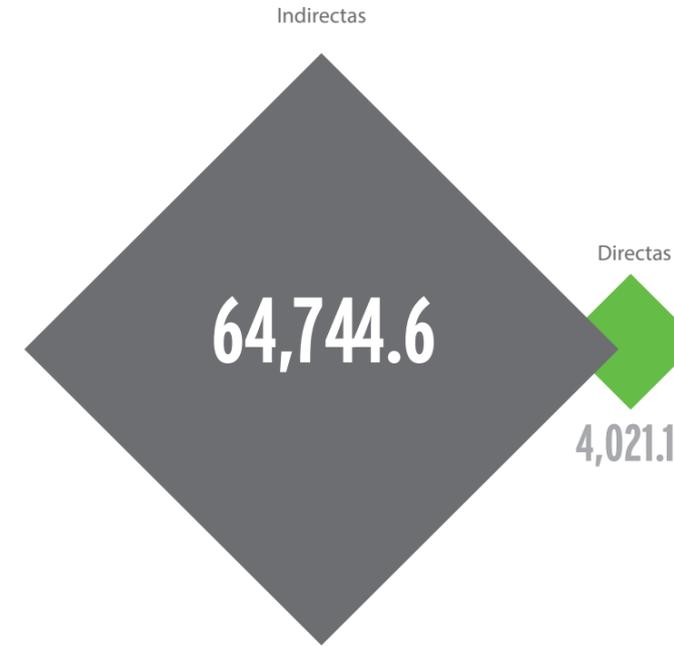
El ahorro de emisiones ha sido resultado de programas de control energético así como de mejora en la eficiencia del uso de los automóviles utilitarios. La inversión en el sistema de videoconferencias ha sido una de las principales acciones de mitigación de las emisiones generadas por vuelos corporativos. En 2013 se realizaron 21,958 videoconferencias en GFNorte, lo cual representa un incremento del 46% con respecto al año pasado.



Banorte-Ixe	59,931
Pensiones y Seguros Banorte	4,338
Inter National Bank	2,683
Afore XXI Banorte	1,755
Almacenadora Banorte	283
Arrendadora y Factor SA DE CV SOFOM	210
Banorte-Ixe Securities Intl. Ltd.	36

Cantidades expresadas en toneladas de CO₂e

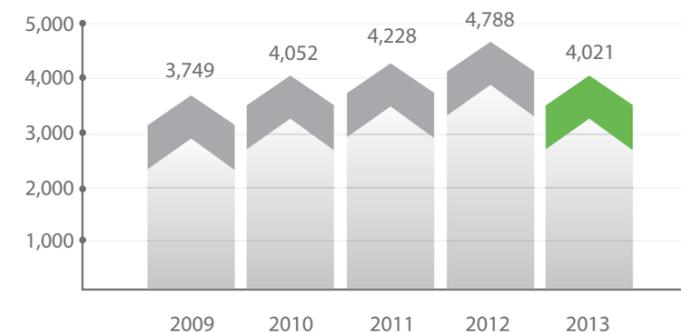
Desglose de Emisiones por Tipo



Cantidades expresadas en toneladas de CO₂e

Redujimos un 16% las emisiones directas con respecto al año 2012

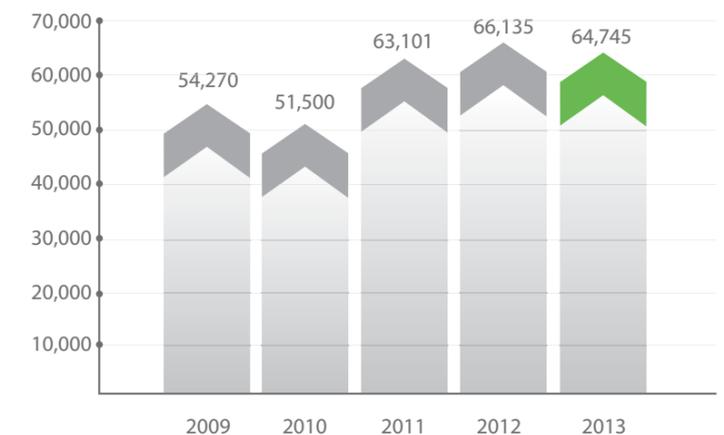
Emisiones Directas de Gases de Efecto Invernadero



Nota: Se utilizaron los potenciales de calentamiento global del AR4 (2007) para convertir el CH₄ y N₂O en toneladas de CO₂ equivalente. Correspondiente a la energía consumida en Banorte-Ixe, Afore XXI, Pensiones y Seguros Banorte, Almacenadora Banorte, Inter National Bank y Arrendadora y Factor SA DE CV SOFOM.

Logramos un 2% de reducción en emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica con respecto al año 2012

Emisiones Indirectas de Gases de Efecto Invernadero por Consumo de Energía Eléctrica

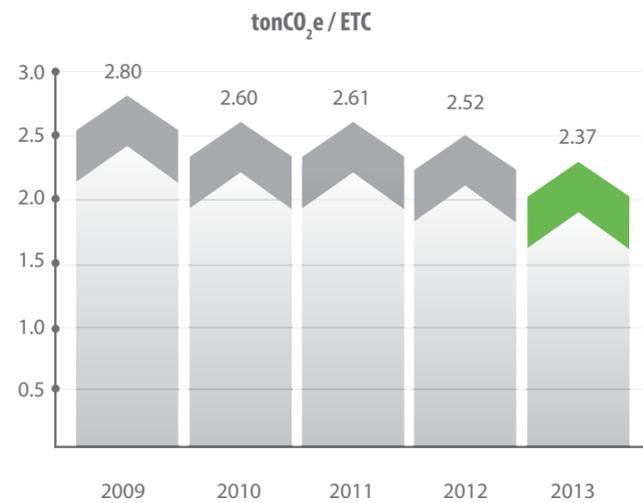


Cantidades expresadas en toneladas de CO₂e

Nota: Correspondiente a la energía consumida en Banorte-Ixe, UniTeller, Casa de Bolsa Banorte, Arrendadora y Factor SA DE CV SOFOM, Afore XXI, Pensiones y Seguros Banorte, Almacenadora Banorte, Inter National Bank y Banorte-Ixe Securities Intl. Ltd.

Logramos una reducción del 15.8% en la intensidad de emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero con respecto al año base 2009

Intensidad de las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero por consumo de energía eléctrica



Nota: Correspondiente a la energía eléctrica consumida en Banorte-Ixe, UniTeller, Casa de Bolsa Banorte, Afore XXI, Pensiones y Seguros Banorte, Almacenadora Banorte, Inter National Bank y Banorte-Ixe Securities Intl. Ltd.

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 o 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.

En 2013 implementamos el envío de reportes de impacto ambiental a las áreas Staff que forman parte de este proyecto, iniciamos una campaña de comunicación interna "Ecotips" y aplicamos un programa de reconocimiento "Paperless Hero" para los proyectos que, además de mejorar la eficiencia de las operaciones internas, generen un beneficio ambiental. De esta manera difundimos en la conciencia de nuestros colaboradores el impacto que generan nuestras operaciones y fomentamos el hábito de buenas prácticas en pro del medio ambiente en nuestra vida diaria.

Respecto a la Banca Electrónica, cada vez son más los clientes que prefieren este medio. Para finales del 2013, se atendieron 377,016 cuentas, de las cuales en 170,070 se optó por recibir estados de cuenta vía correo electrónico y en 142,667 se optó por no recibir estados de cuenta en su domicilio, inclinándose en ambos casos por la opción "Paperless", lo que representa un 63% y 44% de crecimiento respectivamente en comparación al año 2012.



Reciclamos más de 1,657 toneladas de papel durante 2013

Sistema de Gestión de Sustentabilidad (SMS)

Durante 2013 trabajamos en la generación de los procesos necesarios para comenzar a implementar durante 2014 el Sistema de Gestión de Sustentabilidad que tendrá por objeto reunir, validar, monitorear y analizar los datos de todas las subsidiarias del Grupo a través de indicadores ambientales, sociales y económicos clave.

Asimismo, un análisis de los indicadores en los cuales existen iniciativas o proyectos dedicados a mejorar el desempeño de la empresa, nos permitirá gestionar riesgos, minimizar el impacto de nuestras operaciones e identificar áreas de oportunidad y desarrollo, mientras se comunica de forma continua y transparente con nuestros grupos de interés.

Para el primer semestre del 2014, se busca tener cubiertos los indicadores de todas las subsidiarias de Grupo Financiero Banorte.

Azotea Verde en el edificio Centro de Contacto

Se diseñó e instaló 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 de marzo de 2014, con el objetivo de crear conciencia sobre la protección y el cuidado del medio ambiente.

Los resultados obtenidos a partir de la implementación de la Azotea Verde han sido:

- Aumento de la biodiversidad complementaria a la planta (aves e insectos) en el edificio del Centro de Contacto.
- Los aires acondicionados en el piso inmediatamente inferior a la azotea verde, han sido utilizados en menor grado con respecto a su uso común, previo a la existencia de la azotea verde.
- 20% de las plantas provinieron de Empresas Rurales Certificadas de Mujeres Indígenas de la Región Mixteca del Estado de Oaxaca.

El impacto esperado de este proyecto se puede dividir en los siguientes rubros:

- Conservación de 68 especies de plantas suculentas – agaves, biznagas, cactus, crásulas, euphorbias, nopales, órganos, viejitos - de las zonas Norte, Centro y Sur de México, de las cuales, 16 de ellas se encuentran bajo la Norma Oficial Mexicana de especies en riesgo de extinción.
- Visita anual de más de 2,000 personas pertenecientes a diversos grupos de interés a partir de 2014.
- Se planteó la meta de supervivencia mayor al 70% de planta establecida (40,000 ejemplares). Para el mes de diciembre del 2013, la supervivencia de planta fue mayor al 95%.

A partir del 2014 se llevará a cabo la promoción de la azotea verde como un espacio que establece prácticas educativas para sensibilizar a empleados y visitantes en el aprovechamiento de espacios urbanos subutilizados.



Azotea Verde, Centro de Contacto "Roberto González Barrera", Monterrey, N.L.

Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3*
Emisiones directas	Emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica	Otras emisiones indirectas
4,021.11	64,744.56	471.97
Emisiones totales (toneladas de CO ₂ equivalente)		
68,765.68		

* Dentro de la cifra de emisiones totales, se consideran solamente los Alcances 1 y 2, debido a que el Alcance 3 es opcional.

Las emisiones de alcance 3 corresponden a las toneladas de CO₂ generadas por vuelos corporativos, los cuales registraron en 2013 un total de 75.90 tonCO₂e para Arrendadora y Factor SA DE CV SOFOM y 396.07 tonCO₂e para Afore XXI.

Emisiones Evitadas Mediante Iniciativas Internas:

Alcance 1	Alcance 2
146.70	109.56
Emisiones totales evitadas (toneladas de CO ₂ equivalente)	
256.26	

Nota: Debidas a los paneles solares instalados en dos sucursales Banorte, al programa SICE implementado en Banorte-Ixe y al ahorro en el consumo de gasolina de Arrendadora y Factor SA de CV SOFOM.

Durante el 2013 nos adherimos y establecimos compromisos con iniciativas y principios internacionales de carácter económico, ambiental y social. Respalamos nuestro compromiso con México, incluyendo acciones concretas de sensibilización y concientización, dentro y fuera del ámbito laboral, y con el objetivo de impulsar la transformación de capital en valores e inversión sustentable.

Monitores de consulta alternos

A través de este proyecto generado como una iniciativa de las áreas de Jurídico y Recuperación de Activos, se promueve el uso de monitores de consulta para evitar la impresión innecesaria de documentos y facilitar la revisión previa de archivos electrónicos en una pantalla alterna. Este proyecto fue implementado en el segundo semestre del 2013, generando un ahorro de consumo de papel (en el marco de la iniciativa Paperless), de 27%, tan sólo en el área de Recuperación de Activos.

Generación Impacto

Generación Impacto es una iniciativa conjunta entre Banorte-Ixe y New Ventures México, que busca impulsar iniciativas emprendedoras que resuelvan problemáticas ambientales y sociales. Como parte del proyecto se cuenta con una plataforma especial a través de la cual las PyMES toman sesiones y capacitaciones para potenciar sus negocios, proporcionadas por expertos de diversas instituciones de renombre. Las mejores iniciativas son invitadas a un evento especial de vinculación con inversionistas. La duración total de esta iniciativa fue de 22 semanas.

Este año, creamos en conjunto una plataforma de entrenamiento que ofreció más de 100 recursos, tales como cursos de expertos (incluidos directores de Banorte), tutoriales, entrevistas, talleres y artículos que abordan temas de negocios, comunicación, liderazgo, innovación y medición de impacto. Se contó con la aplicación de 765 PyMES, con la intervención de participantes de los 32 estados de la República Mexicana. Se realizaron más de 70 alianzas a nivel nacional para las diversas fases de la iniciativa (convocatoria, entrenamiento y vinculación). Entre los aliados estuvieron: Embajada Británica en México, Universidad Anáhuac, Aspen Network of Development Entrepreneurs, FEMSA, Ernst & Young, Secretaría de Economía, Premio BLIS, Toks, Microsoft BizSpark.

Nuestros compromisos con iniciativas o principios internacionales

Iniciativa	Objetivo GFNorte	Resultado
Declaración de Capital Natural	Este proyecto es de largo plazo. La expectativa final es poder desarrollar productos y servicios financieros que incorporen aspectos de capital natural.	Para el proyecto piloto 1, la meta es desarrollar metodologías que integren capital natural en la evaluación de riesgo en material de crédito, mediante una previa investigación y análisis llevado a cabo en la institución financiera. Para el proyecto piloto 2 la meta es concebir políticas de riesgo para productos agropecuarios.
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Buscamos que nuestra estrategia y operaciones estén alineadas e integradas a los diez principios del Pacto Mundial en las áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.	Este es el tercer año consecutivo de acciones concretas que dan cumplimiento a nuestro compromiso con el Pacto, obteniendo así un nivel de reporte avanzado de nuestras operaciones.
CEMEFI Distintivo ESR	Obtener y mantener nuestro Distintivo Empresa Socialmente Responsable.	Hemos sido reconocidos por tercer año consecutivo con el distintivo ESR.
Principios de Ecuador	Mantener y robustecer nuestro sistema de análisis de impacto social y ambiental.	Otorgamos 10 financiamientos que fueron objeto de análisis de riesgos sociales y ambientales, dentro del marco de los Principios de Ecuador
GEI Programa Nacional de Reporte de Gases de Efecto Invernadero	Afianzar nuestros conocimientos de cálculo y reporte de nuestras emisiones de GEI acorde a la Ley General de Cambio Climático.	GFNorte recibió el reconocimiento GEI2. Es la única institución financiera en México en obtener dicho distintivo en 2013.
CDP Carbon Disclosure Project	Promover la sensibilización en materia de Cambio Climático en México y América Latina.	GFNorte fue seleccionado dentro de las ocho empresas que integran el Climate Disclosure Leadership Index de América Latina, por su Liderazgo en Transparencia con respecto a información relativa al cambio climático suministrada en 2013.
ABM (Asociación de Bancos de México)	Establecer un protocolo y marco de referencia de la huella de carbono en la banca en México.	Para 2014 se esperan los resultados de generación de emisiones de la banca mexicana, su protocolo, así como el <i>benchmark</i> contra otros sectores.
Greenhouse Gas (GHG Protocol) y United Nations Environment Program Finance (UNEP FI)	Determinar la metodología de cálculo de emisiones por financiamientos e inversiones a partir de 2015.	El proyecto es desarrollar la guía para ayudar a los sectores financieros a calcular las emisiones de sus portafolios de préstamos e inversiones (Complemento de Alcance 3).

CERCANÍA

Cercanía

Segmentos, Productos y Canales

G4-6, G4-8, G4-PRS, G4-FS13, G4-FS15

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.

Infraestructura Banorte

Territorio	Estado	Sucursales		Cajeros Automáticos		TPV's		Corresponsalias ⁽¹⁾		Población Desfavorecida	
		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	Densidad Poblacional (habitantes/km ²) ⁽²⁾	Pobreza Extrema y Moderada ⁽³⁾
México Sur	Distrito Federal, Estado de México	151	146	608	664	11,479	13,308	299	334	1008.81	37.1%
México Norte	Distrito Federal, Estado de México	137	132	658	676	10,323	12,119	216	400	1008.81	37.1%
Norte	Coahuila, Nuevo León	134	130	999	1034	11,231	12,927	620	349	34.32	25.6%
Oriente	Coahuila, Nuevo León, San Luis Potosí, Tamaulipas	82	81	563	579	4,671	5,436	391	168	37.14	35.0%
Centro	Aguascalientes, Guanajuato, Jalisco, Querétaro, San Luis Potosí, Zacatecas	118	118	756	780	8,839	10,735	154	543	75.73	44.0%
Noroeste	Baja California Norte, Baja California Sur, Sinaloa, Sonora	109	106	615	669	9,695	12,046	274	471	24.12	31.4%
Frontera	Coahuila, Chihuahua, Sinaloa, Durango	70	69	472	496	6,623	7,655	135	503	18.21	37.4%
Occidente	Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit	125	123	650	652	15,959	18,094	393	443	93.96	44.1%
Sur	Guerrero, Hidalgo, Morelos, Puebla, Tlaxcala	72	71	378	447	4,314	5,765	199	437	115.82	58.1%
Istmo	Chiapas, Oaxaca, Tabasco, Veracruz	70	69	318	346	3,445	4,468	269	246	70.10	59.7%
Peninsular	Campeche, Chiapas, Quintana Roo, Yucatán	74	72	487	494	9,512	11,982	130	253	41.57	54.4%
Total BANORTE		1,142	1,117	6,504	6,837	96,091	114,535	3,080	4,147		

(1) Las corresponsalias se refieren a las redes Telcel - Telégrafos, 7 Eleven y Tiendas Extra

(2) Densidad poblacional: fuente: cuentame.inegi.gob.mx

(3) Pobreza extrema y moderada: fuente: www.coneval.gob.mx



INFRAESTRUCTURA BANORTE USA		Sucursales		Cajeros Automáticos	
		2012	2013	2012	2013
INB	Texas	20	20	31	30
MOTRAN	9 estados de USA	130	108		
UNITELLER	41 estados de USA	1,612	1,665		
BANORTE SECURITIES	Texas, Nueva York	3	2		

La red All Point que utiliza INB consta de 43,000 cajeros en todo Estados Unidos. En el caso de Motran y UniTeller se hace referencia a Agentes y en Banorte Securities a oficinas, no a sucursales propiamente.



	Sucursales		Cajeros		TPV's	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Distrito Federal y Estado de México	95	96	111	124	11,294	14,768
Jalisco	27	23	28	23	2,596	3,522
Nuevo León	15	11	17	11	1,374	1,872
Guanajuato	11	10	13	10	790	1,329
Puebla	10	10	10	10	906	1,541
Querétaro	9	9	15	9	1,122	1,496
Morelos	6	6	8	6	936	827
Chihuahua	1	1	1	1	104	190
Quintana Roo		2		2		276
Yucatán		3		2		179
Otros Estados						897
TOTAL IXE	174	171	203	198	19,122	26,897



Enfoque al cliente

Como parte del constante esfuerzo por orientar a nuestra Institución hacia un modelo de negocio centrado en el cliente, en 2013 conformamos la Dirección General de Experiencia del Cliente.

Durante este periodo hemos enfocado nuestras acciones en la obtención de la percepción del cliente por diferentes medios, incluyendo encuestas telefónicas, *mystery shoppers*, atención y seguimiento a aclaraciones y quejas, monitoreo de centros de contacto y estudios realizados por la Dirección de Mercadotecnia.

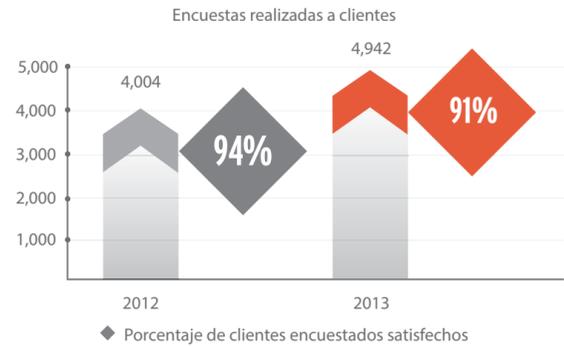
El seguimiento y análisis de la información nos permite detonar acciones inmediatas de mejora continua, reingeniería de procesos, nuevos proyectos y planes de capacitación para el personal, con un enfoque de servicio que garantice la atención y satisfacción del cliente.

Encuestas telefónicas

A través de las encuestas telefónicas realizadas internamente y con apoyo de proveedores externos, identificamos niveles de satisfacción del cliente con el servicio que ofrecemos en Banorte e Ixe de acuerdo a su experiencia por canal.

Encuestas Ixe*

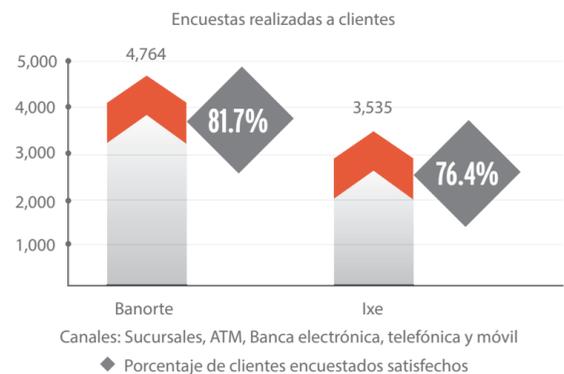
Los tipos de encuesta incluyen Ixe Directo, Ixe Net, Ixe Calidad y red de sucursales. A través de esta iniciativa, se recibe información directa sobre la percepción del cliente, misma que se traduce en acciones inmediatas y a largo plazo, que impacten positivamente en nuestra oferta de servicio de excelencia.



*Nivel de satisfacción evaluado en escala de 1 (totalmente insatisfecho) a 4 (totalmente satisfecho).

Encuestas Banorte-Ixe**

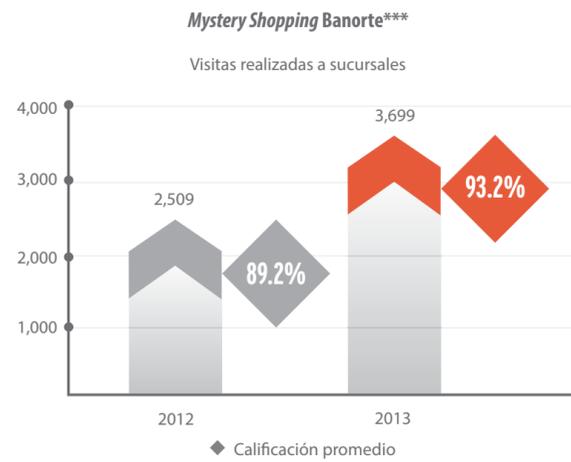
Medición de satisfacción de acuerdo a su experiencia por canal, durante 2013 a través de encuestas realizadas por un proveedor externo, a través de las cuales se busca identificar el nivel de satisfacción con el servicio que ofrece Banorte e Ixe.



**Nivel de satisfacción evaluado en escala de 1 (nada satisfecho) a 7 (completamente satisfecho).

Mystery shoppers

A través de *Mystery shoppers* (visitas sorpresa de simulación de cliente a sucursales) se monitorea y mejora el servicio e imagen de nuestras sucursales, buscando una estandarización y excelencia en el servicio. Esta iniciativa se lleva a cabo en sucursales Banorte e Ixe, a través de la cual se evalúan específicamente y de forma trimestral, protocolos de servicio y atención, venta, imagen personal y de sucursales.



Sucursales

1,117 Banorte
171 Ixe
con un total de
1,288 sucursales

Tenemos una sólida presencia en toda la República Mexicana a través de nuestra red de sucursales, ubicándonos en el 3er lugar de la banca en número de oficinas.

Cajeros automáticos

6,837 Banorte
198 Ixe
328 más que el año pasado (incremento del 5%)

En alineación a las regulaciones de la CNBV, realizamos las adecuaciones necesarias a nuestros cajeros automáticos, lo que nos permite la óptima operación de transacciones realizadas por medio de tarjetas con chip.

Corresponsalías

4,147 oficinas:
1,647 7 Eleven
1,614 Telecomm – Telégrafos
886 Tiendas Extra

Nuestra red de corresponsales bancarios creció 35%, impulsada fuertemente por la integración de la red de Tiendas Extra. Logramos un 23% de incremento en operaciones a través de nuestros comisionistas.

Terminales punto de venta

141,432 TPV's
23% de incremento
27% de crecimiento de facturación

Hoy contamos con un 14.5% de participación de mercado en facturación, siendo el 3º participante de mayor importancia.

Centro de Contacto

49.2 millones de llamadas recibidas
19% más que el año pasado

Banca móvil

22 millones de transacciones
120% más
107 mil usuarios de Token Celular
196% más

Como parte de los servicios móviles, contamos con Banorte Móvil Lite, una plataforma independiente, de fácil contratación a través del Centro de Contacto, en la cual nuestros clientes Banorte (personas físicas) que cuenten con una cuenta de cheques o una tarjeta de crédito, pueden realizar operaciones básicas para sus cuentas. En este momento más de 29 mil clientes usan esta aplicación.

Banca en línea

1.57 millones de usuarios
18% más que el año pasado
700 millones de transacciones



Captación Ventanilla

15% de incremento en cartera
21% captación vista
4% en plazo

Hoy nos ubicamos como el 3er participante de mayor importancia en la banca con el 13.4% de participación de mercado.

Integramos la oferta de 33 de nuestros productos de captación, crédito y servicios para personas físicas Banorte-Ixe bajo un solo esquema de contratación, estableciendo una relación de largo plazo con nuestros clientes. Aunado a esto, se busca mejorar la eficiencia en los procesos de contratación de productos, así como una reducción en el número de hojas impresas y firmas por parte de nuestros clientes.

En continuidad a la homologación de beneficios en nuestros productos de débito en ambas redes de sucursales, incluimos el servicio de blindaje a las tarjetas Ixe, el cual ofrece, sin costo para el cliente, protección contra fraude en caso de robo o extravío, cubriendo aquellos cargos hasta 72 horas antes del momento de la notificación al Banco y con un monto hasta por \$20 mil pesos para productos con chequera y \$10 mil pesos para productos de ahorro.

Por 3er año consecutivo, nuestras campañas promocionales de Regalo Inmediato, nos han permitido impulsar la cultura del ahorro, motivando a nuestros clientes a depositar o abrir una cuenta, a través de la entrega, en el momento, de un útil regalo para su hogar. Generamos 3 campañas este año, obsequiando a nuestros clientes regalos como juegos de vasos, refractarios y especieros; estos últimos, con imagen de representativas obras del pintor mexicano Diego Rivera, con lo cual contribuimos también a la difusión del arte mexicano.

Tarjeta de Crédito

\$20,323 millones de pesos en cartera
16% más que el año pasado

Incrementamos nuestro catálogo de socios estratégicos para brindar ofertas exclusivas y promociones de Meses Sin Intereses a nuestros clientes. Generamos 35 ventas exclusivas con 12 comercios líderes, logrando un incremento del 65% en facturación en los establecimientos donde se llevaron a cabo.

También, implementamos el rediseño de nuestro programa de lealtad Recompensa Total Banorte, que ha consistido en ofrecer una diferenciación en la acumulación de puntos de acuerdo al tipo de tarjeta, otorgando beneficios y recompensas de alto valor percibido, mejorando los niveles de servicio y experiencia de nuestros clientes.

Realizamos el lanzamiento de 2 tarjetas de crédito marca compartida: Tarjeta 40 (Televisa Radio) y Tarjeta United, lo cual nos permite robustecer nuestra oferta de productos.

Crédito de Nómina

\$26,147 millones de pesos en cartera
44% de incremento

Aceleramos el crecimiento de Crédito de Nómina permitiendo su contratación desde la apertura de la nómina y simplificando su renovación con plazo indefinido, facilitando al cliente la contratación, uso y disposición de su línea de crédito, a través de diferentes canales electrónicos que permiten el acercamiento del crédito al cliente, lo que ha significado, en paralelo, un mejor proceso de cobranza y retención de la cartera, la reducción del impacto de la cartera vencida ante las altas, bajas y cambios de las empresas y nominahabientes, disminuyendo el impacto en las reservas del producto.

Nómina

4.45 millones de clientes reciben el pago de su Nómina con nosotros
 incrementamos **580,000** empleados
39% corresponden a empleados del gobierno federal

Continuamos con el enfoque de crecimiento de nominahabientes, que forman parte importante de base de clientes prospectos para que realizar la venta cruzada de servicios, logrando la retención y desarrollo de los mismos.

A través de nuestro programa Banorte Visita, nos enfocamos a llevar hasta las instalaciones de las empresas que tienen contratado el servicio de Nómina, la mejor atención y asesoría sobre los beneficios, productos y servicios que los nominahabientes tienen a su disposición. Este año logramos la visita a alrededor de 9,200 empresas, a través de las cuales llevamos el banco hasta el sitio de trabajo de los nominahabientes.

Crédito Automotriz

\$11,412 millones de pesos en cartera
10% más que el año pasado

Cabe destacar que el crecimiento de nuestro portafolio fue 21% mayor a la tasa de crecimiento del mercado de crédito automotriz bancario, además que mantuvimos el índice de cartera vencida en un mejor nivel que el de nuestra competencia, lo que nos permite conservar nuestros altos niveles de rentabilidad para el producto.

Conformamos una extraordinaria alianza comercial con la Asociación Mexicana de Distribuidores Ford (AMDF), mediante la cual ofrecemos atractivas condiciones de financiamiento los clientes de esta marca de automóviles, para la adquisición de vehículos nuevos, seminuevos, así como de accesorios a través de AutoEstrene Banorte.

El próximo año, continuaremos generando alianzas estratégicas con armadoras, asociaciones de marca o grupos de agencias para expandir la colocación de nuestros créditos.

Crédito Hipotecario

\$81,833 millones por cartera de crédito vigente
13% más que el año pasado
3 nuevos CAPs, un total de: **29** oficinas

Participamos con el INFONAVIT en un piloto del esquema hipotecario INFONAVIT Más Crédito, a través del cual fundeamos 2,556 créditos por 1,004 millones de pesos. Así también, establecimos un récord histórico a través del Programa de Vivienda Pemex, colocando 2,186 millones de pesos en financiamiento para los empleados de la paraestatal.

También, contratamos un Seguro de Crédito a la Vivienda (SCV) con Sociedad Hipotecaria Federal para un portafolio de 31,052 créditos hipotecarios, con un monto de cartera de 24,201 millones de pesos, lo que nos permitió un beneficio de liberación de reservas y capital.

Ampliamos la cobertura a 29 oficinas especializadas para mayoristas hipotecarios con la inauguración de 3 nuevos centros de atención al público en Veracruz, Saltillo y Chihuahua.

Banca de Gobierno

1er lugar en otorgamiento de créditos a gobiernos
\$95,636 millones de pesos en cartera
8% más que el año pasado

Nos consolidamos como el principal proveedor de servicios de más del 50% de los estados del país, conservando una posición relevante en el resto de los estados. También, nos consolidamos como la banca líder en otorgamiento de crédito a entidades gubernamentales, con una morosidad del 0%.

Llevamos a cabo el Primer Foro Estrategia México, logrando atraer la asistencia de varios Gobernadores, Secretarios de Estado, Secretarios de Finanzas, así como importantes personalidades internacionales como Rudolph Giuliani, Exalcalde de Nueva York, César Gaviria, Expresidente de Colombia y Xavier Sala i Martin, Autor del Índice de Competitividad Global del Foro Económico Mundial.

Banca Internacional Uniteller

\$2,227 millones de dólares en remesas
50% de incremento en transacciones
10% de participación de mercado

Fortalecimos nuestra posición en el mercado, a través del acuerdo comercial que celebramos con Western Union, a través del cual, nuestros clientes de Banorte ya pueden cobrar los envíos de dinero que hacen sus familiares desde el extranjero a través de Western Union, Orlandi Valuta y Vigo.

Instituciones Financieras

Hemos brindado atención a más de **160 empresas** extranjeras que comienzan a establecer sus operaciones en México

Este año nuestro International Desk inició una intensa actividad comercial en atención a los convenios firmados con importantes Instituciones Financieras a nivel mundial en el 2012. En etapa hemos conformado las ofertas comerciales y de servicios, para responder a las necesidades de empresas de origen extranjero que llegan a establecer operaciones en México, habiendo brindado atención a más de 160, de las cuales 50 ya son clientes activos en Banorte Ixe. Estas empresas, se encuentran en sus primeras etapas de operación en el mercado nacional, por lo que esperamos un crecimiento gradual en los siguientes meses con potencia para atender un volumen de más de 10,000 trabajadores estas compañías en 2014.

Comercio Exterior

Conformamos un grupo de **expertos** en Comercio Exterior para brindar la mejor **asesoría** a nuestros clientes

Derivado de las oportunidades de negocio que se gestan a partir del dinamismo del comercio internacional de nuestro país, conformamos un grupo de expertos en materia de servicios y financiamientos de comercio exterior, cuyo objetivo y enfoque está orientado al desarrollo de una oferta más robusta de productos y servicios de este ámbito para proveer a las empresas mexicanas exportadoras e importadoras, de la plataforma e infraestructura necesarias para el soporte a sus operaciones globales y con mayor actividad en los flujos comerciales transfronterizos.

Banca PyMES

Impulso al segmento PyME **\$35,669 millones** de pesos
16% incremento
6 nuevos Centros PyME, un total de **16** oficinas

Como parte de nuestras principales estrategias de desarrollo económico, continuamos impulsando vigorosamente al sector de pequeña y mediana empresa. Incorporamos 6 nuevos Centros PyME ubicados en las principales ciudades del país, contando ahora con 16 oficinas especializadas que nos permiten estar más cerca de nuestros clientes.

Adicionalmente, emprendemos continuamente iniciativas regionales, que nos permiten entender y apoyar de manera adecuada sus necesidades de acuerdo al entorno local.

En el último trimestre, activamos un plan especial de otorgamiento de créditos para MiPymes, en conjunto con el Gobierno Federal, en el marco de la Cruzada Contra el Hambre y el Programa para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia. El gobierno dispuso de una línea de \$30 millones de pesos para Nuevo León y \$30 millones de pesos para Coahuila, a través de garantías NAFIN al 90%. Por nuestra parte, en Monterrey y Saltillo logramos colocar \$26.8 millones de pesos, lo que significó un 45% de la bolsa general.

Esta iniciativa generó un impacto positivo en la comunidad, al incentivar la economía local, promover la conservación de empleos y la permanencia de la población beneficiada en la plaza.

Banca Agropecuaria

Somos una de las instituciones líderes en este segmento

Impulsamos la actividad primaria y la cadena productiva, beneficiando a más de 179 mil productores.

Apoyamos al desarrollo del campo mexicano, impulsando diferentes proyectos dirigidos al sector agropecuario. A través de una diversidad de productos y programas de alcance nacional, buscamos consolidarnos como el segundo lugar de utilización de recursos de Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura, FIRA, principalmente en los estados de Chihuahua, Michoacán, Sinaloa y Tamaulipas.

Un ejemplo destacado de nuestro apoyo decidido al campo mexicano, fue el programa de apoyo a productores de caña en Veracruz, en el cual, en alianza con FIRA y por medio de organizaciones cañeras en la región, brindamos apoyo a los productores, ante un entorno de sobreoferta y caída en el precio del azúcar. El objetivo fue hacer accesible el financiamiento a la actividad primaria, apoyando a productores de bajos ingresos, sin necesidad de garantías hipotecarias. Se autorizaron líneas de crédito por \$230 millones de pesos a las organizaciones cañeras de la región, lo cual permite, como un beneficio adicional en la comunidad, que los ingenios azucareros adquieran la materia prima con los productores locales, contribuyendo a la conservación de empleos.

SOLIDEZ



Cifras Relevantes

G4-EC1

GRUPO FINANCIERO BANORTE	2011	2012	2013
Activos en administración	1,295,330	1,471,422	1,829,106
Total de activos	825,147	916,567	1,006,788
Valor de marca Banorte (millones de dólares) ⁽¹⁾	581	608	985
Captación integral	370,293	424,325	443,740
Cartera total	357,507	409,914	438,693
Capital contable (sin interés minoritario)	70,849	81,881	106,657
Utilidad neta (según participación)	8,517	10,888	13,508
Utilidad por acción (pesos)	3.79	4.68	5.35
Dividendos decretados por acción (pesos)	0.52	0.732	0.7852
Dividendos pagados	1,157	1,240	2,911
Valor en libros de la acción (pesos)	30.45	35.20	38.45
Acciones en circulación (millones) ⁽²⁾	2,312.8	2,326.4	2,526.1
Precio de la acción (pesos)	42.32	83.45	91.36
ROE (%)	14.1	14.3	14.2
ROA (%)	1.1	1.3	1.4
Margen de interés neto ajustado por riesgos (MIN) (%)	3.3	3.4	3.2
Índice de eficiencia (%) ⁽³⁾	55.6	54	52
Índice de cartera vencida (%)	1.9	2.1	3.1
Cobertura de reservas (%)	143.1	138.3	104.6
Índice de capitalización Banorte (%)	12.9	14.7	15.1
Índice de capitalización Ixe (%)	15.3	15.5	-
Personal de planta ⁽⁴⁾	24,100	26,108	27,474

MEDIOS DE ENTREGA	2011	2012	2013
Sucursales ⁽⁵⁾	1,285	1,316	1,288
Cajeros automáticos	6,367	6,707	7,035
Llamadas recibidas en Centro de Contacto (millones)	36.9	41.2	49.2
Terminales punto de venta (TPV's)	90,649	115,213	141,432
Transacciones en TPV's (millones)	103	131	162
Monto facturado en TPV's	90,649	126,146	160,059
Corresponsalías	2,918	3,080	4,147
Número de clientes Internet	1,055,808	1,336,782	1,571,086
Transacciones en Internet (millones)	460	613	705
Número de clientes únicos transaccionales Banca Móvil	74,184	136,014	192,245
Transacciones en Banca Móvil (millones)	4.7	10.0	22.1

Millones de pesos.

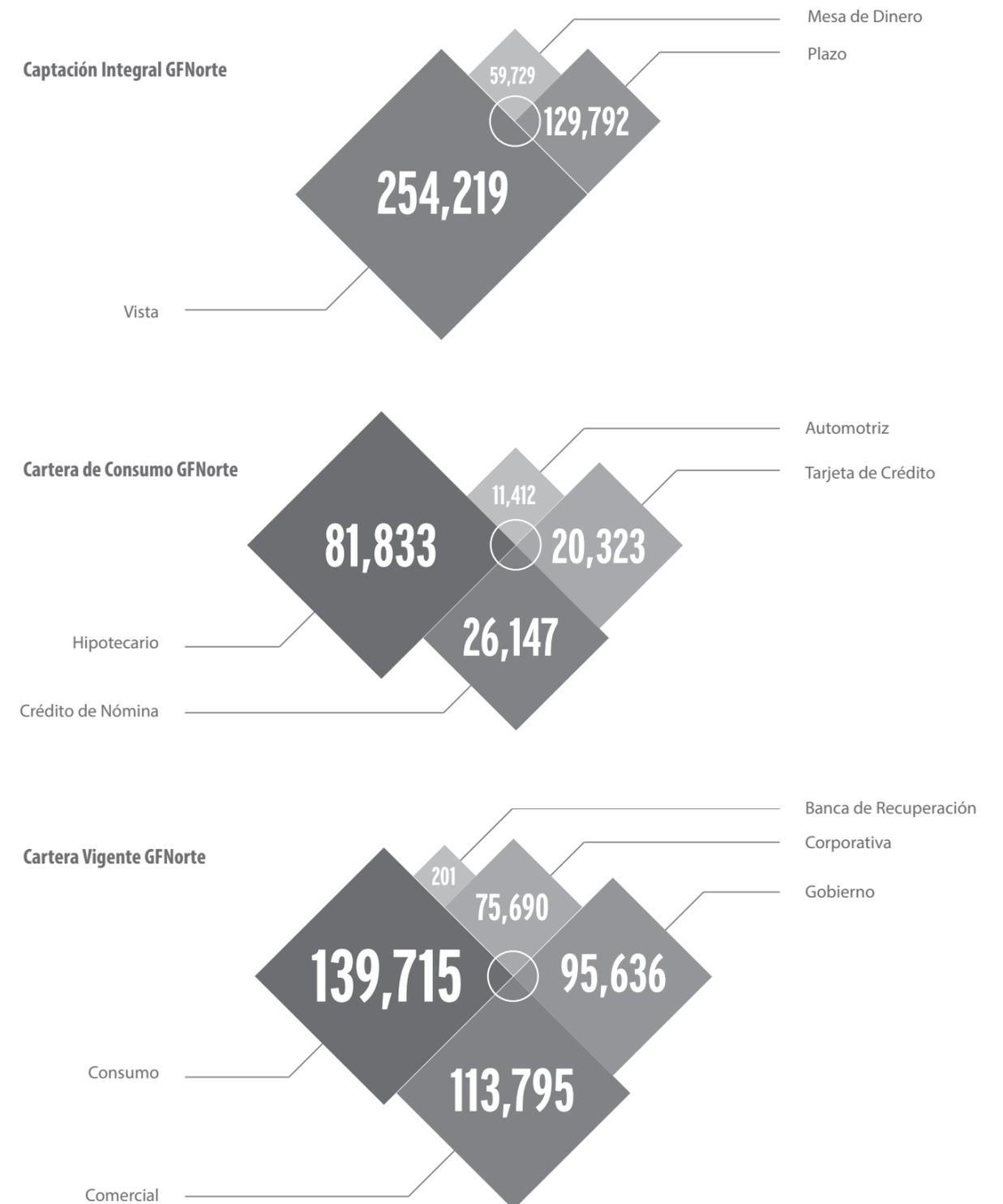
(1) Fuente: The Banker / Top 500 Banking Brands, febrero 2013

(2) Las 2,526.1 millones de acciones son el promedio ponderado acumulado al cierre de 2013; mientras que al cierre del 4T13 el total de acciones en circulación de GFNORTE se ubica en 2,773.73 millones de acciones, derivado del aumento de capital por la Oferta Pública Accionaria realizada en julio del 2013.

(3) Gasto No Financiero / (Ingreso Total Neto + Provisiones Crediticias para Riesgos).

(4) Incluye personal de planta y outsourcing

(5) Incluye módulos bancarios y excluye agencias en el extranjero.



G4-17

	Utilidad mayoritaria	Participación accionaria	Utilidad mayoritaria	Participación accionaria
	2012	GFNorte	2013	GFNorte
SECTOR BANCA ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾	\$ 7,310	92.72%	\$10,658	97.50%
SECTOR BURSÁTIL	\$681		\$649	
Casa de Bolsa Banorte-Ixe	\$601	99.99%	\$562	99.99%
Operadora de Fondos Banorte-Ixe	\$80	99.99%	\$87	99.99%
AHORRO Y PREVISIÓN	\$1,053		\$1,962	
Afore XXI Banorte ⁽²⁾	\$532	50.00%	\$1,114	50.00%
Seguros Banorte ⁽⁵⁾	\$471	51.00%	\$725	99.99%
Pensiones Banorte ⁽⁵⁾	\$49	51.00%	\$123	99.99%
SOFOM Y AUXILIARES DE CRÉDITO	\$255		\$391	
Arrendadora y Factor Banorte	\$604	99.99%	\$599	99.99%
Almacenadora Banorte	\$43	99.99%	\$43	99.99%
Ixe Automotriz ⁽⁴⁾	\$33	99.99%	\$15	
Sólida Administradora de Portafolios ⁽³⁾	(\$425)	99.99%	(\$266)	96.76%
OTRAS COMPAÑÍAS	\$1		\$1	
Ixe Servicios	\$1	99.99%	\$1	99.99%
TENEDORA	\$1,589	100.00%	(\$153)	100.00%
TOTAL	\$10,888		\$13,508	

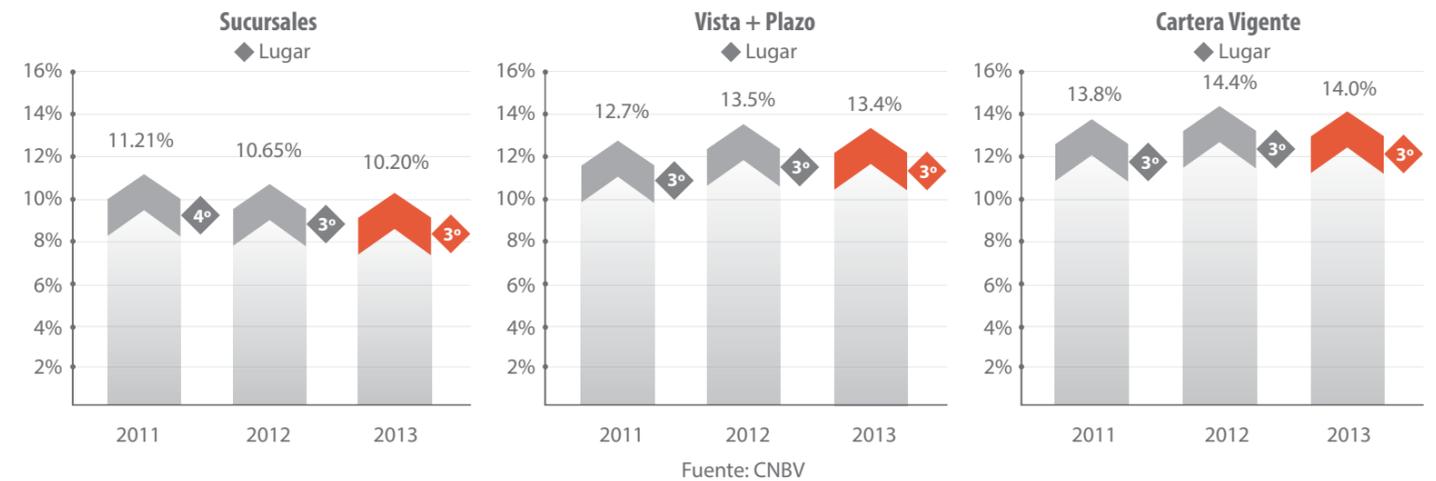
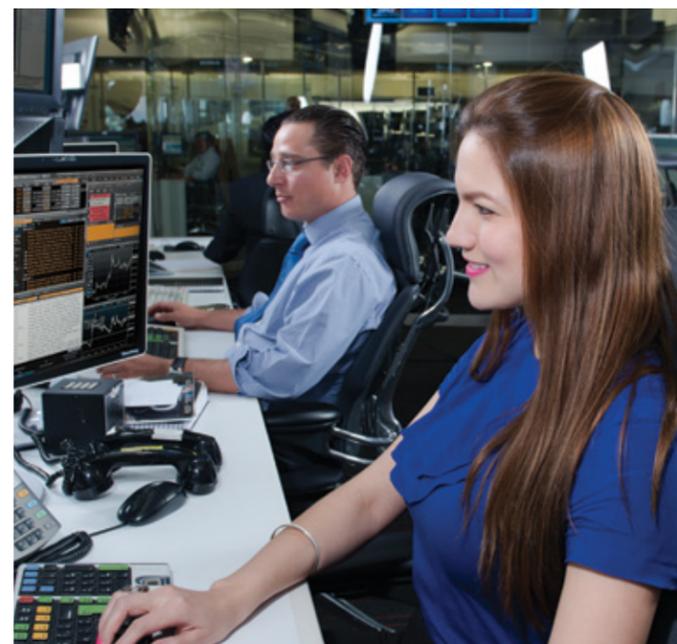
1) Considera a partir del 1T13 una participación de GFNorte del 97.2% y para el 2T13 del 97.50%. Desde el 4T09 hasta ese trimestre, la participación era de 92.72%, reflejando la inversión del IFC en el capital de Banco Mercantil del Norte.

2) A partir del 1T12, Afore XXI Banorte se reconoce bajo método de participación dentro de Banco Mercantil del Norte, sin embargo, para efectos informativos y de comparación para las utilidades de este sector, la utilidad de Afore XXI Banorte se presenta en su correspondiente sector de negocio.

(3) El 26 de abril de 2013 se aprobó que Banco Mercantil del Norte desinvertiera su participación en Sólida a través de una escisión, y subsecuentemente fuera absorbida por Ixe Soluciones para consolidar las operaciones de banca de recuperación. Posteriormente, Ixe Soluciones cambió su denominación a Sólida Administradora de Portafolios. La escisión y fusión surtieron efectos el 24 de mayo de 2013, por lo que para efectos comparativos las utilidades reportadas por Sólida en 2012 se excluyen del Sector Banca y se suman incluyendo a lo reportado en este periodo por Ixe Soluciones.

4) Ixe Automotriz se fusionó en Arrendadora y Factor Banorte, surtiendo efectos a partir del 7 de mayo del 2013. Los resultados presentados en la tabla corresponden a periodos previos a esa fecha.

5) A partir del 4 de octubre del 2013 Seguros Banorte y Pensiones Banorte consolidan al 100% en Grupo Financiero, debido a la adquisición de la participación minoritaria (49%) que hasta esa fecha tenía Assicurazioni Generali S.p.A. en estas empresas.



Premios y Reconocimientos

Mejor Banco del 2013 en México y Mejor Banca Privada en México 2013

Otorgado por: The Banker

Durante la entrega de premios 2013, el Grupo Financial Times, a través de su publicación The Banker, reconoció a Banorte por sus esfuerzos para crecer y fortalecer su capital. La adquisición de Afore Bancomer, la emisión accionaria por US \$2,500 millones de dólares y la consolidación del negocio de Seguros y Pensiones (entre otros factores) fueron consideradas para la obtención de este importante reconocimiento.

Mejor Banco Comercial de México 2013

Otorgado por: World Finance

Logro GFNorte: Banorte fue nombrado como el "Mejor Banco Comercial de México 2013"

Top Empresas Latinoamericanas Mejor Administradas

Otorgado por: Euromoney

Banorte fue la segunda empresa mejor administrada, y la única perteneciente al sector financiero entre las que ocuparon las primeras seis posiciones a nivel nacional.

Mejor Equipo Directivo en América Latina del 2013

Otorgado por: Institutional Investor

Nuestros siguientes directivos fueron reconocidos como los mejores en cada una de sus categorías por los altos niveles de transparencia en la revelación de información financiera, el conocimiento del mercado, el acceso a los integrantes de la Alta Dirección y el nivel de accesibilidad y respuestas de la empresa. Alejandro Valenzuela, Director General de Grupo Financiero Banorte, fue designado como el tercer mejor CEO de instituciones financieras de América Latina, y el número 2 en México. Rafael Arana, Director de Finanzas, y David Suárez, Titular de Relaciones con Inversionistas, se posicionaron en los primeros lugares, tanto en la evaluación para México, como en la correspondiente a América Latina.

El área de Relaciones con Inversionistas, quedó ubicada como la número dos en América Latina por el sell side, y la número tres, por el buy-side. En México, ambos grupos la colocaron en el sitio número 2.

Mejores Analistas Económicos del Mundo

Otorgado por: Bloomberg

Gabriel Casillas, Director General de Análisis Económico y Delia Paredes, Director Ejecutivo de Análisis Económico de Banorte, fueron reconocidos entre los mejores analistas económicos del mundo.

Premio Beyond Banking

Otorgado por: Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

El Fondo Personal MiFon recibió el reconocimiento Beyond Banking, otorgado a las mejores iniciativas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo que utilizan la tecnología para bancarizar, tanto en América Latina como en el Caribe.

IPC Sustentable

Otorgado por: Bolsa Mexicana de Valores (BMV)

GFNorte fue ratificado por BMV dentro del IPC Sustentable, por la adopción permanente de procesos sustentables y socialmente responsables en sus prácticas corporativas.

Distintivo Empresa Socialmente responsable 2013

Otorgado por: Centro Mexicano para la Filantropía

Banorte Ixe obtuvo el distintivo ESR 2013 por 3º año consecutivo, por cumplir satisfactoriamente con los estándares establecidos en los ámbitos estratégicos de la responsabilidad social empresarial.

Lanzamiento de la Plataforma Verde en Favor de las MiPymes

Otorgado por: Instituto Global para la Sostenibilidad del Tecnológico de Monterrey

En el mes octubre, en el marco de la Cumbre de Negocios Verdes 2013, Banorte fue reconocido por el lanzamiento de la plataforma verde en favor de las MiPyMES, que busca financiar los proyectos de mayor potencial para el desarrollo de los mercados verdes.

Premio Obra Emblemática del 2013

Otorgado por el Consejo Iberoamericano de Diseñadores de Interiores A. C. (CIDI)

Nuestro Centro de Contacto Banorte - Ixe "Don Roberto González Barrera", fue reconocido por su valiosa concepción urbana como Obra Emblemática del 2013.



SOBRE ESTE INFORME



Mensaje de la Dirección Ejecutiva de Responsabilidad Social

G4-DMA

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.

En atención a uno de uno de nuestros principios más preciados, el de transparencia, es que presentamos este Informe Anual 2013, siguiendo la metodología del Global Reporting Initiative, en su versión G4. El estándar para la elaboración de reportes del GRI, significa para nosotros un alto compromiso de manifestar a nuestros grupos de interés, de manera clara, precisa y transparente, el desempeño de nuestra organización y las acciones más destacadas que hemos puesto en práctica para ser más sustentables. Hemos decidido iniciar con el proceso de transición hacia la aplicación de esta nueva versión en un afán de mantener la congruencia con nuestro objetivo de seguir siempre las mejores prácticas en términos de comunicación clara para nuestras partes interesadas.

Como parte de los compromisos que conlleva la adopción de esta nueva versión, llevamos a cabo un exhaustivo estudio de materialidad, con apoyo de una casa de consultoría externa, que nos permitió la determinación, categorización y priorización de los temas más relevantes y que, en esta edición, hemos buscado comunicar con el carácter más amplio. Por tal motivo, hemos incorporado un capítulo en el Informe, dedicado a mostrar los hallazgos de este estudio, el cual, además, nos está delineando importantes rutas de acción para fortalecer los mecanismos de diálogo con nuestros grupos de interés, que implementaremos durante 2014.

Asimismo, me complace comentar que, hacemos constantes esfuerzos para cristalizar nuestra voluntad de presentar un Informe Anual integrado, por lo que, adicionalmente al estándar de GRI G4, hemos tratado de incorporar en la presente publicación, una extraordinaria iniciativa presentada por The International Integrated Reporting Council, IIRC, cuyo marco de trabajo nos proporcionó un excelente modelo para la presentación de nuestro desempeño; su eje radica en brindar a nuestros lectores mayor información acerca del funcionamiento de la organización, la valuación de intangibles y nuestra visión a futuro en cuestión de los proyectos de negocio más significativos.

A través de la incorporación del enfoque ofrecido por el IIRC, en suma con el estándar GRI G4, presentamos ante ustedes este 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



Tabla de Indicadores GRI

Nos regimos bajo estándares de la Guía G4 de Elaboración de Informes de Sostenibilidad de la metodología de Global Reporting Initiative, reiterando nuestro compromiso en la construcción de bases sólidas que traduzcan nuestro trabajo diario en una mayor inversión social, económica y ambiental.

VERIFICACIÓN Pág. 70-71	PAG.	INDICADOR	DECLARACIÓN 2013	
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
✓	3 - 9	G4-1	Declaración del Presidente Ejecutivo del Consejo de Administración	Carta Presidencia y Carta Dirección General
✓	3 - 9	G4-2	Impactos, riesgos y oportunidades	Carta Presidencia y Carta Dirección General
PERFIL ORGANIZACIONAL				
	Portada	G4-3	Nombre	Portada
		G4-4	Marcas, productos y/o servicios	Para el detalle de todos los productos y servicios, favor de consultar; www.banorte.com y www.ixe.com.mx
	Contraportada	G4-5	Sede	Segunda de forros
	44 - 47	G4-6	Países con operaciones	Perfil de la organización
		G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Grupo Financiero Banorte, S. A. B. de C. V.
	44 - 47	G4-8	Mercados servidos	Productos, segmentos, canales (mapa)
	24	G4-9	Dimensiones de la empresa	Perfil de la organización
✓	24	G4-10	Empleo	Perfil de la organización
✓		G4-11*	Empleados protegidos por convenios colectivos	Se cuenta con un 26% de empleados cubiertos por convenios colectivos, correspondiente a colaboradores de Sector Banca
		G4-12	Cadena de suministro de la organización	Contamos con un total de 1,329 proveedores registrados durante 2013, de los cuales 93 son de origen extranjero y 1,236 nacionales. Asimismo, se dividen en: 155 proveedores de compras y 1,174 proveedores de servicios. Contamos también con la clasificación según temporalidad: 673 definitivos y 656 eventuales.
✓	3 - 9	G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto	Carta Presidencia y Carta Dirección General
		G4-14	Principio de precaución	No se cuenta con estudios sobre riesgos e impacto ambiental para nuevas inversiones o productos, sin embargo se toman medidas en la construcción de nuevas sucursales para la mitigación del impacto al medio ambiente como: <ul style="list-style-type: none"> • Separación de residuos sólidos • Utilización de agua tratada • Reutilización del agua • Captación del agua de lluvia • Uso de sanitarios ecológicos • Uso de materiales fabricados con material reciclado • Uso de pintura vinílica libre de compuestos de plomo • Sistema de control de iluminación y encendido y apagado de equipos de aire acondicionado • Instalación de luminarias con bajo consumo de energía eléctrica
✓	3 - 9	G4-15	Programas e iniciativas sociales, ambientales y económicas	Carta Presidencia y Carta Dirección General
✓		G4-16	Presencia en asociaciones	GFNorte tiene una participación activa con la Asociación de Bancos de México (ABM) entre otros.

VERIFICACIÓN Pág. 70-71	PAG.	INDICADOR	DECLARACIÓN 2013	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA				
✓	56	G4-17	Estructura operativa	La lista de entidades que conforman Grupo Financiero Banorte, pueden consultarse a detalle en los Estados Financieros Dictaminados, en la página www.banorte.com , en la sección de Relaciones con Inversionistas
✓	14 - 16	G4-18	Definición de contenido	Como se hace referencia en la sección de Materialidad, el contenido de esta memoria ha sido determinado con base en la significancia que cobran determinados aspectos tanto para nuestros grupos de interés como para nuestra institución. Asimismo, los temas significativos se reportan en un contexto amplio de sustentabilidad, es decir, considerando el impacto económico, social y ambiental de los mismos y permitiendo la comparabilidad y trazabilidad de la información. Ello conlleva a que para determinar el contenido de este informe se cumpla con los principios de participación de grupos de interés, contexto de sustentabilidad, materialidad y exhaustividad.
✓	14 - 16	G4-19	Aspectos materiales	Materialidad
✓	14	G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	Materialidad
✓	16	G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	Materialidad
✓	61	G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	En relación a las consecuencias por reexpresiones en este período de elaboración no se presentó reexpresión debido a fusión o adquisición alguna, esto porque los cambios derivados de ello quedaron plasmados en el período 2012. Los cambios en reexpresión estuvieron dados en el área ambiental, ya que en informes anteriores la meta era reducir en 20% emisiones de 2009 únicamente de Banorte para el año 2014 y la meta actual es reducir 20% las emisiones de 2009 las emisiones por empleado de todo Grupo Financiero Banorte. La meta de Paperless sigue siendo la misma, porque hasta 2013 no se ha conseguido cumplir con la misma. En cuanto a residuos se han introducido una metodología para medición de desechos generados, la cual en años anteriores no existía. En general, considerando que la naturaleza del negocio es totalmente financiero no ha alterado la información expresada en la presente memoria.
✓	15	G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores	Materialidad
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
✓	16 18-19	G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización	Grupos de Interés
✓	17	G4-25	Definición de los Grupos de Interés con los que se trabaja	Grupos de Interés
✓	15 17-19	G4-26	Comunicación con los Grupos de Interés	Grupos de Interés
✓	15-16 18-19	G4-27	Temas importantes para Grupos de Interés	Grupos de Interés
PERFIL DE LA MEMORIA				
	2a de forros	G4-28	Periodo cubierto	Sobre este informe
	2a de forros	G4-29	Fecha del último informe	Sobre este informe
	2a de forros	G4-30	Ciclo de presentación de informes	Sobre este informe
	Contraportada	G4-31	Contacto	Segunda de forros



VERIFICACIÓN Pág. 70-71	PAG.	INDICADOR	DECLARACIÓN 2013	
✓	70-71	G4-32	Índice de contenidos	Tabla GRI Nos apegamos a la opción de conformidad exhaustiva, reportando todos los indicadores generales y los específicos, con base a los Aspectos GRI G4 definidos como materiales, al igual que los del Suplemento del Sector Financiero; asimismo, nos comprometemos a seguir trabajando en fortalecer el cumplimiento de los principios de elaboración del reporte, continuar con el ejercicio de materialidad y en dar seguimiento a los aspectos y temas materiales durante el transcurso del año. Se anexa Carta de Verificación. Para conocer más acerca de nuestro proceso de verificación externa, consulte la declaración del indicador G4-33.
	70-71	G4-33	Verificación externa	La verificación externa se realiza con la compañía consultora Deloitte (Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C.) El alcance que tiene esta verificación se encuentra en la Carta de Verificación. La compañía hace un proceso de selección de despacho de verificación. Posteriormente se somete a una auditoría, mediante el Comité de Auditorías y Prácticas Societarias. Finalmente se ratifica en el Consejo de Administración. Es importante la verificación de un tercero para dar certeza a los datos presentados en el informe anual.
GOBIERNO				
✓	11 - 12	G4-34	Estructura de Gobierno Corporativo	Gobierno Corporativo
✓	11	G4-35	Proceso del órgano superior de gobierno para delegar su autoridad a la alta dirección	Gobierno Corporativo
✓	11	G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales	Gobierno Corporativo
✓	11	G4-37	Procesos de consulta entre grupos de interés y el órgano superior de gobierno	Gobierno Corporativo. Grupos de Interés. La relación y dialogo con los diferentes grupos de interés, la encabeza cada responsable de área, con la periodicidad que implica la relación natural (ver pág. 18 y 19). En caso de haber algún tema que, por su relevancia, deba ser sometido al Consejo de Administración, éste se pone a consideración del mismo.
✓	11	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y sus comités	Gobierno Corporativo
✓	11	G4-39	Funciones del Presidente de Consejo	No se reporta
✓	11	G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités	Gobierno Corporativo
✓	12	G4-41	Gestión de posibles conflictos de interés	Extracto del documento Estatutos Sociales de GFNorte. "... Los miembros y, en su caso, el Secretario del Consejo de Administración, que tengan conflicto de Interés en algún asunto, deberán abstenerse de participar y estar presentes en la deliberación y votación de dichos asuntos, sin que ello afecte al quórum requerido para la instalación del citado Consejo..."
✓	12	G4-42	Papel del órgano de gobierno para establecer propósitos, valores y estrategia de la organización	Cada vez que surge la necesidad de actualizar los documentos de control interno entre ellos Misión, Visión, Valores, Código de Conducta, etc., se somete a revisión y autorización del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias (CAPS). El Consejo de Administración, ratifica la autorización de este tipo de documentos.
✓	11	G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar el conocimiento del órgano superior de gobierno en asuntos económicos, sociales y ambientales	Gobierno Corporativo
✓		G4-44	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	El proceso de evaluación es interno y confidencial.

VERIFICACIÓN Pág. 70-71	PAG.	INDICADOR	DECLARACIÓN 2013	
✓	11	G4-45	Función del órgano de gobierno en la identificación y gestión de impactos, riesgos y oportunidades en asuntos económicos, sociales y ambientales	Gobierno Corporativo
✓	11	G4-46	Función del órgano de gobierno en análisis de los asuntos económicos, sociales y ambientales	El análisis de la eficacia de Procesos de gestión de riesgos económico, social y ambiental lo lleva a cabo la Dirección Corporativa de Responsabilidad Social.
✓	11	G4-47	Frecuencia con la que el órgano de gobierno analiza los asuntos económicos, sociales y ambientales	Gobierno Corporativo
✓		G4-48	Comité o cargo de mayor importancia sobre la memoria de sostenibilidad	El reporte anual es aprobado por la Dirección Corporativa de Responsabilidad Social.
✓	11	G4-49	Proceso para transmitir preocupaciones al órgano superior de gobierno	Gobierno Corporativo
✓		G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones que se transmitieron al órgano superior de gobierno	Esta información es confidencial porque representa un impacto directo de nuestra estrategia de negocio
✓		G4-51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección	Las remuneraciones que perciben los miembros del Consejo de GFNorte, son fijadas por la propia Asamblea de Accionistas en su sesión Ordinaria que se lleva a cabo por lo regular durante el mes de abril de cada año
✓		G4-52	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración	Las remuneraciones que perciben los miembros del Consejo de GFNorte, son fijadas por la propia Asamblea de Accionistas en su sesión Ordinaria que se lleva a cabo por lo regular durante el mes de abril de cada año
✓		G4-53	Opinión de los grupos de interés para determinar la retribución	Los canales de comunicación con los diferentes grupos de interés se mantienen abiertos, hasta el momento no hemos recibido ninguna solicitud de alguno de ellos para sugerir o tocar el tema de retribución de los consejeros, en el momento en que se presente una solicitud de esta índole se tomará en cuenta en la agenda de la sesión del Consejo correspondiente.
✓		G4-54	Relación entre la persona mejor pagada con la retribución total anual media de toda la plantilla.	La relación entre la paga de los colaboradores de niveles directivos de la organización, con respecto a los niveles no directivos, es de 8.6 veces el sueldo promedio.
✓		G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la persona mejor pagada con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla	No aplica ya que el individuo con mayor paga no ha tenido aumento en el periodo solicitado.
ÉTICA E INTEGRIDAD				
✓	21	G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización	Perfil de la organización
✓	12	G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita	Todos los empleados tienen acceso a <i>Ethics points</i> (sistema de denuncia externo para brindar transparencia en los temas de ética y legalidad), se tiene un proceso de revisión para hacerlo llegar al Comité de Auditoría
✓	12	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncias de conductas poco éticas o ilícitas	
	59	G4-DMA	Declaración de Enfoque de Gestión (DMA)	Sobre este informe
DIMENSIÓN ECONÓMICA				
	3 - 9 54 - 57	G4-EC1	Valor económico directo generado	Inversión Económica
✓	31	G4-EC3	Programas de beneficio social	Inversión Social
✓		G4-EC5	Salario inicial estándar	Relación entre el Salario Inicial y Salario Mínimo Local en Lugares con Operaciones Significativas Lugares con Operaciones Significativas.- A nivel nacional Salario Mínimo Zona "A": \$6,025 Puesto: Cajero Mixto Tabuladores a nivel nacional



VERIFICACIÓN Pág. 70-71	PAG.	INDICADOR	DECLARACIÓN 2013	
✓	34 - 35 41	G4-EC7	Inversiones en infraestructura y servicios para el beneficio público	Inversión Económica
DIMENSIÓN AMBIENTAL				
✓		G4-EN1*	Materiales utilizados por peso o volumen	Se consumieron 1,092.87 toneladas de papel durante el 2013 derivado de las operaciones de Almacenadora Banorte, Afore XXI, Banorte-Ixe, Arrendadora y Factor S.A. de C.V., SOFOM, Casa de Bolsa Banorte, Inter National Bank y Pensiones y Seguros Banorte.
✓	37 - 40	G4-EN3*	Consumo directo /indirecto de energía	Inversión Ambiental
✓	37 - 40	G4-EN5*	Intensidad energética	Inversión Ambiental
✓	37 - 40	G4-EN6*	Reducción del consumo de energía	Inversión Ambiental. Nuestro ahorro económico acumulado por el programa SICE desde sus inicios en 2007 ascendió a 93.5 millones de pesos. En lo que se refiere al ahorro por la generación de energía a través de paneles solares supera los 200,000 pesos desde su puesta en operación en 2012.
✓		G4-EN8*	Captación total de agua por fuentes	Se captaron 587,824.7 m ³ obtenidos de la Reserva Municipal. La medición abarca datos 2013 de Inter National Bank, Almacenadora Banorte, Pensiones y Seguros Banorte, Banorte-Ixe, Arrendadora y Factor SA de CV SOFOM, Casa de Bolsa y UniTeller México. Para Pensiones y Seguros Banorte, el cálculo se realizó de la siguiente manera: con el número de empleados en cada edificio que pagó agua en SAP durante el 2013, se obtuvo un costo promedio por m3. Este valor, dividido por la cantidad mensual pagada, nos arrojó el consumo mensual de cada edificio. Para Banorte-Ixe, Arrendadora y Factor, Casa de Bolsa y UniTeller México, el cálculo se realizó estimando un costo promedio por centro de costos, de acuerdo al gasto mensual de cada centro y el número de personal en cada uno de los edificios; se tomó en cuenta el costo por estado estipulado para uso comercial, se supusieron 21.67 días laborales al mes y se consideró una dotación en oficina de 50 litros diarios por empleado.
✓	38 - 40	G4-EN15*	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Inversión Ambiental
✓	38 - 40	G4-EN16*	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)	Inversión Ambiental
✓	38 - 40	G4-EN17*	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Inversión Ambiental. 471.96 tonCO ₂ e correspondientes a las emisiones por viajes corporativos en avión de Arrendadora y Factor SA DE CV SOFOM y de Afore XXI, calculadas mediante un enfoque de consolidación por control financiero y considerando potenciales de calentamiento global para el CO ₂ , CH ₄ y N ₂ O según el AR4 a 100 años.
✓	38 - 40	G4-EN18*	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Inversión Ambiental. La meta de GFNorte en 2014 para este indicador es conseguir una reducción del 20% con respecto al año base 2009
✓	38 - 40	G4-EN19*	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Se evitó la emisión de 256.26 tonCO ₂ e, correspondientes a las emisiones directas de Arrendadora y Factor, así como al ahorro por la implementación del SICE y paneles solares en sucursales Banorte-Ixe. La realización de videoconferencias es una acción clave en la mejora del desempeño ambiental de GFNorte. Durante el 2013 se realizaron 21,958 en Arrendadora y Factor SA de CV SOFOM, Pensiones y Seguros Banorte, Banorte-IXE (incluye enlaces con oficinas en Nueva York) y Afore XXI.
✓	40	G4-EN23*	Gestión de residuos	El peso total de los residuos generados en 2013 por Banorte-Ixe Securities Intl., Ltd. fue de 159 toneladas; de ellas se reciclaron 128.5 ton, contemplando residuos de plástico, metal, vidrio, papel y cartón. Asimismo Banorte-Ixe recicló 10,000 tokens (158 kg). Nuestra meta para 2014 es incrementar un 5% el reciclaje de residuos con respecto a 2013. El retorno económico debido a la recuperación de papel en Banorte-Ixe y Pensiones y Seguros rebasó los 3 millones de pesos.

VERIFICACIÓN Pág. 70-71	PAG.	INDICADOR	DECLARACIÓN 2013	
✓		G4-EN29*	Multas por incumplimiento de la normativa ambiental	Durante el 2013, GFNorte no recibió multas ambientales
✓	38	G4-EN30*	Transporte	Inversión Ambiental
✓	36 - 42	G4-EN31*	Inversiones ambientales	Durante el 2013 se inauguraron 7 salas nuevas de videoconferencia para Banorte en Los Cabos, Monterrey y en el Distrito Federal. Adicionalmente se renovaron tecnológicamente 11 Salas de Videoconferencia; 6 para Ixe en Guadalajara, Guanajuato, Querétaro, Puebla, Monterrey, Ixe IDEPI; y otras 5 en el Distrito Federal y Monterrey para Banorte-Ixe. Esta inversión asciende a más de \$10 millones de pesos.
✓		G4-EN32*	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	No se cuenta con procedimiento de análisis con criterios ambientales, sin embargo, desde el 2º semestre de 2012, motivamos a nuestros proveedores a mantener sanas prácticas de derechos humanos, prácticas laborales, ambientales y anticorrupción, a través de la incorporación de una cláusula en sus contratos nuevos y renovaciones, donde manifiestan su compromiso de conocimiento y cumplimiento a los principios de Pacto Mundial (sin que ello signifique que estén adheridos). Hoy contamos con 470 contratos de proveedores en donde se declara este compromiso.
DESEMPEÑO SOCIAL				
DS - PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
✓	30	G4-LA1*	Número y tasa de contrataciones y rotación media	Inversión Social
✓	31	G4-LA2*	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa	Inversión Social
		G4-LA3*	Reincorporación al trabajo	Tasas de reincorporación al trabajo y retención después de licencias por maternidad/paternidad: 89.73%.
✓	32	G4-LA5*	Comités de salud y seguridad	Seguridad Laboral Durante 2013 se capacitó a 5,490 empleados brigadistas en edificios y sucursales Banorte-Ixe en un total de 264 eventos en 17 diferentes regiones del país en temas como: • Primeros auxilios. • Evacuación y manejo de crisis. • Control y combate de incendios. • Maniobra de Heimlich
✓	30	G4-LA6	Ausentismo y días perdidos	Inversión Social. Los datos expresados se refieren a días naturales.
✓	32	G4-LA9	Capacitación	Inversión Social
✓	32	G4-LA10	Capacitación	Inversión Social
✓	32	G4-LA11	Desempeño Profesional y Desarrollo	Evaluación periódica de desempeño: hombres 82%; mujeres 81% (También incluye una tabla)
✓	12, 29, 34	G4-LA12	Diversidad	Inversión Social
✓		G4-LA13	Relación de salario base entre hombres y mujeres	En GFNorte, no hay distinción para la asignación de sueldos por género; las diferencias existentes se deben a la valuación que tenga la posición vacante al momento de cubrirla, sin que el género represente alguna influencia. En posiciones directivas se cuenta con un salario promedio de \$100,735 pesos para las mujeres por \$110,835 de los hombres; en mandos medios de \$28,355 pesos para las mujeres por \$30,780 pesos de los hombres y en niveles operativos de \$10,875 pesos para las mujeres por \$11,325 pesos de los hombres.



VERIFICACIÓN Pág. 70-71	PAG.	INDICADOR	DECLARACIÓN 2013
✓		G4-LA14*	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios laborales No se cuenta con procedimiento de análisis con base en criterios laborales, sin embargo, desde 2º semestre de 2012, motivamos a nuestros proveedores a mantener sanas prácticas de derechos humanos, prácticas laborales, ambientales y anticorrupción, a través de la incorporación de una cláusula en sus contratos nuevos y renovaciones, donde se manifiestan su compromiso de conocimiento y cumplimiento a los principios de Pacto Mundial (sin que ello signifique que estén adheridos). Hoy contamos con 470 contratos de proveedores en donde se declara este compromiso.
✓		G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales Contamos con el sistema de denuncias anónimas y confidenciales <i>Ethic Points</i> , para atender los casos de corrupción y de aquellos que atenten contra sanas prácticas laborales. En 2012 reportamos que "se presentaron 56 denuncias por discriminación o acoso"; en complemento a este dato, manifestamos que el total de denuncias en ese año fue de 332. En 2013, el número de denuncias descendió a 259 casos: 228 de Recursos Humanos y 31 de Control Interno. Cabe mencionar que no se presentó ninguna denuncia por discriminación este año. Como parte de las denuncias en temas de Recursos Humanos, están las siguientes clasificaciones: discriminación o acoso; violación a políticas y conductas; mala conducta; violencia; amenaza o robo y condiciones laborales inseguras. En cuanto a Control Interno, las clasificaciones existentes son: temas operativos; contabilidad falsa; información errónea; enriquecimiento ilícito; falsificación de contratos o registros.
DS - DERECHOS HUMANOS			
✓		G4-HR1*	Acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos No se tienen acuerdos de inversión. En cuanto a proveedores, contamos con 470 contratos, en los que declaran su compromiso de conocimiento y cumplimiento a los principios de Pacto Mundial (sin que ello signifique que estén adheridos).
✓		G4-HR2*	Capacitación en derechos humanos No contamos con capacitación en materia de derechos humanos por el momento.
✓		G4-HR3*	Incidentes de discriminación Contamos con el sistema de denuncias anónimas y confidenciales <i>Ethic Points</i> , para atender los casos de corrupción y de aquellos que atenten contra sanas prácticas laborales. En 2012 reportamos que "se presentaron 56 denuncias por discriminación o acoso"; en complemento a este dato, manifestamos que el dato total de denuncias de ese año, fueron 332. En 2013, el número de denuncias descendió a 259 casos: 228 de Recursos Humanos y 31 de Control Interno. Cabe mencionar que no se presentó ninguna denuncia por discriminación este año. Como parte de las denuncias en temas de Recursos Humanos, están las siguientes clasificaciones: discriminación o acoso; violación a políticas y conductas; mala conducta; violencia; amenaza o robo y condiciones laborales inseguras. En cuanto a Control Interno, las clasificaciones existentes son: temas operativos; contabilidad falsa; información errónea; enriquecimiento ilícito; falsificación de contratos o registros."
✓		G4-HR10	Distribuidores y contratistas analizados en materia de derechos humanos No se cuenta con procedimiento de análisis en materia de derechos humanos, sin embargo, desde 2º semestre de 2012, motivamos a nuestros proveedores a mantener sanas prácticas de derechos humanos, prácticas laborales, ambientales y anticorrupción, a través de la incorporación de una cláusula en sus contratos nuevos y renovaciones, donde se manifiestan su compromiso de conocimiento y cumplimiento a los principios de Pacto Mundial (sin que ello signifique que estén adheridos). Hoy contamos con 470 contratos de proveedores en donde se declara este compromiso.

VERIFICACIÓN Pág. 70-71	PAG.	INDICADOR	DECLARACIÓN 2013
✓		G4-HR12	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales Contamos con el sistema de denuncias anónimas y confidenciales <i>Ethic Points</i> , para atender los casos de corrupción y de aquellos que atenten contra sanas prácticas laborales. En 2012 reportamos que "se presentaron 56 denuncias por discriminación o acoso"; en complemento a este dato, manifestamos que el dato total de denuncias de ese año, fueron 332. En 2013, el número de denuncias descendió a 259 casos: 228 de Recursos Humanos y 31 de Control Interno. Cabe mencionar que no se presentó ninguna denuncia por discriminación este año. Como parte de las denuncias en temas de Recursos Humanos, están las siguientes clasificaciones: discriminación o acoso; violación a políticas y conductas; mala conducta; violencia; amenaza o robo y condiciones laborales inseguras. En cuanto a Control Interno, las clasificaciones existentes son: temas operativos; contabilidad falsa; información errónea; enriquecimiento ilícito; falsificación de contratos o registros."
DS - SOCIEDAD			
✓	33	G4-SO3*	Riesgos, políticas y procedimientos anticorrupción Es responsabilidad de la Dirección de Administración de Auditoría Interna gestionar y coordinar este proceso de forma anual.
✓	33	G4-SO4*	Empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción Inversión Social
✓		G4-SO5*	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción De manera general, las resoluciones implementadas este año para los casos atendidos a través del sistema de denuncias <i>Ethic Points</i> , tanto de Recursos Humanos, como de Control Interno, fueron: <ul style="list-style-type: none"> • Sin fundamentos: 48% • Sanción al denunciado: 25% • Terminación laboral: 15% • Revisión disciplinaria: 7% • Reubicación: 3% • Suspensión sin goce de sueldo: 1.5% • Denunciado en observación: 0.5%
✓		G4-SO7	Demandas por competencia desleal y prácticas monopólicas No tenemos ninguna demanda por este concepto
✓		G4-SO8	Sanciones y multas Recibimos 257 multas o sanciones que fueron pagadas por Banorte Banco en el año 2013, por un monto total de \$4,374,239.14
✓		G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios de repercusión social No se cuenta con procedimiento de análisis con base en criterios de repercusión social, sin embargo, desde 2º semestre de 2012, motivamos a nuestros proveedores a mantener sanas prácticas de derechos humanos, prácticas laborales, ambientales y anticorrupción, a través de la incorporación de una cláusula en sus contratos nuevos y renovaciones, donde se manifiestan su compromiso de conocimiento y cumplimiento a los principios de Pacto Mundial (sin que ello signifique que estén adheridos). Hoy contamos con 470 contratos de proveedores en donde se declara este compromiso.
✓		G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales GFNorte no cuenta con ninguna reclamación sobre impactos sociales.
DS - RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
✓	47 - 48	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes Inversión Social
✓		G4-PR7	Incidentes relacionados con marketing, publicidad, promoción y patrocinios Este año se presentaron 2 registros de multas por publicidad, mismas que fueron cubiertas de inmediato por la institución conforme a lo establecido por la ley. Trabajamos en mantener nuestro apego estricto a las normas dictadas por las autoridades en lo relacionado a la publicidad hacia nuestros clientes.



VERIFICACIÓN Pág. 70-71	PAG.	INDICADOR	DECLARACIÓN 2013	
✓		G4-PR8	Privacidad de datos de clientes	Se registraron 3 casos relacionados a la privacidad de datos de clientes: <ul style="list-style-type: none"> Entrega de estados de cuenta a personas no autorizadas. Proporcionar información sobre saldos o movimientos. Proporcionar información sobre tipos de cuentas del cliente. Trabajamos continuamente en reforzar nuestro apego al Código de Conducta de GFNorte, para evitar la ocurrencia de este tipo de casos.
✓		G4-PR9	Multas por incumplimiento a normativa sobre uso y suministro de productos y servicios	El monto total por las 2 multas mencionadas en el indicador G4-PR7 fue de 670 mil pesos.
SUPLEMENTO FINANCIERO				
	36	FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos, aplicados a las líneas de negocio	Inversión Ambiental
✓	36 - 37	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Contamos con dos marcos de análisis y gestión de riesgos socio-ambientales: SEMS (para Banca Corporativa y Empresarial) y Principios de Ecuador para todas las áreas del banco. Con estas metodologías generamos un análisis previo al apoyo a través de financiamiento de algún proyecto, propio o de un tercero. <ul style="list-style-type: none"> Sistema de Gestión Social y Ambiental (SEMS): Para transacciones con montos solicitados mayores a USD\$1 millón, que sean proyecto de Inversión o capital de trabajo mayor a 2 años. Principios de Ecuador: Servicios de asesoría financiera, cuyo monto total de inversión es de USD \$10 millones o más. Proyectos con un monto total de inversión de USD \$10 millones o más. Préstamos empresariales relacionados a un sólo proyecto, con monto total del financiamiento mínimo de USD\$100 millones a más de dos años, cuando la exposición individual de Banorte asciende a USD \$50 millones o más. Créditos temporales con una duración menor a dos años, con la intención de ser refinanciado por un préstamo a un proyecto o por un préstamo empresarial relacionado a un proyecto. Cuando se proyecta una emisión superior a las 100,000 toneladas de CO₂ equivalente cada año.
✓	36 - 37	FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	Inversión Ambiental
✓	36 - 37	FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/ socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Inversión Ambiental
✓		FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosada según su propósito	No contamos con productos diseñados para brindar un beneficio ambiental específico.
✓	36 - 37	FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	Conocemos el número de transacciones efectuadas, de acuerdo a información del SEMS, pero no contamos con información de cartera para poder determinar el porcentaje.
✓	36 - 37	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	Conocemos el número de transacciones efectuadas, de acuerdo a información proporcionada por el SEMS, pero no contamos con información de cartera para poder determinar el porcentaje.

VERIFICACIÓN Pág. 70-71	PAG.	INDICADOR	DECLARACIÓN 2013	
✓	44	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Se incluye en tabla de Infraestructura. Contamos con presencia nacional, en todas las entidades del país, a través de nuestra red de sucursales, cajeros automáticos y corresponsalías. Buscamos incrementar nuestra red de corresponsales bancarios, ya que a través de éstos, podemos hacer llegar nuestra oferta de productos y servicios financieros a mayor número de personas.
✓	29	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para las personas desfavorecidas	Inversión Social Integramos además la opción de ampliación de texto en aproximadamente el 80% de los contenidos del Portal Banorte.com, lo que permite que nuestros clientes con debilidad visual, puedan aumentar el tamaño de letra para una lectura más cómoda.
✓	47 - 48	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Segmentos, Productos y Canales No se cuenta con una política específica para el diseño y oferta de servicios y productos financieros, sin embargo, nos apegamos a todas las políticas de Control Interno existentes dentro del Grupo Financiero.
✓	29	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Inversión Social

* Indicadores correspondientes a los compromisos establecidos con el Pacto Mundial en apego a la equivalencia de los principios con los indicadores GRI.

✓ Corresponde a indicadores verificados por un externo



Deloitte.

Informe de Revisión Independiente del Informe Anual 2013 de Grupo Financiero Banorte, S.A.B de C.V. (GFNorte) para la Administración de GFNorte

Responsabilidades de GFNorte y del Revisor Independiente

La preparación del Informe Anual del ejercicio 2013 (IA), así como el contenido del mismo es responsabilidad de GFNorte, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de GFNorte de acuerdo con los términos de nuestra carta arreglo de fecha 12 de febrero de 2014. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de GFNorte y no tiene la intención de ser ni debe ser utilizado por alguien distinto a ésta.

Alcance de nuestro trabajo

El alcance de nuestra verificación fue limitada, es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable, por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Hemos realizado la revisión del IA conforme a los siguientes aspectos y/o criterios:

- a) La adaptación de los contenidos del IA a la guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad de la Iniciativa Global de Reporte ("GRI" por sus siglas en inglés) versión 4 (G4) y de acuerdo al estudio de materialidad proporcionado por GFNorte.

Galaz, Yamazaki,
 Ruiz Urquiza, S.C.
 Paseo de la Reforma 489
 Piso 6
 Colonia Cuauhtémoc
 06500 México, D.F.
 México
 Tel: + 52 (55) 5080 6000
 Fax: + 52 (55) 5080 6001
www.deloitte.com/mx

Deloitte.

Galaz, Yamazaki,
 Ruiz Urquiza, S.C.
 Paseo de la Reforma 489
 Piso 6
 Colonia Cuauhtémoc
 06500 México, D.F.
 México
 Tel: + 52 (55) 5080 6000
 Fax: + 52 (55) 5080 6001
www.deloitte.com/mx

- b) La revisión de los indicadores de desempeño en sustentabilidad reportados de acuerdo a la opción de Conformidad Exhaustiva y señalados en el Índice GRI del mismo reporte.
- c) La consistencia entre la información contenida en el IA con la evidencia de respaldo proporcionada por la administración.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma internacional de auditoría ISAE 3000 *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)* del IFAC.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas áreas de GFNorte que han participado en la elaboración del IA y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- a) Reuniones con el personal de GFNorte para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- b) Análisis de los procesos para recopilar, validar y consolidar los datos presentados en el IA.
- c) Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IA en función del entendimiento de GFNorte, de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados.
- d) Revisión con base en muestras seleccionadas de la evidencia que respalda la información incluida en el IA.

Conclusiones

Con base en el trabajo efectuado, descrito en este informe, no se ha puesto de manifiesto algún aspecto que nos haga creer que el IA contiene errores significativos o que no ha sido preparado de acuerdo a la opción de conformidad exhaustiva establecida en la guía para la elaboración de Memoria de Sustentabilidad versión G4.

Recomendaciones

A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe:

- Continuar trabajando la matriz de materialidad a partir de fuentes primarias de información y comunicación con otros grupos de interés en el estudio, lo cual permitirá consolidar el compromiso de GFNorte hacia sus grupos de interés y la sustentabilidad, así como dentro del proceso de reporte.
- Trabajar en la documentación de los procedimientos para la elaboración de los indicadores, estableciendo metodologías de cálculos, responsables de validar la información y fuentes de información. Lo anterior, ayudará a fortalecer tanto el proceso de verificación como el entendimiento de los responsables de las diferentes áreas en la construcción del Informe Anual y el valor que aporta la sustentabilidad en el grupo.
- Continuar los esfuerzos por integrar y profundizar en el reporte los indicadores de acuerdo a la Guía GRI G4 y el Suplemento Sectorial.
- Fortalecer las acciones para identificar, mantener y ampliar el alcance de los indicadores reportados dentro de todas las áreas del negocio, con lo cual se avanza en la medición y gestión de los impactos en sustentabilidad por parte de todo el Grupo.

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección Corporativa de Responsabilidad Social de GFNorte nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en la gestión de la sustentabilidad, concretamente en los indicadores verificados.

La siguiente tabla detalla los indicadores revisados:

G4 - 1	G4 - 20	G4 - 35	G4 - 45	G4 - 55	G4 - EN6	G4 - EN31	G4 - LA13	G4 - SO5	FS3
G4 - 2	G4 - 21	G4 - 36	G4 - 46	G4 - 56	G4 - EN8	G4 - EN32	G4 - LA14	G4 - SO7	FS5
G4 - 10	G4 - 22	G4 - 37	G4 - 47	G4 - 57	G4 - EN15	G4 - LA1	G4 - LA16	G4 - SO8	FS8
G4 - 11	G4 - 23	G4 - 38	G4 - 48	G4 - 58	G4 - EN16	G4 - LA2	G4 - HR1	G4 - SO9	FS10
G4 - 13	G4 - 24	G4 - 39	G4 - 49	G4 - EC3	G4 - EN17	G4 - LA5	G4 - HR2	G4 - SO11	FS11
G4 - 15	G4 - 25	G4 - 40	G4 - 50	G4 - EC5	G4 - EN18	G4 - LA6	G4 - HR3	G4 - PR5	FS13
G4 - 16	G4 - 26	G4 - 41	G4 - 51	G4 - EC7	G4 - EN19	G4 - LA9	G4 - HR10	G4 - PR7	FS14
G4 - 17	G4 - 27	G4 - 42	G4 - 52	G4 - EN1	G4 - EN23	G4 - LA10	G4 - HR12	G4 - PR8	FS15
G4 - 18	G4 - 32	G4 - 43	G4 - 53	G4 - EN3	G4 - EN29	G4 - LA11	G4 - SO3	G4 - PR9	FS16
G4 - 19	G4 - 34	G4 - 44	G4 - 54	G4 - EN5	G4 - EN30	G4 - LA12	G4 - SO4	FS2	

Galaz, Yamazaki, Ruíz Urquiza, S.C.
 Miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited

MBA Daniel Aguiñaga Gallegos
 6 de mayo de 2014

Sobre este Informe



ASOCIACIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, A.C.

Declaración de Verificación para el Reporte de Inventario Corporativo de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero 2013

Elaborado por:

Grupo Financiero Banorte S.A.B. de C.V.

Proceso de verificación ejecutado bajo el enfoque definido por la:

NMX-SAA-14064-3-IMNC-2007/ ISO 14064-3:2006

Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero

Para verificar que el reporte de inventario corporativo de emisiones de gases de efecto invernadero ha sido elaborado conforme a los requisitos del:

CDP y programa "GEI México"

Basados en la metodología del Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte (ECCR) – Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (Protocolo GEI), desarrollado por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el World Resources Institute (WRI), edición revisada en español, SEMARNAT, México 2005

Para el periodo de operación:

01/Enero/2013 al 31/Diciembre/2013

Considerando:

Emisiones Directas: 4,021.11 tonCO₂e
Emisiones Indirectas: 64,744.56 tonCO₂e
Emisiones Totales: 68,765.68 tonCO₂e

Bajo un nivel de aseguramiento limitado, sin que se encontraran evidencias que hagan suponer que la información incluida en el Reporte de Inventario Corporativo de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero, sea materialmente incorrecta de acuerdo con el contexto documentado que acompaña a la presente declaración.

ING. MARTÍN FLORES RUÍZ
DIRECTOR DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

Registro de Acreditación de ANCE, A.C. ante la Entidad Mexicana de Acreditación (ema): OVVG EI 001/11
Inicio de Vigencia 07 de abril de 2011, Término de Vigencia: 07 de abril de 2015

Sectores acreditados
Energía y Procesos Industriales

ANCE, AC © Todos los derechos reservados. Esta publicación y las partes constituyentes no pueden ser reproducidas o transmitidas en cualquier circunstancia, incluso ejemplares impresos o electrónicos, sin el consentimiento de ANCE, AC

FOROVV-P01.10.03

COMITÉ

Mayra Hernández González, Carla Juan Chelala y David Suárez Cortazar.

EQUIPO EDITORIAL

Mariana Amador Thomas, Paloma Casados Palomares, Isaac Oswaldo del Ábrego Saldívar, Olga Lucía Domínguez Flores, Denise Selene Jiménez Agonizante, César Efraín López Burgos, Marcos Mancini, Alejandra Ramírez Leo y Darinka Guadalupe Vieyra Márquez.

GENERACIÓN Y REDACCIÓN DE CONTENIDOS Y DISEÑO

Grupo Axius, S.C. (www.grupoaxius.com)

Pamela Almeida Bravo, Jesús Navarro Gutiérrez, Miguel Ramírez Lara, Adriana Rodrigo Yáñez.

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Banco Mercantil del Norte, S.A.

KPMG Cárdenas Dosal, S.C. (www.kpmg.com/mx)

Laila Bravo Díaz, Silvia Flores Zavala, Jesús González Arellano.

IMPRESIÓN

Offset Santiago, S.A. de C.V. (www.offsetsantiago.com)

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

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)

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD

Mayra Hernández González

Tel. +52 (81) 1351 1759
responsabilidadsocial@banorte.com

FINANZAS Y RELACIONES CON INVERSIONISTAS

David Suárez Cortazar

Tel. +52 (55) 5268 1680
investor@banorte.com

**CLAVE DE COTIZACIÓN
BOLSA MEXICANA DE VALORES
GFNORTEO**

**ÍNDICE IPC SUSTENTABLE
GFNORTEO**

**ADR Nivel 1
GBOOY**

**LATIBEX
XNOR**

Responsabilidad Social Banorte - Ixe



Para hacer más fuerte a México

