



GRUPO FINANCIERO
BANORTE

Informe Anual 2010

Sobre este informe

- Este informe comprende los resultados de las acciones en materia de Responsabilidad Social realizadas por Grupo Financiero Banorte durante 2010, y ha sido elaborado acorde a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Report Initiative (GRI) en su versión 3.0. El ciclo de reportes es anual.

Para la determinación del contenido del Informe, se recabó la información referente a las acciones relevantes en 2010 y se realizaron entrevistas con personal de las diversas áreas del Grupo.



Filosofía

■ Misión

- Satisfacer las necesidades financieras de nuestros clientes con productos y servicios de alta calidad a través de eficientes medios de entrega que garanticen integridad, seguridad y confianza, fortaleciendo así la cadena de valor con nuestros clientes, otorgando siempre nuestra atención con amabilidad y eficacia.
- Adoptar la rentabilidad y la generación de valor como enfoque de trabajo que servirá de respaldo a nuestros clientes, accionistas y empleados.
- Preservar la integridad y calidad de todas nuestras operaciones, especialmente en el manejo de los depósitos y capital de grupo.
- Ser una empresa que ofrezca fuentes de trabajo de manera serena y justa, en condiciones de trabajo propicias y bajo estándares éticos que fomenten tanto el desarrollo personal como profesional, dentro y fuera del ámbito laboral, tratando a cada uno de nuestros empleados con el más alto sentido de dignidad y equidad, ofreciendo oportunidades de desarrollo personal.
- Asumir nuestra responsabilidad como ciudadanos, empleados y parte integral de la Institución para fomentar el crecimiento de la misma, siendo líderes en aquellas comunidades a las que servimos promoviendo su desarrollo a través de una filosofía de "Pensar en Grande".
- Accionar de manera consciente con el medio ambiente, conservando los recursos utilizados por la empresa y emprendiendo acciones que generen una conciencia ambiental y social entre nuestros clientes y empleados.

■ Nuestros Valores

Todos los empleados de la Institución, comparten y hacen vivos los valores que los distinguen como personas honestas, responsables, profesionales e integrantes de la Familia GFNorte.

■ Ética

Comportarse en todo momento en apego a nuestro código de conducta.

■ Responsabilidad

El ser responsables en todo lo que compete a nuestro ámbito de negocio y corresponsables en aquellos aspectos que influyan en nuestro que hacer y puedan tener un impacto positivo en el país.

■ Confianza

Brindar esperanza y seguridad a nuestros clientes y empleados, basándonos en el profesionalismo de la Institución.

■ Trabajo en equipo

Generar compañerismo y una correspondencia mutua, trabajando juntos para lograr la visión de GFNorte.

■ Espíritu de servicio

Estar dispuestos a brindar un trato amable, apoyo incondicional, calidad, eficiencia y respuesta oportuna.

■ Honestidad

Actuar con inteligencia, cumpliendo con la responsabilidad asignada en el uso de la información y los recursos materiales y financieros.

■ Justicia

Otorgar a cada cual lo que le corresponde con base en la razón y la verdad.

■ Austeridad

Hacer un uso racional de los recursos humanos y económicos con un sentido de sobriedad y moderación.

■ Rentabilidad

Buscar permanentemente beneficios para los clientes y para GFNorte.

■ Integridad

Trabajar, vivir y hablar con honestidad, respeto y congruencia en todos los órdenes y en todos los niveles de GFNorte.

■ Sustentabilidad

Trabajar hoy para permanecer mañana, impulsando el desarrollo armónico en los ámbitos económico, social y ambiental.

Índice

Cifras Sobresalientes	4
Mensaje del Presidente del Consejo de Administración	6
Mensaje del Director General	8
Negocios y Resultados	
Banca	14
Ahorro y Previsión	20
Bursátil	22
Auxiliares de Crédito	23
Premios y Reconocimientos	24
Implementación de la Estrategia	
Diálogo con Grupos de Interés	28
Infraestructura	30
Perfil de la Organización	33
Medios de Entrega	34
Productos y Servicios	38
Imagen	42
Responsabilidad Social	
Cadena de Valor	48
Protección al Medio Ambiente	50
Apoyo a la Comunidad	56
Ética y Calidad de Vida en la Empresa	60
Gobierno Corporativo	
Funcionarios y Consejeros	68
Informe del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias	70
Dictamen de los Auditores Independientes	73
Índice GRI	74
Carta de Verificación	76
Organizaciones Apoyadas 2010	77
Niveles de Aplicación GRI	78
Glosario	79
Mensaje de Cierre	80





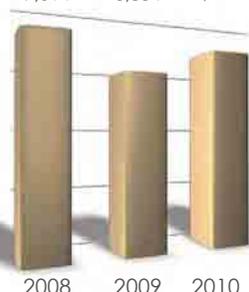
Cifras Sobresalientes

Cifras Sobresalientes

GRUPO FINANCIERO BANORTE	2008	2009	2010
Total de activos	577,025	567,138	590,558
Captación	260,769	274,908	292,615
Cartera	245,246	245,108	270,214
Índice de cartera vencida (%)	2.0	2.5	2.5
Cobertura de reservas (%)	135.2	122.4	123.7
Capital contable ⁽¹⁾	37,802	41,366	46,117
Utilidad neta (según participación)	7,014	5,854	6,705
ROE (%)	19.7	14.9	15.5
ROA (%)	1.9	1.0	1.2
Acciones en circulación (miles)	2,014,000	2,017,800	2,018,348
Valor en libros de la acción (pesos)	18.8	20.5	22.8
Utilidad por acción (pesos)	3.5	2.9	3.32
Dividendos por acción (pesos)	0.47	0.52	0.52
Número de sucursales ⁽²⁾	1,117	1,088	1,134
Personal de planta	19,997	19,311	19,747
BANCA	2008	2009	2010
BANCO MERCANTIL DEL NORTE			
Activo total	563,111	549,430	565,555
Capital contable	36,042	41,006	45,188
Utilidad neta ⁽³⁾	6,543	5,132	6,035
AHORRO Y PREVISIÓN	2008	2009	2010
AFORE BANORTE GENERALI ⁽⁴⁾			
Activo total	1,218	1,557	2,096
Capital contable	1,052	1,340	1,780
Utilidad neta	189	288	440
PENSIONES BANORTE GENERALI			
Activo total	14,719	18,212	25,478
Capital contable	985	1,016	1,028
Utilidad neta	33	31	12
SEGUROS BANORTE GENERALI			
Activo total	11,273	12,259	13,398
Capital contable	2,130	2,371	2,436
Utilidad neta	476	438	451
BURSÁTIL	2008	2009	2010
CASA DE BOLSA			
Activo total	1,550	5,273	10,169
Capital contable	1,142	1,396	1,883
Utilidad neta	183	203	403
AUXILIARES DE CRÉDITO	2008	2009	2010
ARRENDADORA Y FACTOR BANORTE			
Activo total	14,001	13,434	15,679
Capital contable	1,184	1,486	1,930
Utilidad neta	313	403	443
ALMACENADORA BANORTE			
Activo total	318	203	777
Capital contable	122	149	206
Utilidad neta	23	35	57
CRÉDITOS PRONEGOCIO ⁽⁵⁾			
Activo total	433		
Capital contable	48		
Utilidad neta	(120)		

UTILIDAD GFNORTE

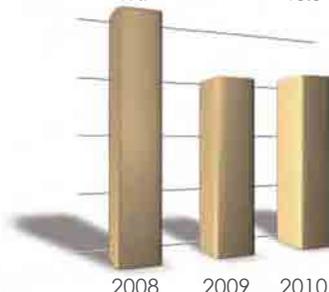
7,014 5,854 6,705



Millones de pesos.

ROE GFNORTE

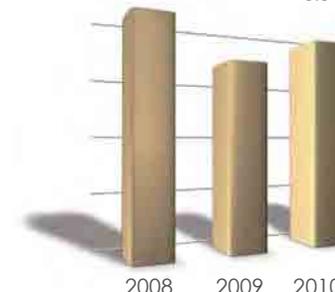
19.7 14.9 15.5



Capital contable promedio sin interés minoritario.

UTILIDAD POR ACCIÓN

3.5 2.9 3.3



Pesos.

	Utilidad mayoritaria 2010	Participación accionaria GFNorte
BANCA	\$5,387	92.72%
CASA DE BOLSA AHORRO Y PREVISIÓN	\$403	99.99%
Afore Banorte Generali ⁽⁴⁾	\$208	51.00%
Seguros Banorte Generali	\$230	51.00%
Pensiones Banorte Generali	\$6	51.00%
AUXILIARES DE CRÉDITO	\$500	
Arrendadora y Factor Banorte	\$443	99.99%
Almacenadora Banorte	\$57	99.99%
Créditos Pronegocio	\$0	99.99%
TENEDORA	(\$29)	100.00%
TOTAL	\$6,705	

Aspectos económicos

	2008	2009	2010
Empleo directo (No. de empleados)	19,997	19,311	19,747
Empleo indirecto	387,354	386,134	407,273
Inversión	931	2,918	1,273
Impuestos pagados (ISR + PTU)	3,400	2,724	3,642
Número de colaboradores capacitados	11,116	11,957	13,502
Valor económico directo creado	63,979	58,940	56,022
Valor económico distribuido	56,868	53,063	48,978
Valor económico retenido	7,111	5,877	7,044
Aspectos sociales	2008	2009	2010
Inversión social (miles de pesos)	31,590	40,600	62,048
Número de instituciones apoyadas	61	105	117
Número de personas beneficiadas	1,000,000	537,631	1,360,000
Aspectos ambientales	2008	2009	2010
Inversión ambiental (miles de pesos) ⁽⁶⁾	74,916	88,292	76,099
Número de programas ambientales implementados	2	3	4

Millones de pesos.

(1) Sin interés minoritario.

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

(3) Incluye participación mayoritaria de Afore y de Banorte USA.

(4) Subsidiaria de Banco Mercantil del Norte.

(5) En agosto 2009 se fusionó a Banco Mercantil del Norte.

(6) Las cifras sobre inversión ambiental representan la inversión real ejercida en su año correspondiente, a diferencia de las cifras del Informe de Responsabilidad Social 2009 que contemplaron los montos de inversión establecidos en Carátulas de Inversión.



Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

Durante 2010, vivimos un año de recuperación económica en México y en gran parte del mundo. Sin duda, los estímulos fiscales y monetarios instrumentados para enfrentar la grave crisis financiera y económica de 2009 tuvieron resultados positivos, dándole cierta estabilidad al sistema financiero internacional y un importante impulso a la actividad manufacturera global.

A pesar de los avances de 2010, no podemos caer en excesos de confianza. Existen todavía muchos retos que enfrentar y problemas por resolver a nivel mundial y en nuestro país, tales como los desequilibrios fiscales y problemas de endeudamiento en países como Estados Unidos, Japón (ahora agudizados) y algunos europeos. Asimismo, el consumo sigue deprimido en la mayoría de los países desarrollados, y el sector residencial e inmobiliario continúa registrando los niveles más bajos de actividad desde hace muchas décadas. Las pequeñas y medianas empresas, así como las familias, tienen acceso limitado al financiamiento, mientras que el desempleo continúa siendo un problema crónico global. Todo esto nos impone desafíos muy importantes hacia futuro, incluyendo temas como combate a la pobreza.

Por otro lado, las políticas monetarias de algunos países comenzaron a discrepar durante 2010 después de haberse registrado una actuación conjunta de las principales autoridades monetarias en 2009 para revertir los efectos de la crisis. Esto se tradujo en desajustes en la paridad de muchas monedas, generando conflictos entre países cuyo desarrollo depende del sector externo.

Durante 2010 también se registró un considerable aumento en los precios de los "commodities", destacando alimentos, gestándose así presiones inflacionarias a futuro. Esto sin duda representará uno de los principales retos del mundo en los años venideros debido a que muchas economías todavía no consolidan sus fases de expansión, aumentando así el riesgo de caer en el grave problema de la estancación.

En lo que respecta al sistema financiero mundial, es alentador ver una mejoría en los fundamentales de muchos de los bancos que sufrieron durante la crisis de 2008. Se están registrando mejores niveles de rentabilidad, capitalización y liquidez. Las nuevas reglas de Basilea III serán instrumentadas en los próximos años, lo cual ayudará a evitar algunos de los errores del pasado. A pesar de ello, algunos sistemas bancarios, especialmente en Europa, siguen mostrando una debilidad estructural y falta de resolución para enfrentar proactivamente su problemática, lo cual podría traducirse en un resurgimiento de la incertidumbre.

En cuanto a México, tuvimos un año relativamente positivo, pero también con grandes retos. En el ámbito económico, el producto interno bruto de nuestro país creció un 5.5%, en línea con el pronóstico original del banco, impulsado por los sectores manufacturero y agropecuario, así como una mejoría en los servicios. Por su parte, el crédito de la banca al sector privado se reactivó de manera significativa durante la segunda mitad del año, volviéndose nuevamente en uno de los motores de crecimiento del país. BANORTE se distinguió por su apoyo a las PYMES, a gobiernos estatales y municipales y a las familias mexicanas mediante créditos hipotecarios y de consumo.

En materia política y social, presenciamos elecciones muy competidas a nivel local, reflejándose en una recomposición del panorama político en ciertas regiones. Por su parte, la lucha contra el narcotráfico y el crimen organizado continuó a lo largo del país con éxitos notables, y la sociedad en su conjunto se ha mantenido unida para enfrentar este mal que nos aqueja a todos, y que exige de la cooperación internacional.

Ante este entorno complejo, los resultados de Banorte fueron favorables durante 2010. La utilidad generada durante el año fue de \$6,705 millones de pesos, creciendo 15% con respecto al 2009. Logramos concretar varias iniciativas estratégicas, especialmente consolidar nuestra presencia de mercado mediante la fusión con IXE Grupo Financiero, el líder en el país en el segmento de Banca Premium, lo cual nos posiciona como la tercera institución financiera más importante del país y la mayor controlada por mexicanos.

Durante el año, presenciamos una reactivación de la cartera crediticia en la mayoría de los segmentos. Nuestra cartera creció un 10% durante el año, y la captación tradicional también tuvo un desempeño favorable. Registramos un importante crecimiento en nuestra red comercial y en todas nuestras líneas de negocios, permitiendo acercarnos más a nuestros clientes actuales y potenciales por medio de canales tradicionales y alternos.

El banco mostró mejoría en sus indicadores de rentabilidad, calidad de cartera y capitalización. Las utilidades también se vieron favorecidas por eventos extraordinarios, como la recuperación del crédito vencido de Comercial Mexicana, lo cual nos permitió hacer frente a algunas contingencias, especialmente las pérdidas derivadas del concurso mercantil de Mexicana de Aviación.

La calidad de la cartera tuvo una importante mejoría durante el año en prácticamente todos los segmentos. La tarjeta de crédito, nuestro principal problema durante la crisis, tuvo una sustancial reducción en su índice de morosidad al cierre de año desde su nivel más alto registrado a mediados del 2009. Todos los demás segmentos de consumo, hipotecario y PyMES, mostraron una tendencia descendente en sus indicadores de cartera vencida. De esta forma, finalizamos el año con índice de cobertura de reservas a cartera vencida de 124%.

Asimismo, se realizaron importantes inversiones en la infraestructura del banco. Terminamos el año con una de las redes más importantes en México de sucursales y cajeros automáticos e iniciamos operaciones con corresponsales bancarios a través de la extensa red de tiendas de 7-Eleven a lo largo del país, lo cual nos permitirá tener acceso con mayor facilidad a la población no bancarizada. En materia de banca móvil y banca por Internet, avanzamos de manera significativa en incorporar a más clientes a estas plataformas. Como reconocimiento, Banorte Móvil obtuvo el premio "E-Commerce Award México 2010", uno de los más prestigiosos en tecnología e innovación.

En suma, estamos preparados para superar los retos y capitalizar nuevas oportunidades dentro y fuera de nuestras fronteras.

En esta ocasión, quiero hacer especial mención al hecho de que por primera vez estamos presentando de manera conjunta nuestro Informe Anual de Responsabilidad Social. Desde sus inicios, Banorte ha tenido un compromiso permanente con nuestra comunidad, nuestro medio ambiente, nuestros clientes y accionistas y con las necesidades de los mexicanos. Este compromiso está marcado en nuestra esencia y en nuestro quehacer diario para solidarizarnos con los mexicanos y ser parte corresponsable del desarrollo de nuestro país. Durante 2010, la Fundación Banorte y todos los que formamos la gran familia Banorte buscamos apoyar dentro de nuestras posibilidades a las regiones del país que fueron devastadas por eventos naturales, especialmente en el Norte y Sureste. También continuamos apoyando en los rubros de salud, discapacidades, adicciones, asistencia, educación, derechos humanos, ecología y fortalecimiento institucional, entre otros. Buscaremos reforzar nuestro compromiso como Empresa Socialmente Responsable en el futuro y de esta forma seguir devolviéndole a México una parte de lo que nos ha dado.

Finalmente, aprovecho esta oportunidad para agradecer amplia y reiteradamente a los accionistas, consejeros, empleados y clientes de Banorte por su continuo compromiso. Nuevamente, nuestra dedicación y empeño fueron reconocidos en México y a nivel internacional al recibir por segundo año consecutivo el premio al "Mejor Grupo Financiero del Año en México 2010" por parte de la prestigiosa revista World Finance.



Roberto González Barrera
Presidente del Consejo de Administración
de Grupo Financiero Banorte



Mensaje del Director General de Grupo Financiero Banorte

El entorno en que Banorte operó durante 2010 se caracterizó por una marcada recuperación. La economía mexicana tuvo un crecimiento del 5.5%, una de las tasas más elevadas en la última década, impulsada por la recuperación de la economía de Estados Unidos, nuestro principal socio exportador, así como por una mayor demanda interna ante la recuperación del empleo, la reactivación del crédito bancario, un creciente dinamismo del comercio, agricultura y transporte, entre otras causas. Por su parte, la inflación continuó descendiendo, terminando el año en 4.4%, mientras que las tasas de interés se mantuvieron en niveles históricamente bajos, lo cual resultó positivo para fomentar una mayor demanda crediticia.

A pesar de este entorno favorable, México enfrentó durante el año grandes retos que limitaron la capacidad de crecimiento de la economía, como los desastres naturales que azotaron a varias regiones del país, así como la oleada de inseguridad. La industria bancaria también enfrentó retos importantes, como una mayor competencia y cambios regulatorios para instrumentar nuevas medidas en materia de provisiones crediticias y eliminación de comisiones. Las medidas adoptadas aunque representan costos inmediatos, sin duda fortalecerán aún más al sistema financiero mexicano.

Grupo Financiero Banorte aprovechó la mejora en el entorno económico para consolidar su estrategia de expansión para atender a más mexicanos buscando ser la mejor franquicia bancaria en el país. Durante el mes de noviembre, logramos un acuerdo con Ixe Grupo Financiero para su fusión con Grupo Financiero Banorte, el cual fue aprobado por la Asamblea de Accionistas a finales de marzo de 2011 después de obtener las autorizaciones de las autoridades regulatorias. Al concretarse la fusión, Banorte se consolidará como la principal institución financiera manejada por mexicanos, con el centro de decisión en México, y la tercera más importante del país. Esta operación será la más relevante realizada en el sector bancario desde hace casi una década, fortaleciendo la presencia del capital nacional en la banca mexicana. La incorporación de Ixe a la plataforma Banorte permitirá, tanto el poder mejorar la calidad de servicio a nuestros clientes, como el aumentar la presencia en regiones donde Banorte ha buscado ampliar su cobertura, tal es el caso de la ciudad de México y en segmentos de mercado que requerían ser fortalecidos, como Banca Premium y Banca Mayorista. La fusión con Ixe se formalizará a principios de abril de 2011, una vez que se tengan las autorizaciones correspondientes.

El fortalecimiento de la franquicia de Banorte durante 2010 también fue resultado de importantes inversiones que se enfocaron en continuar trabajando en sus cuatro fundamentos estratégicos: capital humano, infraestructura, servicio con enfoque al cliente y Responsabilidad Social.

Banorte continuó invirtiendo en capacitación y desarrollo de su personal durante 2010, traduciéndose en una mejoría en el clima organizacional de todas las áreas de trabajo en la institución. Se avanzó en el desarrollo del capital humano al impulsar el liderazgo con programas de entrenamiento ejecutivo; en la orientación hacia resultados al incrementar el personal certificado de la red comercial en los productos que ofrecemos a nuestros clientes; en el desarrollo de habilidades y capacidades cerrando brechas de conocimientos; y en la estandarización del servicio al cliente en toda la red de sucursales. El Grupo también impulsó la cultura de innovación de su personal a través de la primera emisión del premio Ingenio Banorte, el cual reconoce la creatividad y empuje hacia ideas innovadoras que contribuyeron

a optimizar la operación y la atención al cliente. Este año resultó ganadora la herramienta Banorte Móvil desarrollada por Ricardo Granados Treviño, quien recibió el premio de manos del Dr. Mario Molina, Premio Nobel de Química. Estos y otros esfuerzos que se han realizado para el desarrollo y retención de nuestro personal fueron reconocidos por "Great Place to Work Institute", ubicando a Banorte como una de las diez "Mejores Empresas para Trabajar en México" y por la revista Expansión que nos reconoció como una de las mejores empresas para desarrollar una carrera profesional.

En la parte de infraestructura, en 2010, se abrieron 46 nuevas sucursales para terminar el año con una red de 1,134. También se habilitaron 526 cajeros automáticos, terminando el año en 5,004, y se aumentó el número de terminales punto de venta en 10,792 para finalizar el año en 58,336. Aunado a lo anterior, se iniciaron operaciones con la cadena 7-Eleven México como corresponsal bancario, ofreciendo servicios financieros en siete entidades de la República para realizar depósitos a cuentas, pago de servicios diversos y pago de tarjetas de crédito de Banorte en más de 1,170 tiendas de 7-Eleven. Como resultado de esta expansión, el número de operaciones bancarias aumentó 10% con respecto a 2009 para llegar a 461 millones de transacciones. De éstas, la mitad se realizaron mediante cajeros automáticos.

En materia de servicio con enfoque al cliente, el Grupo inició la construcción de un nuevo Centro de Contacto con una inversión inicial de más de \$600 millones de pesos, lo que permitirá consolidar 14 centros telefónicos a través de una plataforma más eficiente y amigable con el medio ambiente, con tecnología y sistemas de seguridad de última generación, buscando homologar los procesos de atención con el propósito de mejorar sustancialmente el servicio a nuestros clientes. Asimismo, el proyecto generará alrededor de 2,000 fuentes de empleo, primordialmente para estudiantes neoleoneses, brindándoles condiciones idóneas para su desarrollo profesional y personal.

En cuanto a Responsabilidad Social, Banorte intensificó los esfuerzos para poner en marcha un modelo que basa su accionar en cuatro pilares: continuar arraigando una cultura de protección al medio ambiente, apoyo a la comunidad, ética y calidad de vida, y cadena de valor, siendo este último la responsabilidad de brindar productos y servicios de calidad e influenciar la cadena de suministros para que la misma adopte prácticas más sustentables. Además

se incrementaron "Las Acciones Banorte" enfocadas a incentivar el trabajo voluntario y posicionar entre los colaboradores la cultura de Responsabilidad Social. El Grupo se solidarizó con los mexicanos que sufrieron por los desastres naturales ocurridos en el sureste y el norte del país, llevando a cabo campañas de acopio y aportando una cantidad importante de recursos para apoyar en la reconstrucción de las zonas devastadas.

En Banorte trabajamos para que la Sustentabilidad y Responsabilidad Social fortalezca la rentabilidad y crecimiento de la institución, procurando en todo momento un desarrollo equilibrado entre los aspectos económicos, sociales y ambientales. Como prueba de esto, a partir de 2010 el informe de Responsabilidad Social estará integrado con el de los resultados financieros, en virtud de que este compromiso es ya una parte medular para la buena marcha del Grupo.

El conjunto de todas las iniciativas instrumentadas durante el año permitieron contar con resultados operativos alentadores. La utilidad acumulada durante el año por Grupo Financiero Banorte fue de \$6,705 millones de pesos, 15% mayor con respecto a la utilidad de 2009, traduciéndose en un retorno sobre capital de 15.5% y un retorno sobre activos de 1.2%, ambos superiores a los niveles registrados el año previo. El incremento en la rentabilidad del Grupo durante el año se debió principalmente a un aumento de 21% en los ingresos no financieros que ascendieron a \$11,114 millones de pesos, impulsados por un aumento del 11% en las comisiones por servicios, 47% en recuperaciones y otros ingresos de la operación y 36% en los ingresos por intermediación. La rentabilidad también mejoró por un apalancamiento operativo positivo que se tradujo en una mejoría en la eficiencia la cual se situó en 52.3%, un reflejo de los esfuerzos realizados por Banorte para racionalizar su gasto. Por su parte, las provisiones crediticias disminuyeron en 17% a \$6,889 millones de pesos debido a menores requerimientos en la cartera comercial, hipotecaria y consumo.

Todo lo anterior contrarrestó una contracción del 2% en los ingresos por margen financiero para ubicarse en \$22,732 millones de pesos, los cuales fueron afectados por un nivel inferior de las tasas de interés promedio de mercado respecto al año previo.

Mensaje del Director General

de Grupo Financiero Banorte

En materia de fondeo, la captación tradicional ventanilla creció un 7% en el año ascendiendo a \$238,638 millones de pesos, impulsada por un aumento del 9% en los depósitos a la vista y del 5% de los depósitos a plazo en ventanilla, permitiendo así incrementar la participación de mercado de Banorte en este rubro. Por su parte, la cartera de crédito vigente, excluyendo la cartera propia administrada por Banca de Recuperación, aumentó 10% anual, ubicándose en \$263,096 millones de pesos, revirtiendo así la tendencia decreciente que se registró en la cartera después de la crisis de 2008 y 2009.

El principal componente de la cartera de crédito continúa siendo el segmento comercial, con un saldo de \$87,825 millones de pesos, aunque esta cartera presentó la menor tasa de crecimiento en el año, con un 4%. La cartera de consumo, incluyendo créditos hipotecarios, continúa como el segundo componente con mayor peso en la cartera, llegando a \$83,545 millones de pesos y creciendo 11% anual, una de las tasas de crecimiento más importantes de toda la cartera. La cartera de gobierno se convirtió en el tercer segmento de mayor relevancia en nuestro portafolio durante 2010, llegando a \$47,550 millones de pesos y mostrando la tasa de crecimiento más dinámica, un 22% anual. La cartera corporativa ascendió a \$44,176 millones, aumentando 10% anual.

El índice de cartera vencida (ICV) se ubicó en 2.5%, mismo nivel al registrado en 2009, mientras que el saldo de cartera vencida fue de \$6,664 millones de pesos. Durante el año, uno de nuestros clientes corporativos más importantes, ligado a la industria de la aviación, presentó una solicitud de concurso mercantil y suspendió sus operaciones. Derivado de lo anterior, y siempre apegado a una cultura de encarar los problemas de una manera proactiva, el saldo insoluto del préstamo por \$1,252 millones de pesos se reservó en su totalidad y se registró como cartera vencida, lo que presionó el ICV hacia finales del año. A pesar de este evento extraordinario, la cobertura de reservas a cartera vencida del Grupo subió a 124% y los castigos de cartera vencida fueron menores en \$2,556 millones de pesos.

Las subsidiarias del Grupo también presentaron mejores resultados en 2010. El Sector Ahorro y Previsión reportó utilidades por \$444 millones de pesos, 17% mayor respecto a 2009; el Sector Auxiliares de Crédito generó \$500 millones de pesos, un aumento anual de 18%; y el Sector Bursátil reportó \$403 millones, 98% mayor que el año previo.

Durante 2010, los negocios de Banorte en Estados Unidos mostraron una mejoría en su situación financiera, derivado de los apoyos que GFNorte dio a International Bank, como

fue la inyección de capital a finales de 2009 y la venta de activos clasificados a Sólida Administradora de Portafolios S. A. de C. V. en 2010. Asimismo, se creó "Sólida USA", la banca de recuperación en el país vecino del norte, la cual permitirá administrar de mejor forma los activos clasificados, minimizar las pérdidas de la cartera problemática y gestionar cartera de otras instituciones para potencializar este negocio. La mejoría en el panorama económico y de negocios en Estados Unidos, así como la creciente presencia de hispanos y el aumento en las relaciones comerciales con ese país, nos alientan a seguir explorando alternativas para expandir nuestra presencia en ese importante mercado.

El Grupo también mostró avances significativos en otros temas relevantes durante 2010. En materia de prácticas corporativas, se aumentó el número de consejeros independientes a 8 miembros, un 53% del total, con personalidades de alto prestigio como la Dra. Patricia Armendariz y el Lic. Everardo Elizondo. Asimismo, en febrero de 2011 la Asamblea de Accionistas aprobó la designación de Don Roberto González Barrera como Presidente Vitalicio del Grupo y del Dr. Guillermo Ortiz Martínez como Presidente del Consejo de Administración. Estos cambios sin duda alguna fortalecen la gestión de la institución, así como el Gobierno Corporativo de Banorte, apegándose a las mejores prácticas a nivel mundial y permitiéndonos mantener un rumbo estratégico certero. Asimismo, es de destacar la labor de vigilancia que a lo largo del año llevaron a cabo tanto el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias como el Comité de Políticas de Riesgo en cumplimiento de las funciones que les encomendó el Consejo de Administración y que han sido también un apoyo fundamental para la Administración en el análisis, identificación y mitigación de riesgos, así como en la verificación del cumplimiento en los diferentes aspectos de la regulación y la generación de información financiera.

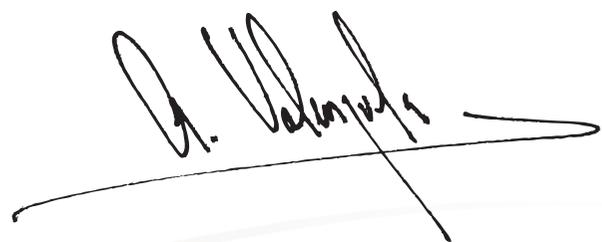
En materia de innovación y desarrollo de productos también se tuvieron avances, como la introducción al mercado de la "Solución Integral PyME", ofreciendo la posibilidad de beneficiarse con hasta 12 productos y servicios bajo un solo contrato, o bien el lanzamiento de "Adelanto de Nómina", una línea de crédito en efectivo disponible en cualquier cajero automático del banco o en la banca por Internet.

Como parte de la estrategia internacional y para mejorar el perfil de fondeo del banco, se realizó exitosamente la primera emisión de Deuda Senior No Garantizada en el mercado internacional por un monto global de \$300 millones de dólares, obteniendo calificaciones en grado de inversión. Los recursos obtenidos se están utilizando para fondear préstamos en dólares de largo plazo.

Los logros obtenidos durante el año han permitido que Banorte obtenga varios reconocimientos. La revista "World Finance" nos reconoció como el "Mejor Grupo Financiero 2010 en México" por segundo año consecutivo. "Banorte Móvil" fue ganador del reconocimiento "Mejor Solución dentro de la categoría Mobile" otorgado por la Asociación Mexicana de Internet y el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico y ganador del reconocimiento "E-Commerce Award México 2010". Asimismo, por segundo año consecutivo Banorte fue la institución que mayores reconocimientos recibió de Nacional Financiera (Nafin) por el apoyo brindado a las PyMES mexicanas durante 2010.

Durante 2010, el Consejo de Administración aprobó el pago de dividendos en efectivo por un total de \$0.52 pesos por acción en tres desembolsos durante 2010 y 2011. Este pago equivale al 18% de la utilidad neta recurrente registrada en 2009, lo cual demuestra el constante compromiso de Banorte con sus accionistas.

Por último, quisiera expresar nuestro profundo agradecimiento a nuestros más de 16 millones de clientes por su confianza en esta gran institución. También quisiera agradecer a todos nuestros compañeros de trabajo por su esfuerzo y dedicación para que Banorte se supere día con día, así como a nuestros accionistas y consejeros por su invaluable apoyo en aras de continuar consolidando a Banorte como El Banco Fuerte de México.



Alejandro Valenzuela
Director General de Grupo Financiero Banorte





SOLIDEZ

Negocios y Resultados

El año 2010 se caracterizó por una paulatina y constante recuperación, después de la crisis de 2008 y 2009. De esta forma se observó una mayor demanda de productos y servicios bancarios, motivada por un mayor nivel de inversión, actividad económica y empleo. Banorte, aprovechó este entorno favorable y gracias a su posición de fortaleza y solidez, logró consolidar su estrategia de expansión, crecer y ganar participación de mercado, en un año que no estuvo exento de riesgos e importantes desafíos.

En este ejercicio el crecimiento en nuestra infraestructura fue notable, al observarse un importante incremento de sucursales, cajeros automáticos, terminales punto de venta y corresponsalías bancarias.

—■ Otros aspectos relevantes fueron el lanzamiento de la Solución integral PyME, el crecimiento y posicionamiento del servicio de nómina, así como el crecimiento en crédito automotriz y el éxito de Banorte Móvil, un servicio lanzado por Banorte en 2009, el cual se hizo merecedor de reconocimientos como: "Mejor Solución dentro de la categoría Mobile" y "E-Commerce Award México 2010". ■

De igual forma por segunda ocasión consecutiva, la revista World Finance reconoce a GFNorte como "El Mejor Grupo Financiero 2010 en México".

En cuanto a los resultados, nuestra utilidad neta fue de \$6,705 millones observando un crecimiento del 15.0%. El ROE fue de 15.5% y el ROA fue de 1.2% superiores al 14.9% y 1.0% del año anterior, respectivamente; mientras que el índice de capitalización se situó en 16.1%. Por otro lado el índice de eficiencia mejoró al pasar de 52.6% en 2009 a 52.3% en 2010.

A continuación analizaremos los resultados de las diferentes sectores que integran Grupo Financiero Banorte.

El año 2010 se caracterizó por sus buenos resultados y la consolidación como el Banco Fuerte de México.

Resultados

La utilidad del sector banca del año 2010, que incluye la utilidad de la Afore por el método de participación, ascendió a \$6,035 millones de pesos una cifra 18% superior a la observada el año anterior, esto como resultado de un incremento en los ingresos no financieros y de una disminución en las provisiones crediticias principalmente.

El margen financiero, presentó un decremento del 3%, debido principalmente a un nivel inferior de tasa de interés de mercado con respecto a 2009, efecto parcialmente compensado por un incremento en la cartera vigente y en los depósitos a la vista. El margen de interés neto (MIN) se situó en 4.1%.

Los ingresos no financieros ascendieron a \$8,910 millones de pesos, presentando un incremento de 24% respecto al año 2009, lo cual se explica por el incremento de las comisiones por servicios y por la recuperación de créditos castigados.

Con respecto al gasto no financiero, este ascendió a \$16,080 millones de pesos, 4% superior al observado en el ejercicio anterior, derivado principalmente de mayores gastos de personal ante la expansión de la red comercial, rentas, depreciaciones, amortizaciones y PTU.



Captación

—■ El objetivo de incrementar la captación de recursos, mediante la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, a través de productos y servicios integrales, atractivos rendimientos, un mejor servicio y apoyados en una mejor y más grande infraestructura física y tecnológica, logró que la captación integral se incrementara en un 6% para llegar a \$292,780 millones de pesos al cierre del año 2010.

Este incremento en la captación, fue resultado del buen desempeño de productos como Enlace Global, Enlace Fuerte, Mujer Banorte, y Sumanómina, lo que derivó en un crecimiento en los depósitos a la vista sin intereses del 13%, mientras que los depósitos a la vista con intereses incrementaron 6%, los depósitos a plazo en ventanilla aumentaron 5% y la mesa de dinero presentó un aumento de 3%.

De esta forma los recursos en administración al cierre de 2010 totalizaron \$438,382 millones de pesos, cifra 1% superior a la observada en el año 2009.

*1 millón de nuevas cuentas
para personas físicas en 2010.*



Captación de recursos	Dic'08	Dic'09	Dic'10
Depósitos a la vista – sin intereses	57,876	61,611	69,615
Depósitos a la vista – con intereses ⁽¹⁾	70,481	75,977	80,218
Depósitos a la vista ⁽²⁾	128,357	137,588	149,833
Depósitos a plazo - ventanilla	75,085	84,808	88,805
Captación ventanilla	203,442	222,396	238,638
Mesa de dinero ⁽³⁾	57,454	52,646	54,142
Captación integral	260,896	275,042	292,780
Depósitos por cuenta de terceros	144,916	156,864	145,602
Total de recursos en administración	405,812	431,906	438,382

Millones de pesos.

(1) A partir de 2004 se excluyen las cuentas de cheques del IPAB donde se deposita la cobranza en efectivo de las carteras administradas provenientes de Banpaís y Bancen, con efecto retroactivo para efectos comparativos. Los saldos de dichas cuentas al 2008, 2009 y 2010 fueron de \$14 millones, \$20 millones y \$0 millones, respectivamente.

(2) Incluye tarjetas de débito.

(3) Incluye bonos bancarios. Comprende clientes e intermediarios financieros.

Cartera de crédito

—■ El resultado de un repunte en la actividad económica, y su consecuente incremento en la demanda de crédito, permitió enfocar nuestros esfuerzos en la colocación de nuevos créditos, satisfaciendo de una manera eficiente las necesidades de los clientes. El año 2010 fue de retos y de búsqueda de nichos de mercado que constituyeron un punto de inflexión y crecimiento. ■

De esta forma la cartera de crédito vigente, excluyendo la cartera propia administrada por Banca de Recuperación, ascendió a \$251 mil millones de pesos al cierre de 2010, presentando un incremento del 10% con respecto al año anterior. En cuanto a la participación de mercado de la cartera vigente, Banorte pasó de 10.9% en 2009, a 11.4% en 2010, manteniendo el 4to. lugar del mercado.

El índice de cartera vencida al cierre del ejercicio se situó en 2.5%, cifra ligeramente inferior a la observada en el año 2009. Es importante mencionar que en el cuarto trimestre se clasificó como vencido el crédito de uno de nuestros clientes más importantes, ligado a la industria de la aviación. Al excluir el impacto de este crédito, el índice de cartera vencida hubiera sido de 2.3%, demostrando la mejoría en la calidad de la cartera en la mayoría de los segmentos.

Crédito a las Familias

—■ El crédito a las familias mexicanas es un factor determinante para impulsar su calidad de vida y bienestar, lo cual constituye un objetivo de Banorte. Por ello estamos permanentemente enfocados a diseñar y promover productos crediticios que satisfagan sus necesidades, desde una perspectiva sustentable en donde un análisis de crédito adecuado es un factor determinante. ■

Esta categoría conformada por productos como crédito hipotecario, tarjeta de crédito, crédito de nómina y crédito automotriz, presentó un crecimiento en 2010 del 12%.

- En el rubro hipotecario el crecimiento de la cartera vigente fue del 13% con respecto al año anterior, impulsado por la colocación en el segmento de vivienda media y por la reactivación en productos hipotecarios para liquidez, mejora de hipoteca, construcción y remodelación. El número de créditos generados en el año fueron de 14 mil, presentando un crecimiento del 23% respecto al año 2009.
- En cuanto a tarjeta de crédito, el saldo de su portafolio presentó una contracción del 5% respecto al año 2009, aunque la tendencia decreciente disminuyó en los últimos trimestres de 2010, debido a un adecuado manejo del ciclo de vida del producto y a la colocación de 306 mil cuentas nuevas durante el año, lo anterior bajo conservadores criterios de otorgamiento de crédito. Al cierre de 2010 el

portafolio de tarjeta de crédito cuenta con más de 1 millón 100 mil cuentas, mostrando un crecimiento del 6% respecto al año anterior.

- Los créditos de nómina observaron un fuerte incremento del 31%, como resultado de un producto más integrado que satisface de mejor manera los requerimientos de los clientes, así como de exitosas campañas de promoción del producto Credinómina y la estrategia de colocar un monto mayor de crédito entre trabajadores del sector gobierno. Otro factor que influyó en el desempeño del producto, fue el crecimiento de empleo observado en 2010. De esta forma, la producción de créditos nuevos durante el año sube un 48% respecto al saldo originado en el mismo periodo anterior.
- La cartera de crédito automotriz creció 11% con respecto a 2009, derivado de las campañas para promover el producto y al incremento observado en la venta de automóviles. Cabe destacar que durante 2010, Banorte logró el cierre de una alianza con Isuzu Motors para financiar la venta de sus unidades. Se observó un crecimiento de la producción de créditos nuevos en un 22% con respecto al año anterior.

Crédito a Empresas

Banorte, como una empresa comprometida con el impulso a la inversión y el desarrollo, basado en la creación de empleo en México y bajo una perspectiva de corresponsabilidad y beneficios mutuos; trabaja de manera decidida en el otorgamiento de crédito a empresas.

El crédito corporativo en este ejercicio creció 10% con respecto al año 2009, como resultado de una oportuna respuesta ante el incremento de la demanda de crédito en este segmento, derivado de la reactivación económica y de las campañas de promoción implementadas.

—■ Cabe destacar la gran dispersión regional y sectorial de nuestra cartera crediticia, y la baja concentración del crédito, en donde las 20 empresas principales acreditadas representan el 14% de la cartera total del banco y dentro de esa muestra el mayor crédito representa el 1.8% de la cartera total. ■

El crédito comercial se incrementó 2% en el año 2010 con respecto al ejercicio previo, observando un crecimiento mayor en el segundo semestre del año en donde el crédito PyME mostró un incremento del 8%, gracias a los esfuerzos realizados en términos de productos y acciones y en donde destacan la Solución Integral PyME, los Centros PyME y los Premios PyME. Por esta razón Nacional Financiera por segundo año consecutivo reconoció a Banorte con los distintivos "Financiamiento otorgado al Segmento PyME" y "Liderazgo en el Programa de Cadenas Productivas para promover el Crecimiento de las PyMES".

Crédito a Gobiernos

El crédito a gobiernos es un importante factor del desarrollo en México, y en este sector enfocamos importantes esfuerzos para mantener un alto desempeño, con ejecutivos especializados, productos a la medida y servicios integrales. La cartera de crédito a gobiernos observó un crecimiento de 22%, como resultado de la colocación de varios créditos a estados y en menor medida a municipios y organismos descentralizados.

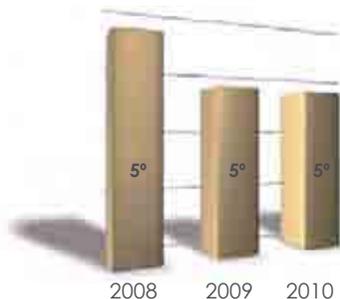
Cartera de crédito	Dic' 08	Dic' 09	Dic' 10
Hipotecario	45,499	49,221	55,718
Auto	7,589	7,424	8,208
Tarjeta	15,067	11,801	11,159
Credinómina	6,707	6,479	8,458
Consumo	74,863	74,924	83,543
Comercial	80,170	72,219	73,524
Corporativo	48,597	42,037	46,364
Gobierno	26,977	38,982	47,549
Subtotal	230,607	228,162	250,980
Banca de Recuperación	794	666	454
Cartera vigente	231,401	228,828	251,434
Cartera vencida	4,836	6,051	6,523
Cartera total	236,237	234,879	257,957
% Cartera vencida	2.0%	2.6%	2.5%

Millones de pesos.

Participación de Mercado

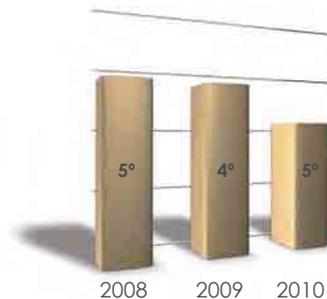
SUCURSALES

10.8% 10.1% 10.0%



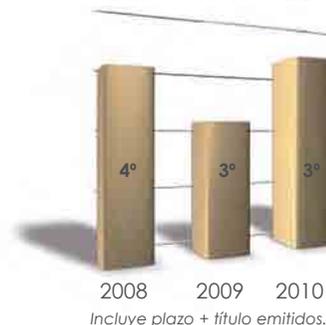
VISTA

10.4% 10.3% 9.7%



PLAZO

12.1% 11.9% 12.2%



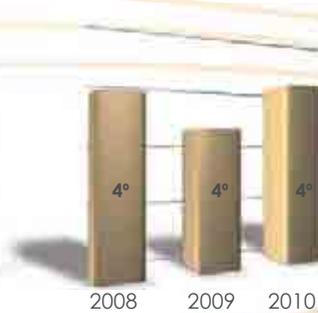
VISTA + PLAZO

11.2% 11.0% 10.7%



CARTERA VIGENTE

11.3% 10.9% 11.4%



Fuente: CNBV (Estados Financieros consolidados con Fideicomisos Udis).
Cartera Vigente incluye las SOFOM de Tarjeta de Crédito de Banamex, Santander e Ixe.

Recuperación de Activos

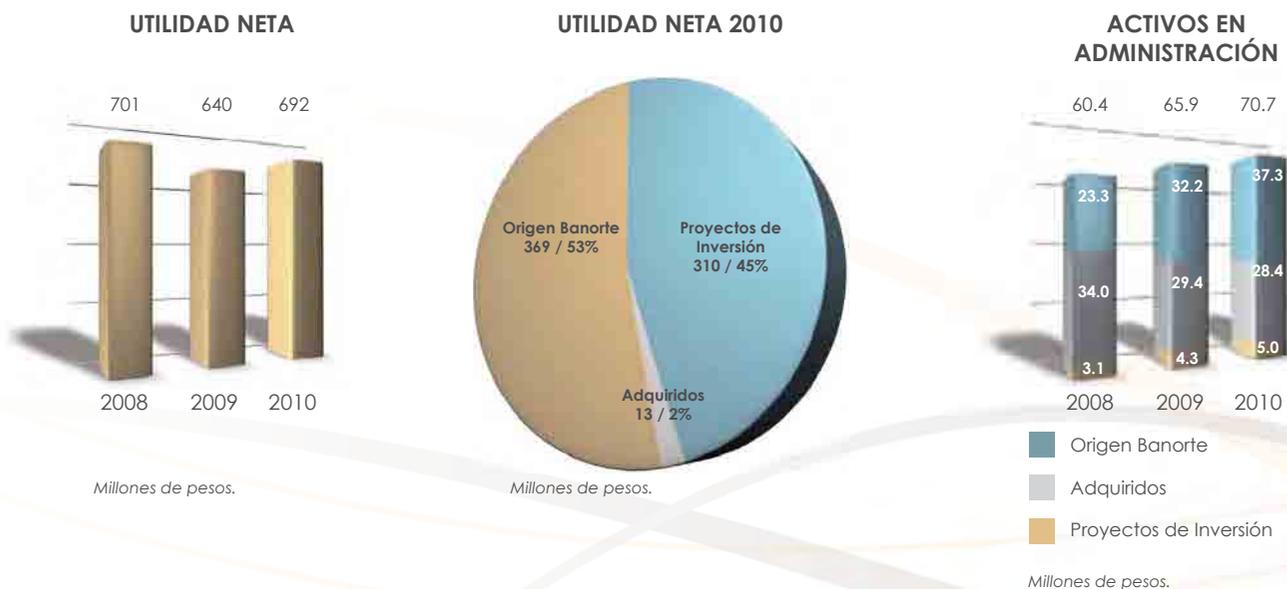
El contar con un área especializada de recuperación de activos en Banorte, que incluye un portafolio de inversión en proyectos inmobiliarios y de infraestructura a través de Sólida Administradora de Portafolios, brinda sin duda una ventaja competitiva importante para Grupo Financiero Banorte.

Cabe resaltar que además de la recuperación de los activos propios de Banorte, se adquieren activos deteriorados de otras instituciones financieras, a fin de realizar las gestiones de regularización y cobranza.

—■ En todos los casos, el enfoque en la gestión de Recuperación de Activos, es el de brindar ayuda y facilitar el pago a todos aquellos que tengan la voluntad de cumplir con sus compromisos, bajo un esquema de cobranza responsable. Esta tarea ha tenido un importante impacto en varios sectores, en especial en el sector de vivienda. ■——

Al cierre de 2010 los activos en administración ascendieron a \$70,675 millones de pesos, observando un incremento de 7% con respecto del año previo. Las principales variaciones en los componentes de este portafolio se observaron en los activos propios y en los proyectos de inversión que mostraron un incremento del 16%. Es importante destacar que en proyectos de inversión se otorgó financiamiento de proyectos ecológicamente sustentables con certificado DUIS.⁽¹⁾

En cuanto a resultados, se registró una utilidad neta de \$692 millones en el ejercicio 2010, mostrando un crecimiento del 8% respecto al año anterior. Es de destacar que la utilidad generada por Recuperación de Activos representó el 10% de la utilidad de Grupo Financiero Banorte.



(1) Certificación de Desarrollo Urbano Integral Sustentable.

Banorte USA

—■ A través de las tres líneas de negocio desarrolladas en Estados Unidos, Banorte cumple con su objetivo de apoyar a las comunidades latinas y en especial a la mexicana en este país. ■

Negocio Bancario

—■ Banorte e Inter National Bank (INB) han fortalecido las sinergias implementadas y continúan ofreciendo servicios y productos binacionales a sus respectivos clientes en ambos lados de la frontera, entre los que destacan acceso gratuito a la red de cajeros automáticos de Banorte en México y a más de 36 mil cajeros automáticos en EUA a través de la red All Point, transferencias electrónicas y depósito de cheques sin costo entre los cuentahabientes de ambas instituciones. Asimismo, INB tiene a disposición de los clientes Banorte diversas opciones de financiamiento para personas físicas y morales. ■

Durante 2010, Inter National Bank presentó un incremento anual en captación de 9% y mantuvo un sólido índice de capitalización del 18.6% por encima de los parámetros regulatorios.

Remesas Familiares

—■ Durante 2010, Banorte continuó con su compromiso de atender al mercado de emigrados y a sus familiares, ofreciéndoles un servicio de calidad de envíos de dinero tanto en México como en los Estados Unidos. ■

—■ En Estados Unidos, las transacciones procesadas por las empresas UniTeller-Motran crecieron en más de un 27%, lo que las ubica como una de las compañías de mayor crecimiento en los EUA en dicho sector. ■

—■ En México, Banorte continúa destacando como uno de los procesadores de remesas familiares más importantes en el país. Durante 2010, entre Banorte y UniTeller procesaron más de \$1,800 millones de dólares, cifra que representa casi un 9% del mercado de envíos entre EUA y México. Asimismo, y buscando fortalecer el proceso de bancarización de los beneficiarios de las remesas, el número de cuentas Enlace Express, que permite a los familiares en México ahorrar y recibir sus envíos de dinero sin costo, se incrementó en un 10%. ■

Banca Privada

A través de Banorte Securities Internacional, Banorte ofrece a sus clientes una gama de alternativas de inversión en el extranjero, principalmente para la base de inversionistas de la Banca Patrimonial de la Casa de Bolsa en México y para los clientes comunes con Inter National Bank en EUA.

Banorte Securities administró, en 2010, una cartera de más de mil millones de dólares tanto de clientes de Banca Privada en México como de clientes Onshore en EUA.





—■ Los resultados de Ahorro y Previsión fueron positivos en el año 2010, los activos en administración, que incluyen las reservas técnicas y los recursos administrados de los trabajadores, se situaron en \$118,724 millones de pesos, presentando un crecimiento del 22% respecto del año anterior, en donde destaca el incremento observado en la Afore y Pensiones en este concepto. ■

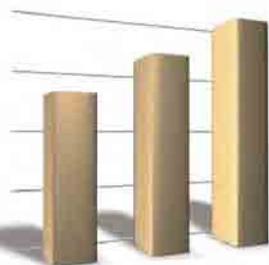
Afore Banorte Generali

Los fondos administrados ascendieron a \$86,271 millones de pesos, observando un crecimiento de 19%, lo que representó una participación del 6.2% de los fondos administrados a nivel sistema, y la posición número 7 del mercado. En cuanto al número de afiliados este rubro se ubicó en 3.9 millones, lo que representa el 9.4% del total de afiliados al sistema y en cuentas certificadas.

Los resultados de la Afore fueron muy positivos, al presentar una utilidad neta de \$440 millones, de los cuales el 51% corresponde a Banorte, presentando un incremento del 53%. Este resultado es producto de mayores ingresos operativos y financieros, así como por menores gastos operativos y costos de ventas, lo que incrementó en su conjunto la eficiencia operativa. El ROE se ubicó en 28.4% cifra que se compara favorablemente con el 24.4% del ejercicio 2009.

ACTIVOS EN ADMINISTRACIÓN

77,210 96,964 118,724

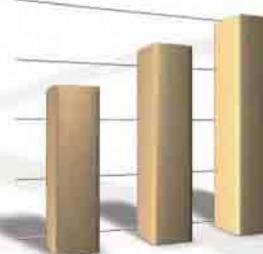


2008 2009 2010

Millones de pesos.

FONDOS EN ADMINISTRACIÓN

56,242 72,286 86,271



2008 2009 2010

Millones de pesos.

CUENTAS TOTALES

3,232 3,897 3,896



2008 2009 2010

Miles de cuentas.
Fuente: CONSAR.

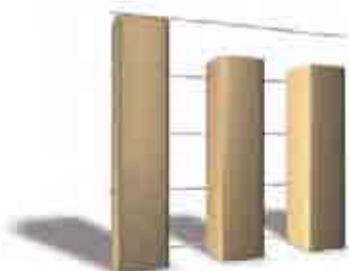
Seguros Banorte Generali

Durante el 2010, las primas emitidas disminuyeron ligeramente en 1%, situándose en un monto de \$7,095 millones de pesos, en cuanto que las primas devengadas se ubicaron en \$5,432 millones de pesos presentando un decremento de 3%, derivado de un mercado que presentó una gran competencia.

La utilidad de seguros durante este ejercicio fue de \$451 millones de pesos, en donde el 51% corresponde a Grupo Financiero Banorte, presentando un crecimiento de 3%. Este resultado se explica gracias a una mayor contención en costos de siniestralidad y mayores ingresos por productos financieros.

PRIMAS EMITIDAS

8,268 7,183 7,095

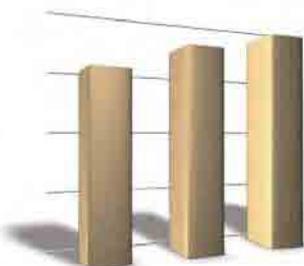


2008 2009 2010

Millones de pesos.

RESERVAS TÉCNICAS SIN PIB

5,231 5,972 6,498



2008 2009 2010

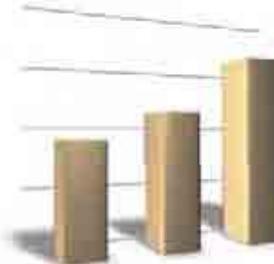
Millones de pesos.

Pensiones Banorte Generali

Pensiones presentó en el año 2010 utilidades por \$12 millones de pesos, de los cuales el 51% corresponde a Grupo Financiero Banorte, mostrando un decremento de 62%, esto como resultado de diversos factores entre los que destacan: un aumento en los gastos relacionados con rentas vitalicias derivado de un crecimiento del 15% en el número de casos, así como de castigos en posiciones en portafolio de inversiones, incrementos en reservas técnicas y a una disminución en los ingresos por intereses generados por capital y reservas. En su conjunto estos factores representaron un decremento en la utilidad por \$19 millones de pesos respecto al año anterior. Sin considerar todos los efectos anteriormente descritos, la utilidad de la empresa sería similar a la del ejercicio anterior.

RESERVAS TÉCNICAS

13,612 16,938 24,134



2008 2009 2010

Millones de pesos.



Casa de Bolsa Banorte

El ambiente general de negocios del sector bursátil en 2010 presentó una mejoría con respecto al ejercicio anterior, al presentarse un consistente incremento en el Índice de Precios y Cotizaciones de la Bolsa Mexicana de Valores, la reactivación de ofertas públicas de capitales y el incremento en la colocación de deuda bursátil de empresas, todo ello, reflejo de las mejores expectativas económicas.

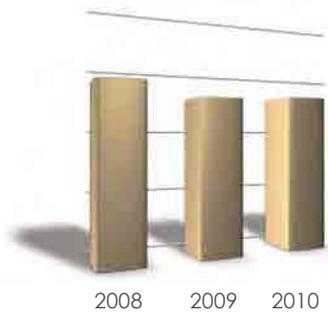
Los activos en administración de sociedades de inversión mostraron un crecimiento del 32% en el año respecto al ejercicio previo, esto como resultado de mejores rendimientos y una agresiva promoción. Aún y cuando las sociedades de inversión de deuda y capitales crecieron en igual forma, las sociedades de inversión de deuda lo hicieron por arriba del crecimiento del mercado.

La cartera en custodia se situó en \$174,068 millones mostrando un crecimiento de 28%, como resultado de una mayor captación de clientes de banca patrimonial en sociedades de inversión, mercado de dinero y capitales, así como en Banorte Securities.

Las utilidades de Casa de Bolsa Banorte en 2010, ascendieron a \$403 millones de pesos cifra 98% superior al año anterior, como resultado de mayores ingresos por cobro de servicio administrativo en sociedades de inversión y por posición de riesgo y trading en mercado de dinero. El ROE de este ejercicio se situó en 25.1% cifra superior al 16.2% observado en el ejercicio anterior.

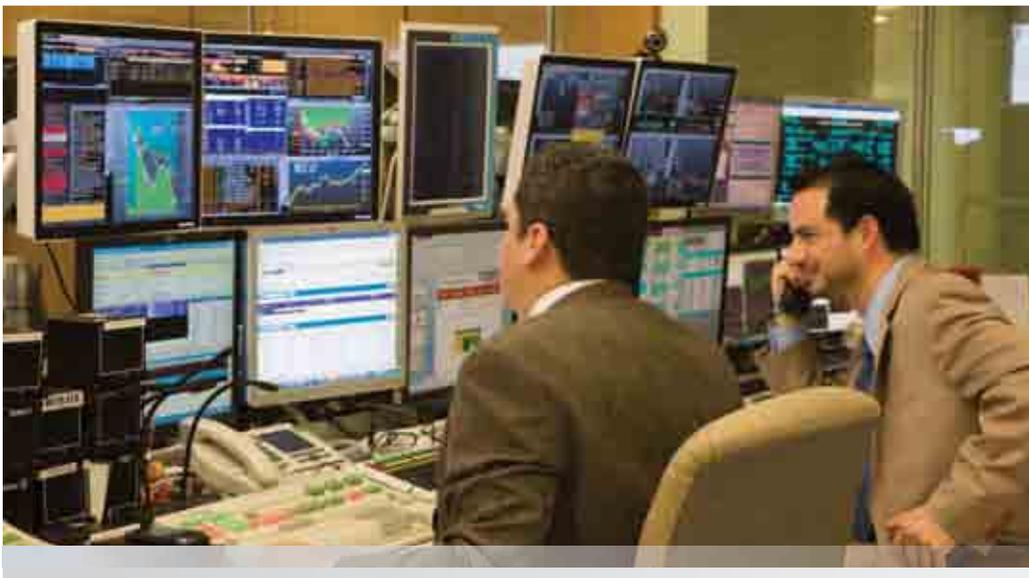
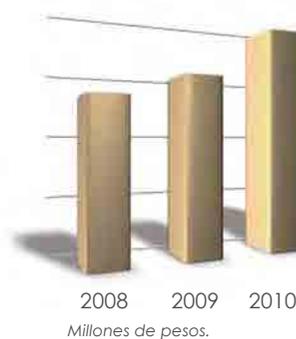
NÚMERO DE CLIENTES

10,422 9,573 9,738



CARTERA CUSTODIADA

119,286 135,621 174,068





Arrendadora y Factor Banorte

En este año, Arrendadora y Factor Banorte continúa presentando un sólido crecimiento, mejorando sus ingresos de Arrendamiento en un 4% y Factoraje en un 7%.

Las utilidades de Arrendadora y Factor Banorte en el año 2010 ascendieron a \$443 millones de pesos, un incremento del 10% con respecto al año anterior, derivado del aumento en la cartera de arrendamiento financiero y puro del 9% y del 22% en la cartera de factoraje. La cartera mejoró su rendimiento por una eficiente participación del producto de factoraje a proveedores y por mejores costos de fondeo.

El índice de cartera vencida, al cierre del año 2010, se ubicó en 0.9%, mientras que el índice de capitalización cerró en 12.7%.

Almacén Banorte

La utilidad neta de la Almacén Banorte en el año 2010 fue de \$57 millones de pesos, mostrando un incremento de 152% respecto al ejercicio previo. Este crecimiento fue resultado de una mayor comercialización de inventarios, del incremento de operaciones de habilitación y del inicio de servicios de logística, con lo que se busca ofrecer un servicio más integrado a los clientes.

El índice de capitalización en este ejercicio se situó 8.5%, considerando certificados en circulación en riesgo por un total de \$2,429 millones de pesos.

Premios y Reconocimientos

Los premios y reconocimientos otorgados a GFNorte durante 2010 fueron:

Great Place to Work

Grupo Financiero Banorte fue certificado como “Un Gran Lugar para Trabajar” en México. Para ello se realizó una consulta a más de 15 mil colaboradores del Grupo, un análisis de las prácticas y políticas relativas a la administración del capital humano y una auditoría por parte del instituto que otorga la certificación.

En su primer año dentro del ranking “Great Place to Work”, GFNorte se posicionó entre las diez mejores empresas para trabajar, de aquellas que cuentan con 5 mil o más colaboradores.



Empresa Mexicana Centenaria

Durante la ceremonia de clausura de la Semana Nacional PyME 2010, el presidente Felipe Calderón reconoció a GFNorte como Empresa Mexicana Centenaria que ha contribuido a impulsar el desarrollo y el crecimiento económico del país. En este mismo evento, se le otorgó un Reconocimiento de Mención Especial de la Secretaría de Economía, debido a su liderazgo mostrado en el impulso al financiamiento de las PyMES con programas que operan con garantías de esta dependencia federal.



Mejor Grupo Financiero en México

Por segunda ocasión consecutiva, la revista World Finance reconoce a GFNorte como “El Mejor Grupo Financiero en México 2010”. De acuerdo con información de la revista Banorte se distingue por diversas fortalezas destacando especialmente su constante innovación y originalidad, la calidad de sus productos y servicios, además de un continuo desarrollo de mercados, su creciente participación en todos los segmentos y excelencia en la atención al cliente, entre otras.



Liderazgo en apoyo a PyMES

Por segundo año consecutivo, Nacional Financiera (Nafin) otorgó a GFNorte dos reconocimientos por el apoyo brindado a las Pequeñas y Medianas Empresas mexicanas. Los premios otorgados fueron "Por el Financiamiento otorgado al Segmento PyME" y "Por su Liderazgo en el Programa de Cadenas Productivas para promover el Crecimiento de las PyMES".



Banorte Móvil

El Banco en tu celular demuestra su liderazgo

"Banorte Móvil" fue ganador del reconocimiento "Mejor Solución dentro de la categoría Mobile" otorgado por la Asociación Mexicana de Internet y el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico.

Ganador de los reconocimientos "E-Commerce Award México 2010" y "E-Commerce Award Latinoamérica 2010". Con premios como estos, Banorte demuestra su liderazgo en tecnología e innovación dentro de la banca móvil.





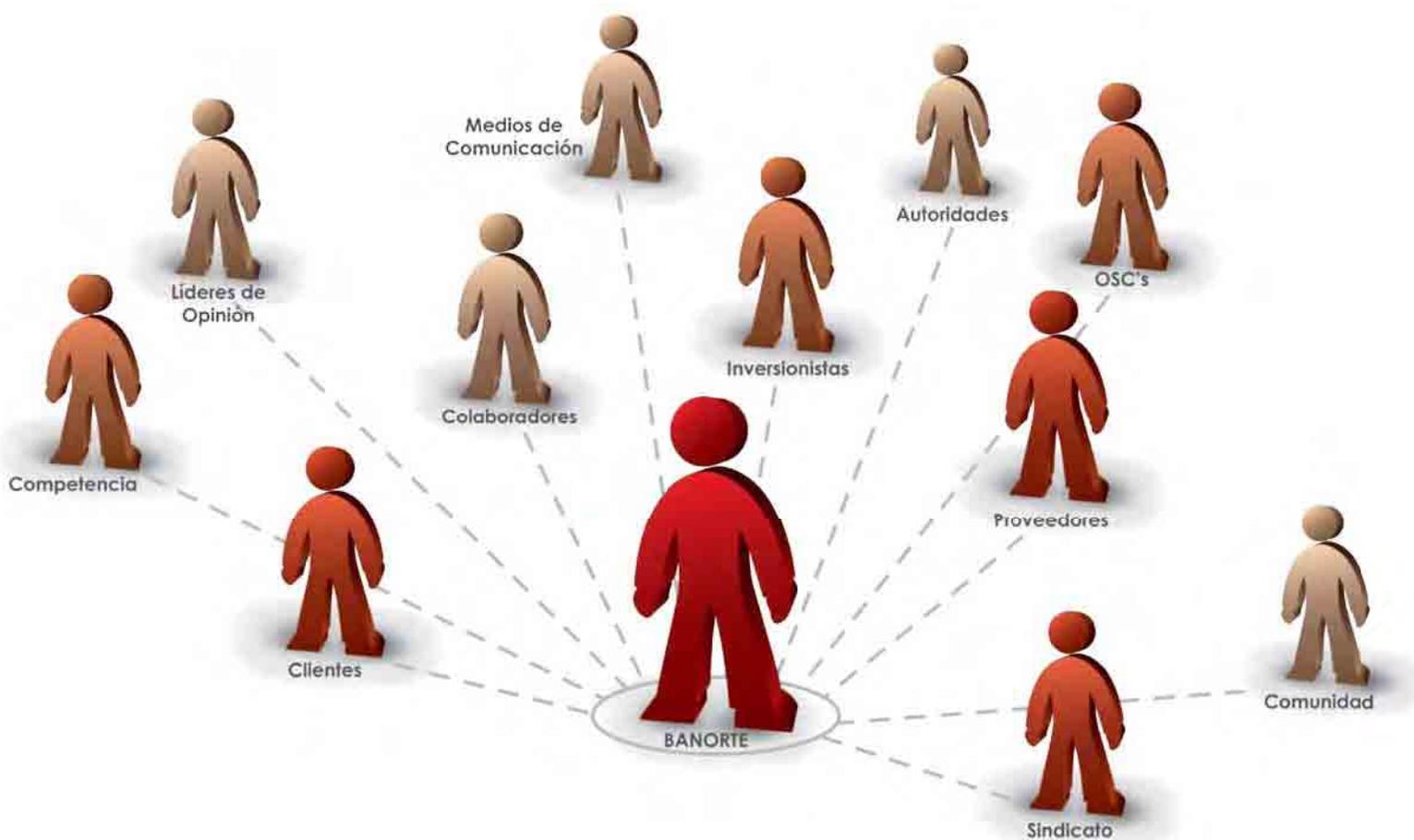


Implementación de la Estrategia

Diálogo con Grupos de Interés

La bancarización es uno de los compromisos de nuestra institución con el país. Por ello, en Banorte consideramos que al ser esta una empresa de servicios financieros abierta al público en general, los clientes son nuestro principal grupo de interés.

GRUPOS DE INTERÉS



Este año redefinimos los grupos de interés con los que nos vinculamos, esto como parte de nuestra estrategia y nuestro camino hacia la Sustentabilidad.

Esta redefinición significó la ampliación y cobertura de las expectativas y preocupaciones que nos demandan. Para la determinación de estos grupos trabajamos desde diversas vertientes los criterios para la atención y el diálogo, así como para la frecuencia de la participación con cada uno de ellos. Esto dio como resultado una consolidación de criterios para el trabajo con los grupos, la cual se muestra en la siguiente tabla:

Grupo de interés	Determinación	Criterios	Frecuencia de participación
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de la persona en base a necesidades, productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada. Modelo de atención integral. Canales: sucursales, cajeros automáticos, terminales punto de venta, centro de contacto, Internet, telefonía móvil. Sistemas de administración de relación con clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Según la demanda, o una vez al mes.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> El alcance de nuestros objetivos se logra gracias a nuestros colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> Se mantiene un constante contacto con los empleados. Programa Acciones Banorte. Se recurre a Intranet Corporativa y Comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuatrimestral.
Sindicato	<ul style="list-style-type: none"> El Comité Ejecutivo Nacional del Sindicato de Banorte, está integrado por empleados de la propia institución como consecuencia del decreto de Nacionalización de la Banca de 1982. 		
Líderes de opinión	<ul style="list-style-type: none"> Por su grado de influencia. Área de influencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Ética y valores. 	<ul style="list-style-type: none"> Su participación es acorde a las necesidades del programa de capacitación y desarrollo del capital humano.
Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> Todos los accionistas. Se identifica mediante un censo trimestral. En dicho estudio, se contacta a todos los administradores de activos y fondos de inversión a nivel global para determinar su tenencia accionaria. También se identifican mediante las listas de asistencia a las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> El principal criterio de selección es el porcentaje de tenencia accionaria, así como el interés que muestran en invertir en las acciones de GFNorte. 	<ul style="list-style-type: none"> Diaria.
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Lo determina la Dirección General de Relaciones Institucionales y el Comité de Comunicación. 		
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> Fue determinado como resultado de las obligaciones que confiere la Ley del Mercado de Valores y otras disposiciones legales. 		<ul style="list-style-type: none"> Conforme surge la necesidad de publicar eventos relevantes, así como otros comunicados de relevancia, entre otras formas de interacción.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo al Boletín Normativo 301/2010 del Sistema de Control Interno. 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas generales de calidad y precio. Preferencia a proveedores que tenga la distinción de Empresa Socialmente Responsable o participe activamente en causas para el mantenimiento del medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Diario. Empresa Socialmente Responsable.
Comunidad y OSC's	<ul style="list-style-type: none"> Fundación Banorte está regida por la Ley de Beneficiencia Privada para el Estado de Nuevo León, la cual dispone que su objeto social es realizar actividades de beneficiencia y asistencia social a favor de personas, sectores y regiones de escasos recursos, así como comunidades y grupos vulnerables. 	<ul style="list-style-type: none"> Estatutos sociales y objeto social de la fundación. 	<ul style="list-style-type: none"> Diaria.

Para la constante comunicación, utilizamos diversos canales: sucursales, cajeros automáticos, terminales puntos de venta, centros de contacto, Internet, telefonía móvil y los sistemas de administración de relaciones con clientes en los diversos sectores del Grupo. Se realizan, periódicamente estudios de mercado y de manera semestral, un estudio de seguimiento satisfacción del cliente. El estudio de satisfacción realizado en 2010, arrojó los siguientes resultados sobresalientes:

- Banorte alcanzó el segundo lugar como "Mejor Banco de México".
- Se ubicó en primer término en los atributos relacionados a factores de precio como: "Mejores Rendimientos", "Menores Intereses".
- En atributos de empatía con el cliente y servicios se ubicó en segundo lugar respecto a:
 - "Cumple con lo que dice a sus clientes".
 - "Se compromete y contribuye con la sociedad".
 - "Se preocupa por sus clientes".
 - "Tiene el mejor personal más atento y amable".
 - "Es un banco confiable, no comete errores".
 - "Tiene el servicio de mayor calidad".

Infraestructura

Territorio	Estado	Sucursales			Cajeros Automáticos		
		Dic' 09	Dic' 10	Var%	Dic' 09	Dic' 10	Var%
México Sur							
	Distrito Federal	124	134	8%	363	416	15%
	Estado de México	17	18	6%	46	55	20%
		141	152	8%	409	471	15%
México Norte							
	Distrito Federal	45	46	2%	190	207	9%
	Estado de México	93	94	1%	310	356	15%
		138	140	1%	500	563	13%
Norte							
	Coahuila	21	22	5%	150	163	9%
	Nuevo León	139	140	1%	704	755	7%
	Tamaulipas	26	28	8%	194	202	4%
		186	190	2%	1,048	1,120	7%
Centro							
	Aguascalientes	15	16	7%	89	94	6%
	Guanajuato	40	41	2%	147	164	12%
	Jalisco	5	5	0%	7	8	14%
	Querétaro	12	13	8%	72	75	4%
	San Luis Potosí	29	29	0%	157	171	9%
	Tamaulipas	20	20	0%	104	112	8%
	Zacatecas	21	21	0%	89	96	8%
		142	145	2%	665	720	8%
Noroeste							
	Baja California Norte	29	30	3%	128	152	19%
	Baja California Sur	13	13	0%	31	38	23%
	Sinaloa	45	48	7%	148	170	15%
	Sonora	26	28	8%	107	121	13%
		113	119	5%	414	481	16%
Frontera							
	Coahuila	9	9	0%	56	61	9%
	Chihuahua	33	34	3%	261	278	7%
	Durango	16	16	0%	43	48	12%
		58	59	2%	360	387	8%
Occidente							
	Colima	7	8	14%	33	36	9%
	Guanajuato	4	4	0%	9	9	0%
	Jalisco	80	83	4%	299	341	14%
	Michoacán	22	22	0%	64	73	14%
	Nayarit	6	7	17%	23	31	35%
		119	124	4%	428	490	14%
Sur							
	Guerrero	10	10	0%	35	40	14%
	Hidalgo	7	10	43%	21	33	57%
	Morelos	10	11	10%	31	43	39%
	Puebla	31	30	(3%)	67	77	15%
	Tlaxcala	4	6	50%	19	26	37%
		62	67	8%	173	219	27%
Istmo							
	Chiapas	1	1	0%	0	0	0%
	Oaxaca	20	22	10%	46	61	33%
	Tabasco	7	7	0%	32	36	13%
	Veracruz	33	35	6%	109	124	14%
		61	65	7%	187	221	18%
Peninsular							
	Campeche	5	6	20%	26	28	8%
	Chiapas	30	31	3%	112	128	14%
	Quintana Roo	15	16	7%	85	92	8%
	Yucatán	18	20	11%	71	84	18%
		68	73	7%	294	332	13%
Total		1,088	1,134	4%	4,478	5,004	12%





TERRITORIOS

- 1 México Sur
- 2 México Norte
- 3 Norte
- 4 Centro
- 5 Noroeste
- 6 Frontera
- 7 Occidente
- 8 Sur
- 9 Istmo
- 10 Peninsular

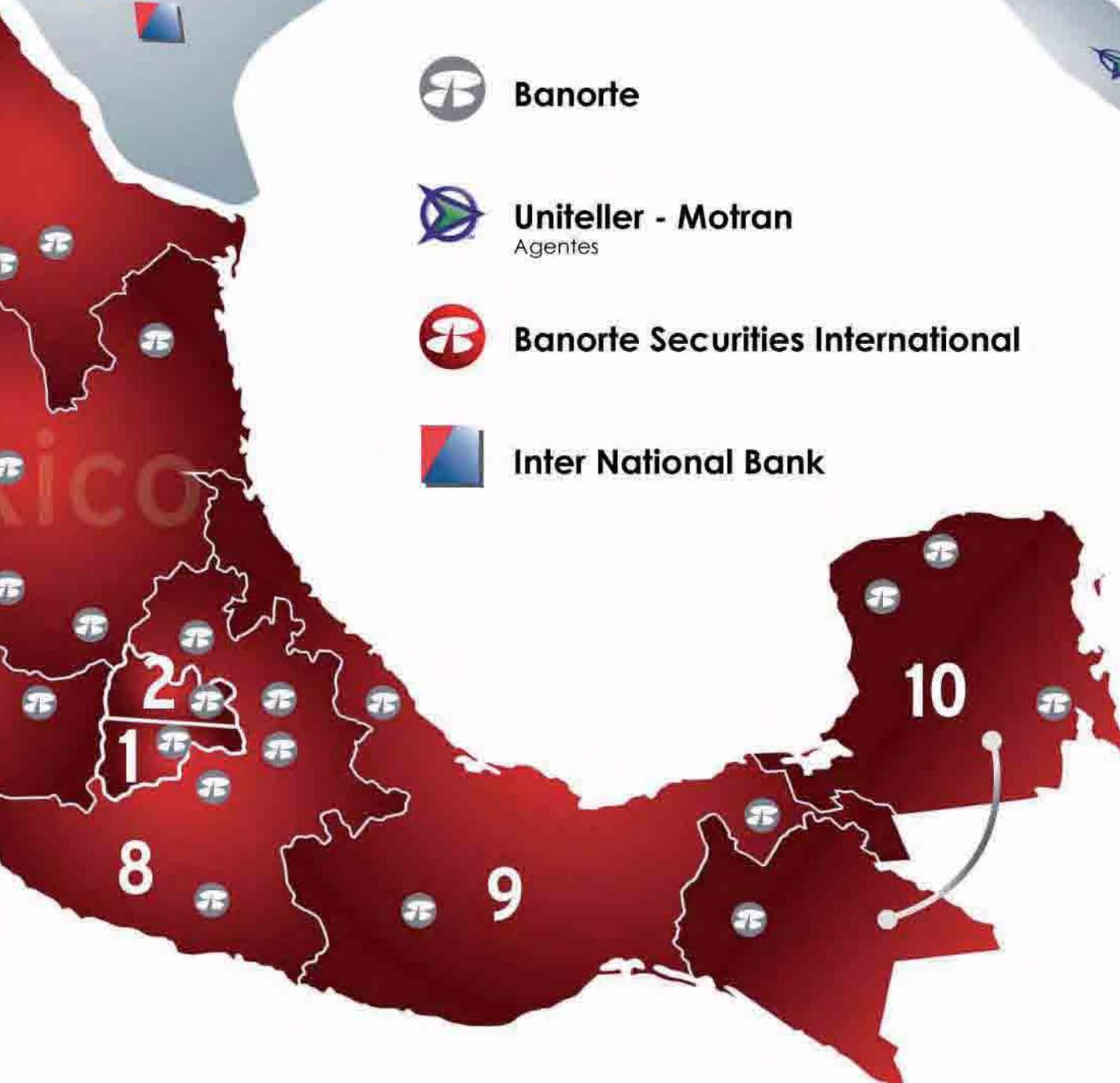


 **Banorte**

 **Uniteller - Motran**
Agentes

 **Banorte Securities International**

 **Inter National Bank**



MEXICO

2

1

8

9

10

■ *Grupo Financiero Banorte (GFNorte) es una de las instituciones financieras, más grandes e importantes del país, controlada por mexicanos, conformada por capital cien por ciento mexicano y cuyo centro de decisiones se encuentra en México. Cuenta con una amplia cobertura a nivel nacional y oficinas en el extranjero, con lo cual se ubica como uno de los principales bancos a nivel nacional.*

Su principal subsidiaria, Banco Mercantil del Norte —mejor conocida como Banorte— ocupa uno de los primeros lugares de rentabilidad entre los principales bancos nacionales.

Medios de Entrega



Somos el Banco Fuerte de México.

- 1,134 sucursales
- 5,004 cajeros automáticos
- 58,336 terminales punto de venta
- Más de 2,700 locaciones de corresponsalía bancaria
- Call Center de clase mundial
- La más sofisticada Banca por Internet
- El más innovador servicio de Banca Móvil por celular

Sucursales

La estrategia de expansión de sucursales durante 2010, consistió en acceder a mercados emergentes, al tiempo de consolidar nuestra presencia y cobertura en mercados donde mantenemos el liderazgo.

—■ Durante 2010 se llevaron a cabo 62 movimientos: 46 aperturas, 12 reubicaciones y 4 ampliaciones, finalizando el año con una red de 1,134 sucursales distribuidas en 342 plazas.

El modelo de calidad 6's, el cual parte del principio de estandarización de instalaciones, imagen del personal, eficiencia operativa, servicio y sustentabilidad, presentó grandes avances en el año 2010, logrando una mejora en el número de sucursales certificadas del 87% de la red, para actualmente contar con un 91% de sucursales operando con este modelo de calidad. ■

Este modelo se basa en un "Enfoque centrado en las necesidades del Cliente".

Las 6's que se implementan en la red de sucursales son: Seleccionar, Ordenar, Limpiar, Servicio, Estandarización y Disciplina.

La correcta implementación de las 6's se basa en un modelo que contiene lo necesario para lograr la certificación de las sucursales de la red.

El modelo de 6's se conforma de:

Atributos del servicio

- Amabilidad.
- Asesoría calificada.
- Trato personalizado.
- Rapidez con calidad.
- Imagen.
- Comprensión de las necesidades.

Flujos de atención

- Precisión de roles de atención.

Indicadores de servicio

- Satisfacción del cliente.
- Fidelidad.
- Imagen.

Protocolos de servicio

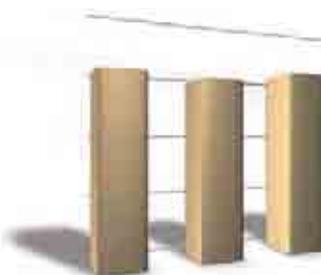
- Generales.
- Cliente bienvenida.
- Recepción del cliente en el escritorio.
- Aperturas de cuentas.
- Ventanilla.
- Quejas.
- Aclaraciones.

Despliegue

- Planeación.
- Scouting.
- Kick off.
- Capacitación 1, 2 y 3 S's.
- Implantación 1, 2 y 3 S's.
- Verificación 1, 2 y 3 S's.
- Capacitación 4, 5 y 6 S's.
- Implantación 4, 5 y 6 S's.
- Verificación 4, 5 y 6 S's.
- Certificación.

SUCURSALES

1,117 1,088 1,134



2008 2009 2010

Incluye agencias bancarias.



Cajeros automáticos

En 2010, realizamos importantes avances en la renovación tecnológica de nuestra red de cajeros automáticos, con la finalidad de ofrecer el mejor servicio y seguir posicionándonos como uno de los líderes en este rubro.

Así, nuestra red de cajeros automáticos creció 12% respecto al año anterior, alcanzando una cobertura de más de 5 mil cajeros a nivel nacional. La importancia de este medio es evidente, cuando se observa la conveniencia que le brinda a nuestros clientes, que realizan 47% de sus transacciones por este medio.

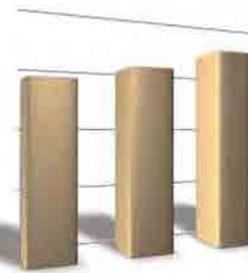
Call Center Banortel

—■ En el año 2010 atendimos en nuestro centro de contacto más de 29.7 millones de llamadas, con altos índices de eficiencia y calidad en la atención, los índices de abandono y tiempos de espera se mantuvieron dentro de los estándares aceptables para los call centers, obteniéndose un 5% de abandono y un tiempo de espera de 34 segundos. ■

—■ Con una inversión superior a los \$600 millones de pesos, iniciamos la construcción de un edificio que consolidará 14 Calls Centers en una instalación más eficiente y sustentable, con tecnología y sistemas de seguridad de última generación. Este proyecto generará 2,000 fuentes de empleo en el estado de Nuevo León. ■

CAJEROS AUTOMÁTICOS

4,136 4,478 5,004



2008 2009 2010
Cajeros activos.

CALL CENTER BANORTE

30.5 26.6 29.7



2008 2009 2010

■ Asistido

■ Automático

Millones de llamadas.

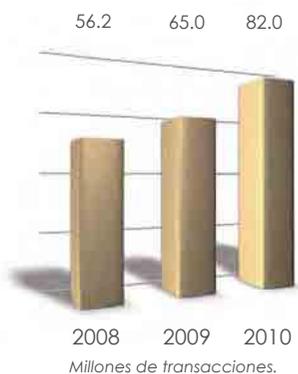
Medios de Entrega



Terminales Punto de Venta (TPVs) / Negocio adquirente

En el año 2010 el número de afiliados se situó en más de 58 mil, mientras que el número de transacciones ascendió a 82 millones, con un monto facturado de \$63 mil millones de pesos. Nuestro servicio para el afiliado como para el cliente final fue eficiente mediante la utilización de terminales a través de Internet.

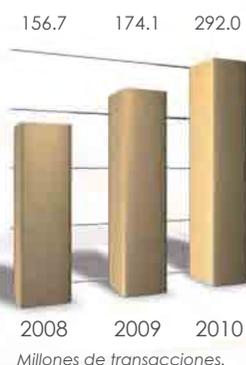
TRANSACCIONES TPVs



Banca por Internet

—■ En este año 2010, más de 759 mil clientes hicieron uso de un servicio eficiente, confiable y ecológicamente responsable mediante la banca por Internet Banorte, realizando más de 292 millones de transacciones mediante un menú de 80 operaciones. Para lograr todo esto proponemos nuevos servicios, mediante una plataforma tecnológica que se caracteriza por su eficiencia y confiabilidad. ■

TRANSACCIONES BANORTE POR INTERNET





Innovación en canales

Corresponsalías bancarias

Telecomm-Telégrafos

—■ Mediante este corresponsal se ofertan servicios bancarios en 1,576 locaciones que carecen o tienen acceso limitado a estos servicios. En 2010 se realizaron 5.5 millones de operaciones tales como: depósitos en cuenta, retiro de efectivo, contratación de seguros, pago de servicios y tarjeta de crédito, además de la gestión de 7,689 cuentas de ahorro. ■

7-Eleven

—■ En este año iniciamos la operación de corresponsalías bancarias con 7-Eleven, una de las cadenas más grandes y de mayor crecimiento en el segmento de tiendas de conveniencia en México. Es importante mencionar que este acuerdo de corresponsalía bancaria, el primero en su tipo aprobado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, permitió expandir los servicios bancarios en siete estados del país, con más de 1,170 tiendas, en donde nuestros clientes pueden fácilmente realizar depósitos, pagar su tarjeta de crédito Banorte, así como el pago de servicios. ■

Con el servicio de corresponsalías apoyamos la bancarización y lo más importante, prestamos un servicio que contribuye al bienestar de miles de mexicanos de escasos recursos, cumpliendo así una de nuestras metas como Empresa Socialmente Responsable. ■

Banorte Móvil

—■ Nuestro servicio bancario vía teléfono celular Banorte Móvil, se consolidó en este año 2010 al ofrecer una solución global, eficiente, segura y sustentable, a un amplio segmento de nuestros clientes, ya que su plataforma es compatible con todas las compañías prestadoras de servicios de telefonía celular en México. ■

Banorte Móvil, un exitoso servicio lanzado por Banorte en 2009, se hizo merecedor de reconocimientos como la "Mejor Solución dentro de la categoría Mobile", el "E-Commerce Award México 2010" y el "E-Commerce Award Latinoamérica 2010".

En este año se realizaron en promedio más de 9,870 descargas mensuales en equipos de gama media y baja de todas las marcas y 25 mil accesos directos a iPhone y otros dispositivos y teléfonos móviles con Internet.

En el año 2010 se realizaron más de 2.2 millones consultas y 180 mil operaciones monetarias, mostrando un crecimiento de 200%. El contar con este excelente servicio nos une más a nuestros clientes al compartir su moderno y activo estilo de vida.

*Mediante las corresponsalías, Banorte
acelera y mejora su servicio a clientes
y facilita de manera importante la
bancarización.*

Productos y Servicios



Banorte comprometido con México y respaldado por su gran equipo de trabajo, se mantuvo apoyando a las familias, empresas y entidades gubernamentales de nuestro país, a través de la oferta de productos y servicios innovadores.

Familias

—■ **Crédito Hipotecario.**— Banorte continúa con el apoyo a los mexicanos mediante la oferta de créditos hipotecarios con atributos que permiten hacer más sólido su patrimonio familiar. ■— Durante 2010 se mantuvieron vigentes algunos esquemas que fueron bien aceptados por los clientes y se lanzaron nuevos esquemas que reforzaron la labor de colocación. Los esquemas y atributos de crédito que resultaron ser la mejor alternativa del mercado para nuestros clientes fueron:

- Ampliación de la vigencia de Hipoteca Aniversario que tiene como principal atributo una tasa fija del 11.0% y una comisión por apertura del 1.10%.
- Bonificación del 2.2% del importe de crédito contratado para los clientes cumplidos, lo que representa un beneficio en efectivo de hasta el 15% del pago mensual del crédito durante el primer año.
- Mejores procesos operativos que facilitan los trámites a los clientes asegurando mayor agilidad en el otorgamiento del crédito.
- Incremento de la participación en el programa institucional de créditos a empleados de Pemex, con más del 75% de los financiamientos otorgados a esta paraestatal.

Crédito de Nómina.— Se refrenda el compromiso de calidad en la colocación al mantener un índice de cartera vencida de los más bajos en el sistema. Se logró posicionar nuestro producto “Adelanto de Nómina” como un producto innovador y único del mercado, el cual permite disponer de un crédito de nómina a corto plazo directamente en cajeros automáticos Banorte y a través de la banca por Internet, acercando así las soluciones de crédito a los puntos de interacción con clientes de una forma sencilla y rápida. De esta manera, se apoya a los mexicanos a solventar su gasto familiar.



Tarjeta de Crédito.- En 2010, la estrategia primordial fue mantener un enfoque en la calidad del portafolio, específicamente en la originación y otorgamiento de crédito, sin modificar la política de castigos y sin realizar ventas extraordinarias de cartera.

—■ Se lanzaron al mercado la “Tarjeta Básica”, tarjeta de crédito sin comisiones enfocada a apoyar a los mexicanos, y la tarjeta crédito “Banorte Tuzos” de marca compartida con el Club de Fútbol Pachuca. ■

En materia de seguridad continuamos trabajando con las mejores soluciones, para prevenir en forma proactiva el fraude en nuestras tarjetas, sin que esto repercuta en el servicio ofertado a nuestros clientes.

—■ **Crédito Automotriz.-** Autoestrene Banorte es una de las mejores opciones de financiamiento automotriz en el mercado. Siendo un producto con márgenes estrechos, nuestro enfoque en la calidad de cartera es un aspecto diferenciador que nos lleva a mantener el mejor índice de cartera vencida del mercado. Como parte del apoyo al sector automotriz, obtuvimos recursos de NAFIN de garantías a primeras pérdidas para ser utilizada en la colocación de nuevos créditos. Durante 2010 se logró concretar una alianza con Isuzu, convirtiéndonos así en su financiera. ■

Captación Vista Personas Físicas.- En el segmento de personas físicas, “El Banco Fuerte de México” sigue destacándose de la competencia con atractivos productos a la vista. El objetivo es satisfacer las necesidades de los clientes que buscan una solución bancaria que les permita simplificar y hacer más eficientes sus procesos.

El producto Enlace Global PF es un producto muy bien consolidado. Se ofrece en los esquemas de pago fijo y pago por transacción. Los clientes lo utilizan principalmente para transaccionar y tiene la ventaja de que además genera atractivos rendimientos a través de una inversión a la vista.

—■ Para atender a las mujeres mexicanas, Banorte sigue ofreciendo la Cuenta Mujer Banorte, que además de satisfacer todas las necesidades financieras de la mujer, cuenta con atractivos beneficios de asistencia médica, jurídica y en el hogar, así como la facilidad de obtener atractivos descuentos en diversos restaurantes y establecimientos comerciales del país. ■

En cuanto a oferta empaquetada, Banorte posiciona en 2010, el producto Cuenta Fuerte lanzado un año antes. Bajo una plataforma multiproducto con un contrato único, el cliente tiene acceso a cuenta de cheques, tarjeta de débito, inversión a la vista, inversión a plazo, banca por Internet, Banorte Móvil, tarjeta de crédito y seguro de vida.

—■ Las promociones en Banorte son permanentes. Todo el año los clientes participaron en la campaña “Viaja Gratis con Banorte”, donde se sortearon 4 viajes diarios a una playa mexicana para los clientes de los productos Enlace Global, Cuenta Mujer, Cuenta Fuerte y Suma. Adicionalmente, Banorte está adoptando la tecnología CHIP en sus tarjetas de débito, con el fin de incrementar las medidas de seguridad y prevenir fraudes. ■

Inversiones a Plazo.- En lo que respecta a la captación a plazo, se continúa con la estrategia de atracción y retención de saldos.



Si las últimas conchas que viste fueron en la panadería...

te hacen falta unas vacaciones y Banorte te lleva gratis

4 viajes cada día

- Para 4 personas
- Con todo pagado

Sólo incrementa tu saldo o abre una cuenta y participa.

Suma **ENLACE**

Banorte reconoce día tras día tu esfuerzo al ahorrar.

BANORTE
EL BANCO FUERTE DE MÉXICO

Productos y Servicios



Empresas

—■ A través del lanzamiento de la Solución Integral PyME, Banorte se distingue nuevamente este 2010 de la competencia. Con este nuevo paquete de 12 productos y servicios financieros, las PyMES flexibilizan su administración financiera al contar con una solución que ofrece importantes beneficios y que cubre sus principales necesidades bancarias en distintas modalidades: crédito, cheques, manejo de nómina, inversiones y banca electrónica, entre otros. Todo a través de un solo contrato.



Se conforma Círculo PyME, que ofrece diferentes soluciones financieras y no financieras, en materia de asesoría, capacitación, eventos, conferencias, financiamiento, cadenas de valor, entre otros.

Se inauguran 2 centros PyME en el estado de México, los cuales ofrecen una asesoría personalizada y servicio especializado. ■

Enlace Global Personas Morales.- El éxito de este producto radica en ofrecer una cuenta de depósito en moneda nacional con chequera, que permite realizar operaciones electrónicas y dispersiones de nómina gratis, logrando ahorros importantes para nuestros clientes.



Tarjeta de Crédito Empuje Negocios.- Es una línea de crédito revolving, con montos de hasta \$200 mil pesos, que le permite a las PyMES flexibilizar su gasto corriente al separar los gastos personales de los correspondientes al negocio. Cuenta con el respaldo de VISA y los beneficios de servicios exclusivos como transferencias de saldos, seguro de protección de compras, programa de pagos fijos y generación de puntos a través del programa Recompensa Total Banorte.

Tarjeta de Crédito Empuje Negocios Inmediata.- Instrumento creado para facilitar la administración de las empresas a través de una línea de crédito de acceso inmediato, por \$30,000 pesos con una tasa preferencial del 15% durante los primeros 60 días.

Crédito Agropecuario.- Banorte se mantiene como uno de los líderes del sector a través de sus programas de apoyo a Parafinancieras, módulos de riego, ProÁrbol, Agropymes, crédito tradicional y estructurado para la agroindustria mediana y grande.



Gobiernos

Innovamos en productos financieros que apoyan la inversión productiva en todos los municipios del país. Por ello, lanzamos la Línea Global Municipal de financiamiento. Esta línea de crédito permite a través del estado, estructurar créditos a los municipios que no cuentan con la infraestructura para obtener un crédito sofisticado, pudiendo obtener las mismas condiciones de los demás municipios y que en lo individual no les sería factible obtener.

Corresponsalías

—■ Banorte se ha posicionado como el banco líder en el mercado de corresponsalías al ser el único banco con una oferta completa y competitiva dentro de Telecomm. En 2010 se abrieron nuevas corresponsalías a través de la cadena de tiendas 7-Eleven, ofreciendo a sus clientes los 7 días de la semana, en un amplio horario, la facilidad de depositar y pagar a sus cuentas de débito y crédito, así como el pago de servicios. ■

Todo lo anterior, respondió a la estrategia institucional Banorte VISIÓN 2010, que buscó ofertas segmentadas, empaquetadas y orientadas al cliente, que permitan además dar una oferta integrada de productos y servicios a los clientes para establecer relaciones de largo plazo.

Banorte | fácil
Ahora en

Para que realices aquí tus operaciones bancarias fácilmente.

- Depositar en efectivo a tus cuentas Banorte.
- Pagar en efectivo tus Tarjetas de Crédito Banorte.
- Pago de servicios en efectivo.
- Realiza estas operaciones cualquier día del año.
(De 6 a.m. a 8 p.m. hora del centro de México)

Banorte y 7-Eleven, están donde tú estés.

*Consulta términos, condiciones y comisiones aplicables en www.banorte.com

BANORTE
EL BANCO FUERTE DE MÉXICO



A través de los años Banorte sigue posicionándose como un banco que nació, creció y se desarrolla en México y para los mexicanos.

En 2010, Banorte se ubicó como la tercera marca más conocida además de consolidarse con una imagen positiva con atributos relevantes, que lo posicionan en la percepción de los usuarios de la banca como el banco que “mejor atiende a las mujeres”, “mejor atiende a las PyMES”, “Apoya a los mexicanos” y “Contribuye con la sociedad”.

De cara a las nuevas responsabilidades que tiene con la sociedad, los clientes, sus colaboradores y el medio ambiente, inició el cambio de cultura de negocio con estrategias propias de una Empresa Socialmente Responsable. Esta estrategia está basada en 4 pilares: Protección al Medio Ambiente, Apoyo a la Comunidad, Ética y Calidad de Vida en la Empresa y generar Cadena de Valor por lo que se realizó una campaña interna para dar a conocer estos cuatro pilares y mostrar que aún sin que se supiera de su existencia, Banorte y sus empleados han cumplido con ellos a lo largo de su historia.

La comprobada solidez y excelente posicionamiento de Banorte, nos llevó en 2010 a reforzar la propuesta de valor de nuestros productos y servicios en los segmentos de mercado objetivo. Destacan para ello en comunicación publicitaria la recordación de las campañas de Mujer Banorte, Cuenta Fuerte, Nómina Banorte, Vacaciones, PagaMás.

Durante 2010, se mantuvo muy activa la oferta de créditos al consumo. La combinación ideal de atributos con el que se oferta el crédito hipotecario Banorte, como un menor pago inicial y una menor comprobación de ingresos, se traduce en una mayor capacidad de compra para el cliente, por lo que se lanzó la campaña con el mensaje “Para que compres la casa que Realmente Quieres”.



Se continuó con "Hipoteca de Aniversario", producto que permite a los clientes el comprar una casa de mayor tamaño con un pago inicial menor que va creciendo con el cliente.

El crédito automotriz se impulsó por medio de promoción directa en agencias y en la red de sucursales.

La oferta de productos de captación se vio fortalecida con el lanzamiento a finales de 2009 de la "Cuenta Fuerte Banorte", la cual se consolidó durante 2010 como un gran producto que permite a nuestros clientes satisfacer una gran parte de sus necesidades financieras con un solo producto.

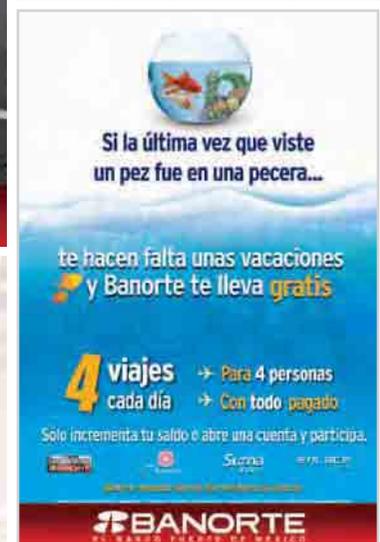
—■ Para premiar el esfuerzo de los mexicanos al ahorrar, se sortearon más de 800 viajes a las playas mexicanas, con nuestra promoción Vacaciones Banorte, la cual se mantuvo de forma permanente durante 2010.

Se reforzó "Mujer Banorte" mediante la renovación de la imagen del producto, así como los beneficios y promociones para nuestras cuentahabientes. Se realizaron alianzas especiales, con la empresa BBMundo, a través de la cual agregamos valor a las futuras madres y a las actuales, con consejos financieros para el manejo de su hogar y con tips para asegurar el futuro de su familia. ■

Se mantuvo una estrategia de comunicación agresiva y permanente con el "Pagaré Banorte" mediante campañas estacionales y con promociones especiales de "Ganamás" y "Pagamás", con la que el cliente puede multiplicar su inversión de acuerdo a sus necesidades.

—■ Con relación a los clientes de tarjeta de crédito se llevaron a cabo promociones de meses sin intereses, lo cual les brindó la oportunidad de pagar hasta en 20 meses cualquier compra realizada en México o en el extranjero. La estrategia se complementó con la campaña "Cuando usas tu Tarjeta de Crédito Banorte recibes más de lo que esperas", lanzada en mayo de 2010 y que tuvo como objetivo posicionar a la Tarjeta de Crédito Banorte como un producto que ofrece algo más que crédito. El eje principal de la campaña fueron los beneficios más destacados de la tarjeta: Recompensa Total Banorte, promociones en comercios y restaurantes, descuentos, meses sin intereses, asesoría y paquetes para viajar con Explora Banorte y sorteos todo el año. ■

Con el objetivo de diversificar el portafolio de productos, en mayo de 2010, se realizó el lanzamiento de una nueva tarjeta de afinidad, la "Tarjeta de Crédito Banorte Tuzos", diseñada para el segmento de aficionados del Club de Fútbol Pachuca, quienes ahora cuentan con los beneficios que brindan las Tarjetas de Crédito de Banorte además de beneficios exclusivos para su afición. Con este lanzamiento, El Banco Fuerte de México y El Equipo de México ratificaron su compromiso de colaboración en beneficio de los mexicanos.



Imagen

—■ Como parte de la estrategia de posicionamiento de las Tarjetas Banorte se lanzó a finales de año, la campaña “Paga y vuelve a pagar con tus Tarjetas Banorte”, con la cual nuestros clientes de Tarjeta de Crédito y Débito Banorte, tuvieron la oportunidad de ganar premios en efectivo de hasta \$20 mil pesos por usar sus tarjetas Banorte. ■

—■ En Banca PyME se implementaron diversas ofertas altamente competitivas, a las cuáles se sumó valor agregado, orientadas a asegurar y acrecentar el posicionamiento de Banorte como el Banco de las PyMES, que busca hacerlas crecer, las apoya y desarrolla. Se lanzaron 2 ofertas en consecuencia: “Solución Integral PyME”, “Círculo PyME” y se realizó la apertura de 2 centros PyME. ■

Durante 2010 nos orientamos a seguir posicionando “Nómina Banorte” a través de la promoción “Duplica tu sueldo”, la cual logró muy buena penetración y recordación publicitaria en el mercado, además de mantener una continua presencia publicitaria en el producto “Crédito de Nómina”.

Se atendió al mercado de Banorte USA mediante actividades muy tácticas, segmentadas y regionalizadas, como “Enlace Dólares” campaña llevada a cabo en la franja fronteriza, posicionando a la institución hacia el mercado local con un producto binacional. Visa Travel Money, se ha posicionado como la tarjeta pre-pagada en dólares para facilitar el control de gastos en el extranjero manteniendo el tipo de cambio; durante 2010 se buscó posicionarla entre estudiantes durante sus intercambios universitarios.

Se buscó posicionar INB hacia los clientes Banorte cuyas necesidades binacionales y patrimonios lo requieran, ofreciendo la facilidad de tener el servicio y atención de un banco en el extranjero dentro de las sucursales.

Para atender la sensible caída en el año de Banorte Remesas, se desarrollaron nuevas estrategias orientadas al mercado doméstico, se reforzó el posicionamiento de Enlace Express como la tarjeta de débito ideal para bancarizar, enviar y recibir remesas desde cualquier parte de la República Mexicana y del extranjero.

—■ Durante la Copa Mundial de la FIFA Sudáfrica 2010, Banorte diseñó un programa de reconocimiento a sus clientes “Palcos Banorte” el cual buscó traer la experiencia de vivir el Mundial en México en un ambiente sudafricano, para ello realizó una serie de eventos simultáneos en 12 ciudades del país, donde los clientes y prospectos invitados pudieron vivir al máximo la experiencia del mundial, siguiendo al equipo Mexicano. ■

ESTA TEMPORADA PAGA, PAGA, PAGA Y VUELVE A PAGAR CON TUS TARJETAS BANORTE Y PARTICIPA UNA Y OTRA VEZ PARA GANAR \$20,000 PESOS

BANORTE EL BANCO PUERTO DE MÉXICO

Cada vez hay más ganadores y el próximo puedes ser tú.

Nómina Banorte sigue duplicando tu sueldo. Ahora con muchos más premios.

100 premios en efectivo de hasta \$20,000 pesos por usar tu Nómina Banorte.

BANORTE EL BANCO PUERTO DE MÉXICO

SOLUCIÓN INTEGRAL PyME

Desde servicio personalizado, hasta la máxima seguridad y responsabilidad de la Fuerza Eléctrica. Todo en un solo contrato.

BANORTE EL BANCO PUERTO DE MÉXICO

Paga y gana con tu Tarjeta Enlace Dólares

Por cada 500 dólares que gastes con tu Tarjeta de Débito Enlace Dólares, Banorte te regala 10 dólares.*

BANORTE EL BANCO PUERTO DE MÉXICO

Antes de empezar tus vacaciones, no olvides llevar tu tarjeta Banorte Visa TravelMoney.

La tarjeta prepagada y recargable en DÓLARES.

BANORTE EL BANCO PUERTO DE MÉXICO

Los beneficios de ser Cliente Banorte rebasan fronteras.

INTER NATIONAL BANK

Es parte del Grupo Financiero Banorte.

BANORTE EL BANCO PUERTO DE MÉXICO

Envíos de Dinero UniTeller

La mejor forma de enviar y recibir dinero en toda la república.

BANORTE EL BANCO PUERTO DE MÉXICO



Se siguió acrecentando nuestro posicionamiento e imagen de apoyo y compromiso con el campo mexicano, impulsando la Agroindustria en sus diferentes mercados y comunicando en los campos mexicanos que es ahí donde Banorte está apoyándolos siempre.

Continuando con la estrategia de apoyo a la economía familiar y la oferta de atributos diferenciadores, Seguros Banorte Generali retoma, durante el primer cuatrimestre del año, su campaña promocional de "Auto Asegúrate, sólo paga puntualmente las primeras 11 mensualidades y la última va por nuestra cuenta". Se utilizó una comunicación regionalizada para destacar las coberturas y beneficios especiales que aplican por zona geográfica.



Adicionalmente, se lanzó una campaña publicitaria de Seguro de Auto USA, cuya comunicación estaba orientada a destacar la tranquilidad y beneficios que este seguro ofrece al viajar en tu auto a los Estados Unidos: "Con tu Seguro de Auto USA Banorte ya estás del otro lado". Esta campaña contó con apoyos locales en plazas principales cercanas y dentro de la franja fronteriza al norte del país, empatando su lanzamiento durante la celebración del Día de Gracias y la época decembrina.

Con el fin de presentar los nuevos servicios de Banorte Móvil, "El banco en tu celular", durante mayo y junio se lanzó una campaña en los principales medios y páginas de Internet. Buscando incentivar el servicio, se hizo una promoción interna y se regalaron 20 Ipods.



Grupo Financiero Banorte cumple a cabalidad con los requerimientos establecidos en la legislación correspondiente, incluyendo la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Juegos y Sorteos, así como lo estipulado por la Condusef, el IPAB, la CNBV, la AMIB y la AMIS. El año 2010 se reporta sin ninguna salvedad.





Responsabilidad Social

Cadena de Valor



Responsabilidad de brindar productos y servicios de calidad e influenciar la cadena de suministros para que la misma adopte prácticas más sustentables.



Con el propósito de hacer extensivo nuestro proceso de culturización hacia la cadena de suministros y con ello fortalecer el servicio y la atención de calidad que nos caracteriza, en el mes de octubre, el Consejo de Administración aprobó la actualización de Políticas de Control Interno. En lo referente a Responsabilidad Social destacan:

Objetivos y lineamientos de control interno

- Se agrega que los activos en desuso, pueden ser entregados como donativos a Instituciones de Beneficencia, conforme a la normatividad interna.
- Se incorpora que GFNorte en el desarrollo de sus estrategias y en el uso de los recursos, deberá procurar el mantenimiento del medio ambiente.

Código de Conducta

- Se alienta al personal a utilizar prácticas de protección ambiental en el uso y contratación de los recursos.

Políticas Generales de Recursos Humanos

- Se incorporan a la misión y visión los 4 pilares que sustentan a la Institución como Empresa Socialmente Responsable: Cadena de Valor, Protección al Medio Ambiente, Apoyo a la Comunidad, Ética y Calidad de Vida en la Empresa.



Políticas Generales de Recursos Materiales

- En el proceso de selección de proveedores ante relaciones similares entre calidad y precio, se podrá dar preferencia a aquel proveedor que tenga la distinción de Empresa Socialmente Responsable o participe activamente en causas para el mantenimiento del medio ambiente.
- Este importante paso en nuestro camino a la Sustentabilidad, significará una mejora en las relaciones con nuestros grupos de interés y conseguir con ello una ganancia recíproca que, procure en todo momento cumplir con nuestro propósito de ser una Empresa Socialmente Responsable, que cuida los intereses de los mexicanos.

Buscamos crear relaciones sustentables y de largo plazo con nuestros proveedores.

Círculo PyME Banorte

Por otro lado, trabajamos muy de cerca con el sector PyMES, para quienes hemos desarrollado productos y servicios innovadores que se destacan entre los ofrecidos por otras instituciones, por ser integrales, muy acordes con las necesidades de este sector y se basan en principios de Responsabilidad Social.

Creemos que la incorporación de estos principios permite cimentar en el negocio de las PyMES la cultura de negocio que buscamos apoyar. Por ello en Círculo PyMES del Portal en Internet, incorporamos una sección sobre Responsabilidad Social en la que nuestros clientes pueden conocer acerca de los beneficios que su implementación trae consigo, así como casos de éxito, en otras empresas.

	2008	2009	2010
VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO			
Ingresos netos	\$50,417	\$45,451	\$41,480
Ingresos por producto	2,997	2,438	1,880
Comisiones	10,320	10,515	12,662
Venta de activo	-	-	-
Ingresos por impuesto	245	536	-
Total	\$63,979	\$58,940	\$56,022
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO			
Gastos por intereses	\$27,789	\$22,268	\$18,747
Estimación preventiva para riesgos crediticios	6,896	8,286	6,889
Comisiones y tarifas pagadas	1,208	1,338	1,548
Gastos de administración y promoción	16,687	17,024	17,691
Otros gastos	1,523	1,566	1,298
Impuestos	2,765	2,581	2,805
Inversiones sociales y comunitarias	-	-	-
Total	\$56,868	\$53,063	\$48,978
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	\$7,111	\$5,877	\$7,044

Millones de pesos.
Existen ligeras diferencias respecto a los datos de los Estados Financieros por cuestiones de redondeo.

Protección al Medio Ambiente



Responsabilidad de accionar de manera consciente con el medio ambiente, conservando los recursos utilizados por la empresa y emprendiendo acciones que generen una conciencia ambiental social.



En Banorte creemos que para poder vivir en un entorno armonioso e integral, debemos incrementar nuestros esfuerzos para realizar acciones a favor del medio ambiente.

Durante 2010 llevamos a cabo diversas acciones para reducir el uso de energía, papel y emisiones de CO₂, de igual manera a través de Acciones Banorte, se impulsaron iniciativas de voluntariado ambiental.

Energía

El Sistema Integral de Control de Energía (SICE) busca disminuir el consumo de energía en el uso de equipamiento en sucursales y oficinas. Este sistema trabaja en dos vertientes:

- Implementación de un sistema automático de control de cargas SICE para el alumbrado, anuncios luminosos y equipos de aire acondicionado. Este sistema consiste en el uso de 4 relevadores digitales controlados por el sistema de seguridad digital (SD), una estación maestra y cuatro módulos remotos.
- Sustitución de equipos para el acondicionamiento del aire, mejorando la eficiencia por medio de nueva tecnología y el mejoramiento de las mismas condiciones de los equipos.

En 2010, se logró un ahorro estimado de 3,991,356 kh y 2,793.9 toneladas de CO2 no emitidas.

Año	Ahorro Kh X Año	Ahorro \$ X Año	Monto Inversión \$	Ton Co2 no Emitidas
2004	194,436	\$281,932	\$14,591,090	136.1
2005	397,554	\$576,454	\$972,671	278.3
2006	465,877	\$675,521	\$6,883,846	326.1
2007	929,132	\$1,347,242	\$37,091,000	650.4
2008	1,879,170	\$2,724,797	\$70,598,890	1,315.4
2009	2,935,943	\$4,257,117	\$75,294,344	2,055.2
2010	3,991,356	\$7,671,386	\$70,627,000	2,793.9
Total	10,793,468	\$17,534,449	\$276,058,841	7,555.4

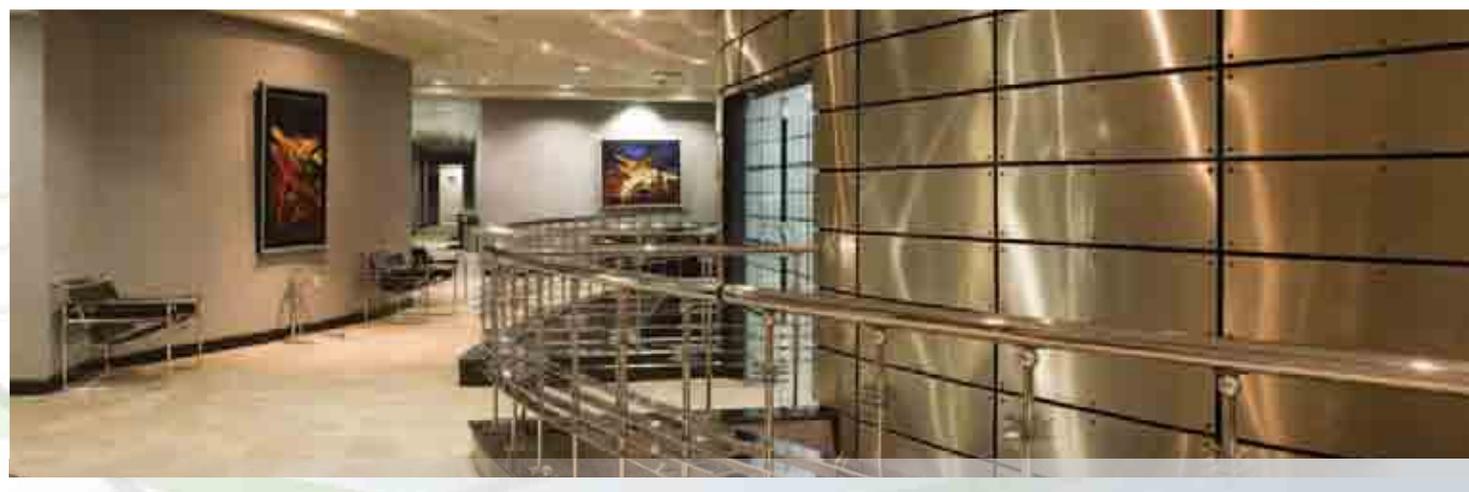
*Cifras en miles de pesos.

Se llevaron a cabo otras iniciativas con el fin de lograr ahorro de energía eléctrica:

- Se instalaron lámparas de encendido automático en sanitarios y estacionamientos y sistemas de encendido de iluminación de oficinas por sección.
- Se renovaron las plantas de emergencia, por equipos con mayor tecnología y menor consumo de combustible.
- Se logró la consolidación y el hacer virtual los servidores en el centro de cómputo de Tlalpan.

Emisiones

Contamos con diversos medios de comunicación interna que contribuyen a efficientar nuestras actividades diarias y al mismo tiempo reducir el impacto negativo sobre nuestro ecosistema, disminuyendo los traslados de personal (avión), así como el uso intensivo de papel, tóner y otros recursos.



Protección al Medio Ambiente

Sistema de videoconferencia

El sistema de videoconferencia cuenta hoy en día con:

- 74 salas VCO principalmente en edificios corporativos
- 5 puntos de enlace con EUA
- Presencia en salas ejecutivas y auditorios
- Cobertura en los 10 Territorios
- Sistema "Self Service" o asistido
- Posibilidad de videoconferencia y enlace BTV

En 2010 se realizaron alrededor de 18,204 videoconferencias, un significativo incremento en comparación con 2009 (11,712) y una reducción tanto en el número de traslados del personal, como en las emisiones de CO2 no emitidas.

Papel

Nuestra política de reducción de papel "Paperless" busca reducir el uso de papel en las operaciones financieras, entrega de reportes y medios de difusión hacia los colaboradores y los clientes.

Contamos para ello con diversos medios de comunicación internos:

I. Sistema BANORTV:

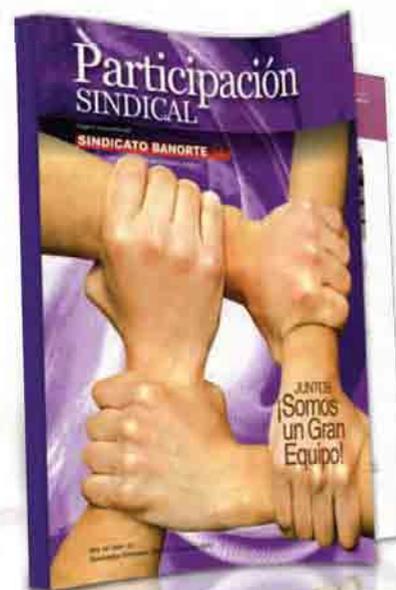
- Aprendizaje y comunicación para el receptor en tiempo real y diferido.
- Amplia cobertura en toda la red con 320 puntos receptores.
- Transmisión simultánea en todas sus salas de recepción, 115 salas de recepción con capacidad de 10 a 80 personas.
- 719 equipos en sucursal LCD y DVD.

II. Medios electrónicos

a) Revistas y boletines electrónicos:

Artículos que permiten al personal identificar actualización de productos, consejos de venta, cambios en formatos, campañas publicitarias, mensajes oficiales de las direcciones generales entre otros.

Ej: Banortips, Infotips empresarial y revista "Participación SINDICAL".





b) Postales electrónicas:

Mensajes visuales creativos en formato interactivo para envío por correo electrónico y que apoyan mensajes oficiales, actualización en productos o disposiciones normativas y/o legales.

c) Páginas electrónicas:

Portal Intranet Corporativa e Intranet Comercial.

d) Banners electrónicos:

Mensajes visuales creativos en formatos que se insertan en la intranet o enviados por correo electrónico.

e) Podcast:

Archivos multimedia para complemento de materiales educativos o inserción en los cursos e-learning.

III. Producción e-learning

Muchos de nuestros cursos están desarrollados para impartirse en plataforma e-learning.

Aunado a ello se llevaron a cabo diversas iniciativas, que significaron una notable disminución en el uso de papel:

- Proyecto de digitalización de expedientes de crédito, con lo que se logró un ahorro de 210 mil hojas de papel bond.
- Para casos de denuncia por fraude, se abre un expediente electrónico, con esta alternativa se facilita el seguimiento de la denuncia y se logró un ahorro de 55 mil hojas de papel bond.
- Para eficientar y hacer más ecológico nuestro sistema de aclaraciones se instrumentó en el flujo de trabajo de SAP, el cual significó un importante ahorro de 8.5 mil hojas de papel bond.
- Estado de cuenta electrónico: durante 2010 se enviaron 1,018,039 estados de cuenta electrónicos en sustitución del documento físico.
- Se realizó el cambio de impresoras por las que permiten impresión a doble cara, mediante las cuales se tiene un registro del número de impresiones que realiza cada área.
- Mantenemos nuestra política de reciclado de papel. En el año se recolectaron 336,832 kilos de papel reciclado, los cuales se trituraron para nuevo uso.

Protección al Medio Ambiente



Agua

Proyecto baños ecológicos

Con el fin de buscar alternativas para el ahorro de agua, se desarrolló el proyecto de baños ecológicos. En su primera etapa, se instalaron 22 mingitorios secos en el Corporativo de Santa Fe.

Los mingitorios secos aprovechan la gravedad para descargar los líquidos al drenaje y cuentan con una válvula que permite el paso del líquido, pero no del aire, evitando así el paso de olores del sistema de drenaje. Se está dando un seguimiento puntual al proyecto, de manera que pueda mostrarse la efectividad y los beneficios que trae consigo.

Educación ambiental

Programa Oficina Verde

Oficina Verde, iniciativa que forma parte de Acciones Banorte, busca trabajar por la preservación de los recursos naturales. En este año, además del envío de postales electrónicas a los colaboradores, se colocaron recomendaciones en baños, áreas de impresión, se promocionó el uso de luz natural en oficinas privadas y se designó a dos "alguaciles", responsables de apagar los monitores a la hora de comida.

Gracias a estas iniciativas en el año hubo un ahorro de 15,250 litros de agua, así como una importante disminución de energía eléctrica.

Recomendaciones

AHORRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

- Procura utilizar la luz natural, antes de encender el apagador.
- Una vez que cargues tu celular, retira tu cargador.
- Apaga tu equipo de cómputo, una vez que concluyas tus labores o en su caso sólo el monitor.

En energía eléctrica tenemos un consumo diario de 1,000,000 de watts. Esto equivale a darle el servicio eléctrico a 500 casas de nivel medio.

OPTIMIZACIÓN DEL USO DEL PAPEL

- Evita impresiones innecesarias, imprime a doble cara (si es el caso) aplica la guía que está ubicada en la impresora.
- Reutiliza el papel que está impreso en una cara.
- Deposita la hoja completa en las cajas para tal efecto y no la rompas.

En 3 meses que se tiene el programa de acopio de papel se reciclaron aproximadamente 15 toneladas.

Voluntariado

PARTICIPANDO PARA CRECER, Unir compartiendo, Siembra un árbol

Se realizaron jornadas de reforestación, una de ellas se llevó a cabo el 27 de febrero en los parques "La Parroquia" y "Francisco de Montejó III". En la jornada participaron colaboradores y algunos familiares. Los participantes comentan:

"Nos ensuciamos, sudamos, nos divertimos, los niños corrieron de un lado a otro, y se logró hacer una actividad realmente inolvidable; pero lo más importante es que además de sembrar los árboles, sembramos en nuestros niños una semillita de conciencia y gusto por la ecología."

Como resultado de esta actividad se plantaron 1,500 árboles y se adquirió el compromiso por proteger un área de más de 2.5 hectáreas por más de 2 años.

Recolección de PET

Otra actividad que formó parte de Acciones Banorte, se refiere a la campaña de recolección de PET, que se llevó a cabo a nivel nacional. Para este fin, se contactó a ECOCE, empresa que ofrece servicio de recolección de envases PET, quien entregó un contenedor, el cual se instaló en un área administrativa del corporativo. Por medio de postales electrónicas se convocó al personal a participar en la recolección. ECOCE recolectó 6 contenedores con un total de 103 kilos en el Corporativo Santa Fe. A nivel nacional se lograron reunir 1,228 Kg.

Algunos participantes compartieron su opinión:

"Con esta contribución formamos parte de los mexicanos con una mejor conciencia ecológica."

"Fuimos parte del RETO un México más limpio y un medio ambiente más sano."



Apoyo a la Comunidad



Responsabilidad de interactuar y apoyar el crecimiento de la comunidad mediante un accionar acorde a los intereses de la empresa y la comunidad.



- 4,500 familias beneficiadas con paquetes de despensas y enseres menores.
- 2,000 familias recibieron un paquete de utensilios de cocina y mesa.
- 50 familias beneficiadas con la construcción de una casa a través del programa “Un techo para mi país”.
- 270,000 dotaciones individuales de NutreMás.
- 18 puntos de distribución de tortillas.

Por medio de la Fundación Banorte, A.B.P., seguimos apoyando a un gran número de organizaciones orientadas a atender o mitigar las dificultades que enfrentan diversos grupos o comunidades en situación de vulnerabilidad.

Para ello Fundación Banorte, A.B.P., atiende a las Organizaciones de la Sociedad Civil que solicitan recursos, de igual manera propone y apoya a aquellas organizaciones que destacan por realizar un trabajo extraordinario y reconocido.

Para la selección, distribución de recursos y seguimiento del trabajo de las organizaciones, la metodología empleada es la siguiente:

- Visita de inspección y evaluación de documentos.
- Llenado de formato.
- Solicitud de firmas conforme a la normatividad.
- Cumplimiento de requisitos legales (alta de SHCP, recibo deducible, RFC, acta constitutiva, carta compromiso).
- Informe de la utilización del donativo.

El otorgamiento de recursos se da una vez por año, procurando brindar oportunidad a nuevas instituciones, se da especial atención a las organizaciones que solicitan por vez primera y en regiones en donde no es frecuente el apoyo. Esto comprende una significativa diferencia, ya que se atienden solicitudes en todo el país.

Acciones realizadas en 2010

Desastres Naturales

2010 fue un año marcado por un gran número de fenómenos meteorológicos que provocaron severas afectaciones en distintos estados del país, dejando un gran número de personas damnificadas. Por ello y pensando en una forma de solucionar la difícil situación y ofrecer un apoyo a largo plazo, se destinaron \$150 millones de pesos para la reconstrucción de viviendas en los estados de Nuevo León, Coahuila y Tamaulipas.

De manera inmediata y recién sucedidas las inundaciones, se otorgaron donativos directamente a los siguientes municipios:

Nuevo León:

- Anáhuac
- San Pedro Garza García
- San Nicolás de los Garza
- Linares
- Villa de Santiago
- Santa Catarina
- Montemorelos
- Allende

Coahuila

- Ciudad Acuña
- Sabinas
- San Juan de Sabinas
- Piedras Negras

Beneficiando con ello a un total de 1'429,000 personas.

Con estos recursos, los estados han desarrollado planes de reconstrucción, los cuales se llevarán a cabo en varias etapas, pero buscando cumplir un solo fin, proveer a estas comunidades con una casa digna.



Apoyo a la Comunidad



Adicionalmente, gracias a la generosidad de un gran número de donantes se lograron recabar \$6.5 millones de pesos, que a través del Patronato para el Fomento Educativo y Asistencial de Cerralvo A.B.P., se convirtieron en apoyo directo para los damnificados en Nuevo León.

Se entregaron paquetes de despensas y enseres menores a 4,500 familias, a 2,000 familias se les repartió un paquete de utensilios de cocina y mesa, 50 familias beneficiadas con la construcción de una casa a través del programa "Un techo para mi país" y 270,000 dotaciones individuales de NutreMás, suplemento alimenticio que ayuda a disminuir la desnutrición y se distribuyeron tortillas durante 2 meses en albergues y zonas necesitadas.

Asimismo se realizaron colectas para apoyar a los damnificados en los estados de Veracruz y Baja California.

La unión de los mexicanos es más grande que cualquier adversidad.

Salud

Nutre-Fácil Maseca es un programa desarrollado conjuntamente con Fundación Gruma, A.C., que consiste en apoyar a niños con un alto índice de desnutrición en los estados de Guerrero, Oaxaca, Veracruz, Yucatán, Puebla, Chiapas, Tabasco y Nuevo León por medio de la donación de un suplemento alimenticio elaborado principalmente por harina de maíz, que se vierte en un vaso de agua. Su consumo ayuda a que el infante tenga los nutrientes necesarios.

Con estos convenios de colaboración con los DIF's Estatales, Fundación Banorte, A.B.P., se suma a los esfuerzos del Gobierno para disminuir la desnutrición infantil.

En promedio el sobre se distribuye diariamente a 1,200 niños por estado. Este donativo tendrá un fuerte impacto en la salud y calidad de vida de los niños y sus familias.

Educación

La educación es otro tema de vital importancia para nosotros, con el Programa Bécalos apoyamos en el otorgamiento de becas para que un mayor número de jóvenes puedan acceder a la educación media superior y superior. También gracias a este programa, se fortalece la capacitación del personal docente de educación básica y se mejora con ello la calidad educativa en el país. Se apoyan también otras instituciones de educación superior.

Atención a la tercera edad

Los adultos mayores son un grupo socialmente desatendido por ello mediante el programa "Adopta un abuelito y apadrina un niño", se entregaron más de 10,000 artículos entre muebles, ropa comida, medicinas, juguetes a distintos asilos, casas hogar, albergues y hospitales.

Nuestro apoyo se concentra también en proyectos de discapacidad, el trabajo con niños y jóvenes en situación de calle, salud, adicciones y derechos humanos.

Fortalecimiento Institucional

Para Fundación Banorte, A.B.P., el fortalecimiento institucional es un aspecto muy importante. Consideramos que en medida que las organizaciones se fortalezcan, su trabajo con y para las comunidades podrá ser de mejor calidad. Por lo tanto se ofrece capacitación respecto a la procuración de fondos. Se otorgan becas y cursos a través de las redes de cooperación y se participa constantemente en diversos foros: congresos y seminarios. En este sentido, hay un constante acercamiento con jóvenes, en quienes se busca despertar la inquietud en el trabajo comunitario y de Responsabilidad Social.

Voluntariado

Acciones Banorte es el programa desarrollado para los colaboradores de la institución que busca trabajar en pro de la integración del personal, a la vez de trabajar a favor de las comunidades y el medio ambiente.

En el programa los empleados y sus familias, (si lo desean) participan en actividades cuatrimestrales; es decir, durante un año típico participan durante cuatro meses en un grupo de actividades, al surgir un nuevo comité el personal participa durante los próximos cuatro meses en otro grupo de actividades.

Las actividades de integración del personal que se derivan de este programa están alineadas a los principios rectores establecidos por las áreas de Responsabilidad Social y Mercadotecnia y se cuenta con el apoyo de todas las direcciones generales de Grupo Financiero Banorte.

Dentro de Acciones Banorte se cuenta con un modelo de Gobierno conformado por un Comité Organizador de Actividades y un Comité Consultivo.

Cuando la actividad a organizar tiene un impacto sobre la comunidad, de manera consensuada entre los miembros de los Comités se decide a qué grupo vulnerable de la sociedad se dirigirán los apoyos. Sobre esta base se han apoyado asilos, hospitales públicos infantiles, orfanatos y escuelas públicas.

Entre las acciones relevantes desarrolladas en el año se encuentran:

“Jugando, jugando y con Banorte ayudando”, campaña de recolección de juguetes, la cual contó con la participación de 303 voluntarios, de los cuales 291 fueron empleados y 12 familiares de empleados. Se recolectaron 7,579 juguetes nuevos a nivel nacional, los cuales fueron donados a 31 hospitales públicos infantiles el día de los Reyes Magos.

Cultura

Apoyamos e impulsamos la cultura y la acercamos a todos los mexicanos, a través del patrocinio conjunto con los gobiernos estatales. En 2010 se patrocinaron conciertos de grandes artistas internacionales:

- Plácido Domingo en la Ciudad de México.
- Elton John en San Cristóbal, Guanajuato.

Con estas acciones, seguimos demostrando nuestro compromiso con México.



Ética y Calidad de Vida en la Empresa



Responsabilidad de brindar condiciones de trabajo propicias y bajo estándares éticos que fomenten tanto el desarrollo personal como profesional dentro y fuera del ámbito laboral.

Nuestros colaboradores son la razón de ser de GFNorte por ello, trabajamos para ofrecer las mejores condiciones para su desarrollo profesional y lograr que su permanencia en la institución se dé bajo un ambiente sano y cordial acorde con los valores institucionales.

Empleo

El número total de colaboradores en 2010 fue de 19,747. Esto significó un incremento del 2% con respecto a 2009.

El número de colaboradores por nivel laboral en el año fue:

Directores	334
Subdirectores	1,111
Gerentes	2,822
Operativos	14,987
Número de empleados cubiertos por un contrato colectivo	4,781*



(*)Personal sindicalizado; sólo en Banorte.
No incluye el personal de Uniteller, Banorte Securities e INB.

La revisión al contrato colectivo se realiza conforme a lo establecido por el artículo 399 ó 399 bis de la Ley Federal del Trabajo, correspondiendo a 60 días antes del vencimiento del contrato colectivo vigente.

Para la contratación de nuevo personal se toman en consideración una serie de factores, tales como:

- Contar con las habilidades, conocimientos y experiencia requeridos, esto se realiza con base a resultados de evaluaciones aplicadas.
- Afinidad con los valores de la institución sin importar raza, religión u orientación sexual.
- Alta motivación por pertenecer al Grupo.
- Demostrar ser ciudadano responsable, es decir, cuidar tanto su salud, como la relación con su familia y la comunidad.
- La integridad para con su entorno familiar y social.

Prácticas sanas de participación

Se ha implementado un proceso de convocatorias internas que impulsa la participación y la apertura. El proceso es automatizado y abierto a todo el personal que labora en la institución. Las convocatorias para los puestos de gerencia, subdirección y dirección, que contemplan el perfil, objetivos y retos del puesto, se publican en un banner en la intranet del Grupo. Así, nuestros colaboradores pueden revisar las convocatorias abiertas y decidir si participan, ya que cumplen con los requisitos respecto a la capacidad y habilidades solicitadas. En este sentido, la participación es más abierta ya que no es necesario que sean postulados por el responsable de su área.

El proceso de selección implica una evaluación por parte del superior, una entrevista, cuestionario sobre habilidades técnicas. En el caso de convocatorias para puestos de dirección se conforma un panel con personal de 5 distintas áreas, entre ellas recursos humanos y el área donde el candidato labore. El solicitante presenta un ensayo y la defensa del mismo.

Para la decisión final se toman en cuenta, trayectoria, competencias, los resultados de la evaluación del superior, se realizan pruebas de confianza y se define un listado de finalistas, quienes se entrevistan con el panel y de ahí se selecciona al ganador de la plaza.

Este proceso al no ser discrecional, se vuelve una muestra de transparencia, claridad, acceso y estímulo para nuestros colaboradores y ha permitido identificar personal con habilidades y conocimientos, que por diversas causas realizan otras funciones y para quienes se han abierto nuevas oportunidades de crecimiento. De igual manera, los participantes que no ganaron la plaza reciben una retroalimentación general, en la cual se detectan los factores que deben mejorar para tener mayores oportunidades en convocatorias futuras.

La información de dicha retroalimentación, ha dado elementos sobre aspectos de competencias con los cuales se ha podido reestructurar áreas, alinear y ser acordes en los distintos perfiles y en el diseño de los planes de desarrollo.



Ética y Calidad de Vida en la Empresa

Compensaciones y beneficios

Además de procurar la competitividad en términos de ofertas de trabajo y de cuidar la equidad interna, retribuimos al personal con salarios y prestaciones por encima de lo establecido por ley, entre las cuales destacan las siguientes:

- Servicio integral de salud. Se originó a raíz de un acuerdo de reversión de cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Los servicios médicos se brindan en instituciones de salud privadas y se hacen extensivos a los familiares de los colaboradores. A diferencia de los seguros de gastos médicos convencionales, el servicio no tiene costo alguno para el personal, ya que es cubierto en su totalidad por la institución.
- Reparto de utilidades. Somos la empresa que mayormente apoya esta prestación en el sector.
- Prima vacacional.
- Gratificación anual.
- Seguro de vida.
- Fondo de ahorro.

Asimismo, ofrecemos a nuestros colaboradores un paquete de salud y bienestar, que incluye un programa de prevención con énfasis en aspectos de alimentación y ejercicio físico.

Por otro lado, se estandarizó la calidad en los comedores de GFNorte, al tiempo que el comedor del Corporativo Santa Fe fue galardonado con el "Distintivo H", el cual certifica el manejo higiénico de alimentos.

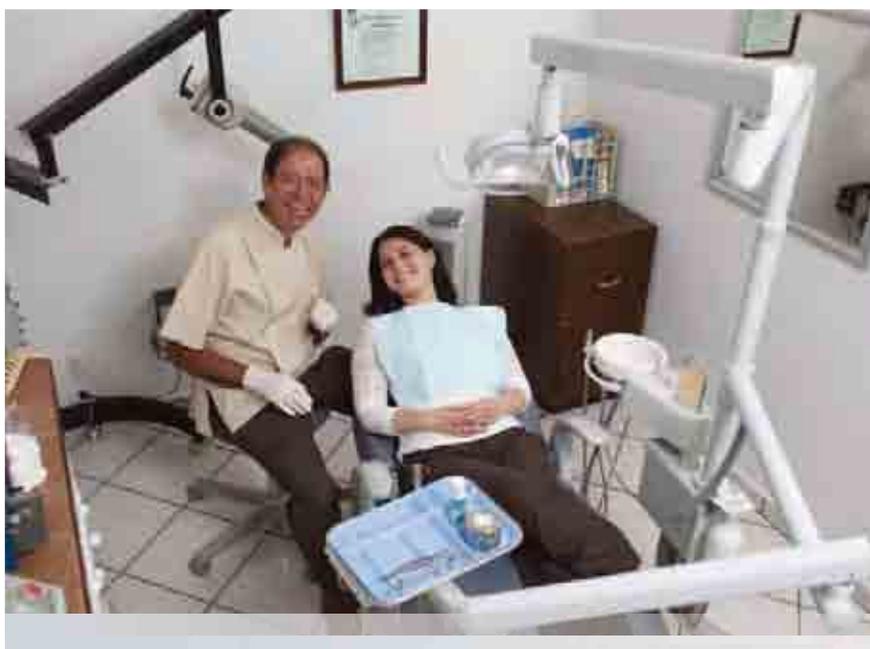
Planes de jubilación

En Grupo Financiero Banorte, los planes de jubilación se basan en el número de años de servicio, el salario y la edad de nuestros colaboradores. Específicamente, contamos con dos planes distintos de jubilación: beneficio definido y contribución definida.

A su vez, el plan de beneficio definido opera conforme a dos esquemas; tradicional y especial.

Esquema tradicional

- La pensión se determina con base en el sueldo promedio de los últimos dos años de servicio, incluyendo el aguinaldo, y se incrementa cada año en las tasas porcentuales que resultan de los cálculos definidos para el incremento.
- El seguro de vida equivale a 30 meses de pensión (si la fecha de ingreso del jubilado es anterior al 18 de diciembre de 1984) o de 20 meses (si dicha fecha es posterior al 18 de diciembre de 1984).
- La ayuda para gastos por defunción del jubilado es equivalente a 17 meses de pensión, con límite de 40 veces el salario mínimo bancario.



Esquema especial

- La pensión se determina con base en el sueldo promedio de los últimos 12 meses de servicio, incluyendo el aguinaldo, y se incrementa en proporción directa al porcentaje de aumento estipulado para el salario mínimo.
- La ayuda para gastos por defunción del jubilado es equivalente a 17 meses de pensión, con límite de 40 veces el salario mínimo bancario.
- En caso de fallecimiento del cónyuge, el jubilado recibe una ayuda para gastos por defunción equivalente a 8.5 meses de pensión, con límite de 20 veces el salario mínimo bancario.

Asegura tu Futuro

El plan de contribución definida, conocido como "Asegura tu Futuro", fue instituido a partir de enero de 2001. Consiste en un porcentaje de ahorro individual determinado por Banorte para constituir el fondo para el retiro de cada empleado hasta la fecha de terminación de la relación laboral. Este plan parte de una aportación inicial individual, equivalente a los beneficios de pensión por servicios pasados acumulados a la fecha. La aportación máxima mensual es del 10% del sueldo bruto nominal (5% del empleado y 5% de la institución).

En el caso del plan de beneficio definido, los montos se determinan con base en cálculos actuariales, mientras que en el caso del plan de contribución definida se parte de las aportaciones de los empleados y la institución.

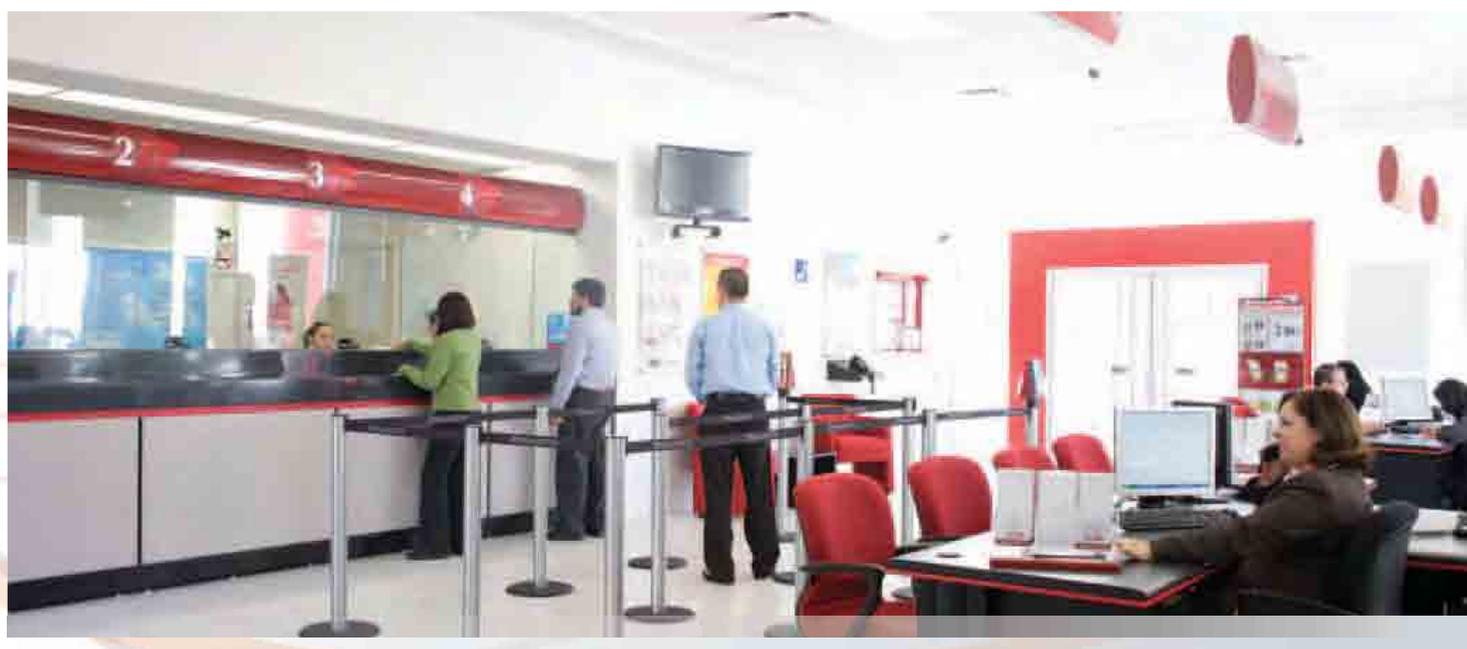
Respecto de las aportaciones que realiza la institución para el fondo de retiro, a finales de 2010 se contaba con un fondo en el plan de beneficio definido de \$595 millones de pesos, en tanto que la reserva del plan de pensiones de contribución definida fue de \$1,283 millones de pesos.

Rotación

El número total de trabajadores que dejaron su empleo durante el período fue de 3,687. La baja rotación en la institución es muestra de nuestro interés por crear un ambiente laboral de sana competencia y en el cual, los logros se reconozcan.

	2009	2010	Var. %
	5,578	3,687	(34%)
Total de trabajadores que dejaron su empleo por grupo de edad y sexo (2010)			
Mujeres		1,740	
Hombres		1,947	
Menores de 25		933	
De 25 a 40		2,101	
entre 41 y 50		493	
Mayores de 51		160	

Las cifras se refieren al personal del banco, no del total de empleados de GFNorte.



Ética y Calidad de Vida en la Empresa



Ética

Al ser una institución que cuida el patrimonio de los mexicanos, nos vemos obligados a cumplir con los más estrictos lineamientos respecto a cuestiones éticas, los cuales se encuentran plasmados en nuestro Código de Conducta.

Ethics Point, el sistema de denuncias de Banorte, gracias al cual los colaboradores pueden presentar quejas o denuncias de manera anónima sin el temor de que esto pueda repercutir en su situación laboral. La herramienta es manejada por personal externo, lo cual da un alto grado de confiabilidad y transparencia a los colaboradores. En este año se llevó a cabo una campaña de reforzamiento, mediante la cual se invitó al personal a hacer uso de ella.

Todas las quejas y denuncias son atendidas y se ha dado respuesta puntual a todas. En los casos en que se han encontrado los elementos, la resolución ha repercutido en la baja de personal, dado que en GFNorte consideramos que existen ciertas prácticas que no se justifican y que van en contra de nuestra filosofía institucional.

Certificación de promotores

En 2010 se llevó a cabo un proceso de certificación de productos a todos los promotores de la banca, el cual consistió en una prueba de conocimiento de 10 familias de productos que se desplazan en las sucursales. Los promotores debían mostrar su conocimiento a detalle de los productos y servicios, así como sus habilidades para la venta de los mismos. De acuerdo a los resultados, se otorgaron tres reconocimientos: Premio Oro, Plata y Bronce. Los ganadores obtuvieron su certificación y un pin que los identifica ante los clientes como un asesor calificado.

Posteriormente se hizo una nueva certificación y 4 promotores obtuvieron el rango de diamante. En uno de los casos, el promotor obtuvo su promoción de ejecutivo junior a responsable de sucursal.

Salud y seguridad

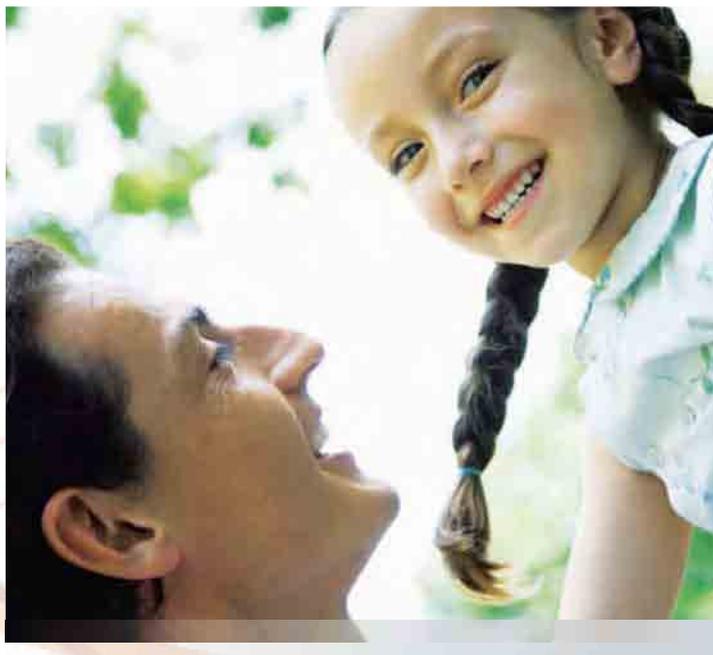
Nuestro giro de negocio y la confianza que los clientes depositan en nosotros, nos obliga a cuidar todos los aspectos referentes a la seguridad.

Contamos con comités formales de seguridad y salud, mediante los cuales se coordinan los programas de seguridad laboral en el Grupo. Estos comités cuentan con representación conjunta de personal directivo y empleados, quienes tienen una representación del 2.7% del total de la plantilla.

Los programas de asistencia en salud para los trabajadores y sus familias, consideran temas como educación, asesoramiento, la prevención, control de riesgos y el tratamiento de enfermedades.

Entre las acciones realizadas destacan las campañas y cursos que se realizan para informar y prevenir a los empleados respecto a las acciones en caso de una epidemia viral como lo fue la influenza. También se difunde información por medio de boletines de medicina preventiva, cápsulas de salud y se llevan a cabo campañas de vacunación, que incluyen vacunación a menores. En el último trimestre del 2010, en colaboración con la Clínica Mayo, se compiló un manual de cuidados de salud, que se entregará a todos los colaboradores, incluyendo el personal jubilado.

Dentro de la institución no existen ocupaciones que presenten un alto índice o riesgo de contraer enfermedades específicas.



Capacitación

En GFNorte sabemos que contar con personal altamente capacitado, permitirá seguir ofreciendo un servicio de calidad como el que nos ha caracterizado. Por ello ofrecemos un gran número de cursos desde nuestros tres grandes programas:

- Programa de nuevo ingreso.
- Estandarización de conocimientos.
- Desarrollo de habilidades directivas.

El número de empleados capacitados se incrementó de 11,957 en 2009 a 13,502 en 2010. Se realizó una inversión de \$42 millones de pesos, se ofrecieron 465 cursos y se beneficiaron 13,502 personas.

Número total de empleados capacitados por categorías profesionales

Categorías profesionales	Número de empleados capacitados
Directores	135
Subdirectores	579
Gerentes	1,363
Operativos	11,425
Total	13,502

La capacitación se extiende a temas para prevenir la corrupción, nuestro personal se certifica anualmente en temas de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Indicadores de edad y género

Porcentaje de hombres y mujeres en cada una de las siguientes categorías

Hombres menores de 30	23%
Mujeres menores de 30	19%
Hombres entre 31 y 40	18%
Mujeres entre 31 y 40	14%
Hombres entre 41 y 50	7%
Mujeres entre 41 y 50	12%
Hombres mayores de 50	2%
Mujeres mayores de 50	5%





FIRMEZA

Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo

FUNCIONARIOS

DIRECCIONES GENERALES

Alejandro Valenzuela del Río

Dirección General de Grupo Financiero Banorte

Negocio

Jesús Oswaldo Garza Martínez

Dirección General de Banca

José Armando Rodal Espinosa

Dirección General de Empresas

Carlos Eduardo Martínez González

Dirección General de Gobierno

Luis Fernando Orozco Mancera

Dirección General de Recuperación de Activos

Fernando Solís Soberón

Dirección General de Ahorro y Previsión

Carlos Garza

Dirección General de Banorte USA

Alfredo Eduardo Thorne Vetter

Dirección General de Mercados Globales

Apoyo

Sergio García Robles Gil

Dirección General de Planeación y Finanzas

Marcos Ramírez Miguel

Dirección General de Corporativa

Alejandro Garay Espinosa

Dirección General de Servicios Corporativos

Carla Juan Chelala

Dirección General de Mercadotecnia

Héctor Martín Ávila Flores

Dirección General de Jurídico

Benjamín Vidargas Rojas

Dirección General de Auditoría

Javier Márquez Diez Canedo

Dirección General de Administración de Riesgos

Fernando Solís Cámara J. C.

Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales

Prudencio Frigolet Gómez

Dirección General de Tecnología

Direcciones Territoriales

Sergio Deschamps Ebergenyi

Norte

Carlos de la Fuente Hernández

México Sur

Rodolfo Cacho Morales

México Norte

Juan Carlos Cuéllar Sánchez

Occidente

Alfonso Páez Martínez

Centro

Arturo Valdés Villaseñor

Noroeste

Jorge Luis Molina Robles

Peninsular

Alberto Salvador López

Sur

Roberto Francisco Ayala Ramos

Frontera

Héctor Gujjarro Ávila

Istmo

CONSEJEROS

MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Roberto González Barrera	Presidente
Rodolfo Barrera Villarreal	Vicepresidente
José Luis Lozano Aguilar	Prosecretario

CONSEJEROS PROPIETARIOS

Roberto González Barrera	Patrimonial
Rodolfo Barrera Villarreal	Patrimonial
Bertha González Moreno	Patrimonial
José G. Garza Montemayor	Patrimonial
David Villarreal Montemayor	Patrimonial
Francisco Alcalá de León	Independiente
Eduardo Livas Cantú	Relacionado
Eugenio Clariond Reyes-Retana	Independiente
Herminio Blanco Mendoza	Independiente
Manuel Aznar Nicolin	Independiente
Jacobo Zaidenweber Cvilich	Independiente
Alejandro Valenzuela del Río	Relacionado
Isaac Hamui Mussali	Independiente
Everardo Elizondo Almaguer	Independiente
Patricia Armendáriz Guerra	Independiente

CONSEJEROS SUPLENTE

Roberto González Moreno	Patrimonial
Jesús L. Barrera Lozano	Patrimonial
Juan González Moreno	Patrimonial
Javier Martínez Ábrego	Patrimonial
Carlos Chavarría Garza	Patrimonial
Luis Manuel Merino de Villasante	Independiente
Alfredo Livas Cantú	Relacionado
Benjamín Clariond Reyes-Retana	Independiente
Simón Nizri Cohen	Independiente
César Verdes Quevedo	Independiente
Isaac Becker Kabacnik	Independiente
Sergio García Robles Gil	Relacionado

Informe del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

México, D.F., a 31 de marzo de 2011.

Al Consejo de Administración de Grupo Financiero Banorte,
S. A. B. de C. V.

De acuerdo a lo previsto por el Artículo 43 de la Ley del Mercado de Valores (LMV), el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias presenta su informe anual de actividades realizadas durante el ejercicio 2010.

El contenido de este informe se referirá a Grupo Financiero Banorte (GFNorte) y en algunos apartados a sus entidades relevantes, empresas designadas por este Consejo de Administración con base en los criterios de relevancia que éstas tienen en la situación financiera, administrativa y jurídica de GFNorte. Estas entidades relevantes son: Banco Mercantil del Norte, S. A.; Casa de Bolsa Banorte, S. A. de C. V.; Arrendadora y Factor Banorte, S. A. de C. V. SOFOM; Seguros Banorte Generali, S. A. de C. V.; Banorte Generali, S. A. de C. V. AFORE; Sólida Administradora de Portafolios, S. A. de C. V. e Inter National Bank.

I. En materia de auditoría:

a) Sobre el estado que guarda el Sistema de Control Interno (SCI) y Auditoría Interna de GFNorte y de sus entidades relevantes, y la descripción de sus deficiencias y desviaciones, este Comité tomó en consideración los siguientes elementos:

1. La revisión de los informes anuales sobre actividades en materia de Control Interno de las citadas entidades relevantes, elaborados por sus respectivos Directores Generales, así como la opinión sobre los mismos emitida por Auditoría Interna.
2. Los informes sobre la revisión del Control Interno Contable de Banco Mercantil del Norte, Arrendadora y Factor Banorte, Banorte Generali AFORE, y Casa de Bolsa Banorte, los informes de observaciones sobre el Control Interno efectuadas por el Auditor Externo, y el seguimiento a las medidas correctivas tomadas con respecto a aquellas áreas de oportunidad detectadas e identificadas en dichos reportes; así como el dictamen de los estados financieros de GFNorte y de sus subsidiarias, revisado por este Comité.
3. Las observaciones sobre deficiencias o desviaciones de control de GFNorte y de sus subsidiarias, presentadas en forma regular por el área de Auditoría Interna en las sesiones de este Comité, que cubren a las entidades relevantes, y el seguimiento a las medidas correctivas tomadas con respecto a las mismas.

4. Los reportes recibidos de las visitas de inspección de las autoridades supervisoras competentes, y el seguimiento a la implementación de las medidas correctivas pertinentes.

5. Los reportes de las Contralorías de GFNorte, Arrendadora y Factor Banorte, Seguros Banorte Generali, y Banorte Generali AFORE.

6. Las opiniones sobre la situación que guarda el Sistema de Control Interno de las entidades relevantes emitidos por Auditoría Interna.

Respecto a Inter National Bank (INB), podemos informar que continúa el seguimiento permanente al cumplimiento de los compromisos asumidos en el Acuerdo Formal con la Oficina del Contralor de la Moneda (OCC), organismo que regula y supervisa a INB, mediante el cual se asumieron compromisos para fortalecer en esa entidad relevante los procesos de administración del portafolio crediticio, manejo de los activos críticos, y revisión del crédito, así como el establecimiento de un programa para asegurar la adecuación de sus reservas para créditos y arrendamiento, y la formulación de un plan estratégico. Durante 2010 esa Autoridad realizó su revisión anual, en la que constató el cumplimiento los compromisos hechos y tomó la decisión de mantener el Acuerdo Formal en espera de verificar en una siguiente revisión los resultados obtenidos por las acciones emprendidas que requieren un mayor tiempo de maduración.

Tomando en consideración los elementos anteriores, y como resultado de la labor de vigilancia llevada a cabo por este Comité en sus sesiones a lo largo del año, con la participación de los corresponsables del SCI como son el Auditor Externo, Auditoría Interna y la Contraloría, podemos informar que el SCI de GFNorte y sus subsidiarias y la Auditoría Interna funcionan adecuadamente, proporcionando un grado de seguridad razonable respecto al logro de los objetivos relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera que se emite y el cumplimiento de la normatividad aplicable, y que no se detectaron deficiencias o desviaciones que pudieran afectarlos significativamente.

b) En relación con posibles incumplimientos significativos a las políticas de operación y de registro contable, podemos reportar que no se detectó ninguno; y que las áreas de oportunidad identificadas han sido informadas a los responsables y se han tomado medidas correctivas para subsanarlas, respecto a las cuales se tiene implementado un sistema de seguimiento.

c) Respecto de la evaluación del desempeño de la persona moral que proporciona los servicios de auditoría externa, podemos reportar que en el desarrollo de sus actividades y en su relación con la administración y el Comité, se ha constatado la calidad de primer orden de la firma Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S. C. (miembro de Deloitte Touche Tohmatsu), así como del Auditor a cargo, la cual ha aplicado enfoques y metodologías de trabajo conforme a las mejores prácticas internacionales, que cumplen debidamente con la reglamentación aplicable.

Asimismo, consideramos que el contenido de sus dictámenes e informes son de calidad y útiles en apoyo de las actividades de este Comité, debiendo destacarse que sus resultados y opiniones no presentan discrepancias con la administración.

d) Sobre la descripción de los servicios adicionales a la dictaminación de estados financieros, prestados por el Auditor Externo, podemos informar que al inicio del ejercicio se contrataron sus servicios para apoyar en la implementación de las recomendaciones del Diagnóstico del Gobierno Corporativo; los trabajos necesarios para la colocación de deuda de Banco Mercantil del Norte en el extranjero bajo la regla 144A de la Securities Act., y el registro de acciones de GFNorte en el mercado norteamericano, así como, la revisión de procedimientos previamente acordados sobre los estados financieros de Ixe Grupo Financiero (Ixe), y la revisión de información financiera proforma sobre los efectos de la fusión de GFNorte e Ixe que se incluyó en el folleto informativo sobre la reestructuración societaria para los Accionistas de GFNorte, en cumplimiento a las disposiciones aplicables a las Emisoras de Valores.

La contratación de estos servicios fue aprobada por este Consejo de Administración a propuesta de este Comité, al constatar que no existía ningún conflicto de interés; y los mismos se desarrollaron durante 2010. Se contrataron otros servicios de expertos independientes para evaluar la calidad de los principales clientes que forman parte de la cartera de créditos y para evaluar el alcance de las revisiones de Auditoría Interna a los aspectos de Tecnología de Información.

e) Se llevó a cabo la revisión de los estados financieros de GFNorte y subsidiarias por el año terminado al 31 de diciembre de 2010; así como el dictamen del Auditor Externo antes de su emisión; con la participación de la administración, del Auditor Externo, del Comisario, Auditoría Interna y la

Contraloría, habiendo encontrado que fueron preparados de conformidad con las regulaciones y prácticas contables aplicables, y por lo tanto, recomendamos a este Consejo de Administración la aprobación de dichos estados financieros. Este Comité además realiza una revisión trimestral de los estados financieros intermedios.

f) Sobre las principales modificaciones a las políticas y criterios contables adoptadas por GFNorte y sus subsidiarias durante el ejercicio 2010, nos permitimos informarles que se realizaron diversas modificaciones como consecuencia de cambios en las disposiciones aplicables y el criterio para el castigo financiero de créditos de cartera comercial denominados "Crediactivos", los cuales se describen ampliamente en la Nota 4 "Principales Políticas Contables" a los estados financieros de GFNorte, en la que se contiene una explicación detallada de las citadas modificaciones.

g) No hubo observaciones relevantes en el ejercicio formuladas por accionistas, consejeros, directivos, empleados o algún tercero, respecto de la contabilidad, controles internos o temas relacionados con la auditoría interna ni externa, o bien derivadas de denuncias sobre hechos irregulares. Podemos informar que de acuerdo a las mejores prácticas internacionales uno de los canales institucionales de comunicación, es el sistema de denuncias anónimas denominado EthicsPoint. Los reportes recibidos por esta vía son dirigidos a los miembros de este Comité y a diversos directivos de la organización, para su conocimiento y atención. Este Comité da seguimiento a la resolución de las denuncias.

h) Respecto de los acuerdos de las Asambleas de Accionistas y Consejo de Administración, ninguno de dichos órganos solicitó a este Comité el dar seguimiento a alguno de los acuerdos adoptados por los mismos.

i) Entre otras actividades realizadas por el Comité se encuentran la revisión de los resultados y recomendaciones de los expertos independientes contratados para evaluar la calidad de los principales clientes de la cartera de créditos y la cobertura de los trabajos de Auditoría Interna a los aspectos críticos de tecnología de información. Se aprobó el complemento a la metodología utilizada por las sucursales para autoevaluar su riesgo operativo y de cumplimiento, y se impulsó la homologación de metodologías utilizadas por Auditoría Interna, Contraloría y Riesgos para asignar el nivel de riesgo de las observaciones, y la implementación de las recomendaciones que resultaron del diagnóstico del gobierno corporativo.

Informe del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

II. En materia de Prácticas Societarias:

a) Sobre las observaciones respecto del desempeño de los directivos relevantes, podemos reportar que la administración ha definido a los directivos relevantes de GFNorte y de sus subsidiarias, como aquéllos funcionarios de las diferentes subsidiarias que por la regulación específica que les aplica, tiene que ser informada la autoridad respectiva en cuanto a su contratación.

Con respecto al desempeño de los directivos relevantes durante el ejercicio 2010, este Comité informa que no se presentaron casos en los que esos directivos actuaran apartándose de las políticas y procedimientos establecidos.

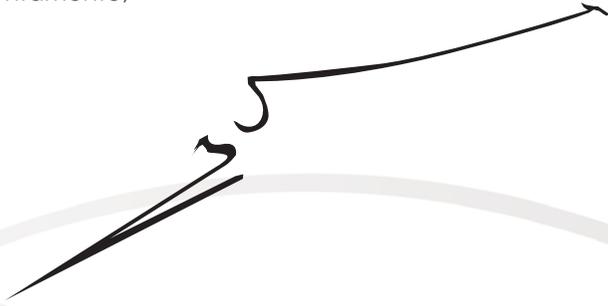
b) Sobre las operaciones con personas relacionadas, este Comité verificó que al 31 de diciembre de 2010, el monto de los créditos otorgados a partes relacionadas ascendieron a \$8,772 millones, cantidad inferior a los límites establecidos por la regulación correspondiente, y que dichas operaciones fueron aprobadas por este Consejo de Administración, en aquellos casos en los que dicha aprobación se requería de acuerdo con la disposiciones aplicables. Las operaciones inter-compañías fueron realizadas a precios de mercado, lo cual es verificado por el Auditor Externo, quien no reporta hallazgos relevantes a la fecha de emisión de este informe.

Podemos informar que durante el ejercicio 2010 no se presentaron operaciones inusuales o no recurrentes que requirieran ser aprobadas por el Consejo de Administración. Por su relevancia la propuesta de fusión con Ixe Grupo Financiero fue aprobada por este Consejo.

c) Con respecto a los paquetes de emolumentos de los directivos relevantes, podemos reportar que la administración definió las políticas de designación y los paquetes de retribución integral de los funcionarios relevantes y que incluyen: (i) una compensación fija; (ii) un plan de bonos que se basa principalmente en el cumplimiento de la utilidad presupuestal institucional; y (iii) un plan de incentivos a largo plazo mediante una opción de compra de acciones para algunos directivos de acuerdo a programas aprobados por este Comité. Durante el siguiente ejercicio estas políticas serán revisadas en coordinación con el Comité de Remuneración considerando las nuevas disposiciones aplicables en la materia.

d) Finalmente, podemos reportar que durante el ejercicio 2010, el Consejo de Administración no otorgó dispensas a consejeros o directivos relevantes para aprovechar oportunidades de negocio.

Atentamente,



Francisco J. Alcalá de León
Presidente del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias
Grupo Financiero Banorte

Deloitte.

21 de febrero de 2011

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S. C.
Lázaro Cárdenas 2321 Poniente, PB
Residencial San Agustín
66260 Garza García, N. L., México.
Tel: +52 (81) 8133 7300
Fax: +52 (81) 8133 7383
www.deloitte.com/mx

Hemos examinado los balances generales consolidados de Grupo Financiero Banorte, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias (la Tenedora) al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y sus relativos estados consolidados de resultados, de variaciones en el capital contable y de flujos de efectivo por los años que terminaron en esas fechas. Dichos estados financieros son responsabilidad de la Administración de la Tenedora. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mismos con base en nuestras auditorías.

Nuestros exámenes fueron realizados de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en México, las cuales requieren que la auditoría sea planeada y realizada de tal manera que permita obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contienen errores importantes y de que están preparados de acuerdo con los criterios contables establecidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la Comisión). La auditoría consiste en el examen, con base en pruebas selectivas, de la evidencia que soporta las cifras y revelaciones de los estados financieros; asimismo, incluye la evaluación de los criterios contables utilizados, de las estimaciones significativas efectuadas por la Administración y de la presentación de los estados financieros tomados en su conjunto. Consideramos que nuestros exámenes proporcionan una base razonable para sustentar nuestra opinión.

En la Nota 1 a los estados financieros, se describen las operaciones de la Tenedora. En la Nota 4 se describen los criterios contables establecidos por la Comisión en las "Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito", las cuales utiliza la Tenedora para la preparación de su información financiera. En la Nota 5 se señalan las principales diferencias entre los criterios contables establecidos por la Comisión y las normas de información financiera mexicanas, aplicadas comúnmente en la preparación de estados financieros para otro tipo de sociedades no reguladas. Asimismo, como se explica en la Nota 12, en agosto de 2009 la Comisión emitió modificaciones a la metodología de calificación de la cartera de consumo, permitiendo a las instituciones de crédito reconocer, con

cargo al capital contable, el efecto financiero acumulado inicial derivado de la aplicación de la metodología de calificación de cartera correspondiente a operaciones con tarjeta de crédito o constituir, en un plazo de 24 meses, el monto total acumulado. La Tenedora reconoció el efecto de este cambio en metodología con cargo a los resultados de ejercicios anteriores en el capital contable, el cual ascendió a \$683 millones de pesos, neto de impuestos diferidos.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Grupo Financiero Banorte, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los resultados de sus operaciones, las variaciones en el capital contable y los flujos de efectivo por los años que terminaron en esas fechas, de conformidad con los criterios contables prescritos por la Comisión.

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



C. P. C. Fernando Noguera Conde
Registro en la Administración General
de Auditoría Fiscal Federal Núm. 13204

Índice GRI

Indicador	Descripción	Página
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	6 - 7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	8 - 11
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la organización.	31
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	36 - 43
2.3	Estructura operativa de la organización.	28
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Fold out
2.5	Número de países en los que opera la organización.	28 - 30
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	31
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	28 - 30
2.8	Dimensiones de la organización informante.	4
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto.	Fold out
2.10	Premios y distinciones recibidos.	64 - 65
PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
<i>Perfil del informe</i>		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Fold out
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Fold out
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	Fold out
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Fold out
<i>Alcance y cobertura del informe</i>		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Fold out
3.6	Cobertura de la memoria.	Fold out
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Fold out
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	Fold out
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	Fold out
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	Fold out
<i>Índice de contenidos de GRI</i>		
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Fold out
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	76 - 77
<i>Verificación</i>		
3.13	Política y práctica de verificación.	74
GOBIERNO CORPORATIVO		
4.1	La estructura de gobierno de la organización.	68 - 69
4.2	Presidente del máximo órgano de gobierno.	69
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno.	69
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	62
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos.	59
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	62
4.7	Capacitación de los miembros del Consejo en temas de sostenibilidad.	63
4.8	Declaración, misión, valores y códigos sobre sostenibilidad.	Fold out
4.9	Evaluación del desempeño de la organización sobre sostenibilidad por parte del Consejo.	63
4.10	Evaluación del propio Consejo en temas de sostenibilidad.	63
<i>Compromisos con iniciativas externas</i>		
4.11	Principio de precaución.	6 - 7
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad.	54 - 57
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y grado de implicación.	43

Indicador	Descripción	Página
<i>Participación de los grupos de interés</i>		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	26
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés.	27
4.16	Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés.	27
4.17	Aspectos de interés surgidos de la participación de los GI.	27, 33, 36 - 39
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
<i>Desempeño Económico</i>		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	47
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización derivadas del cambio climático.	60 - 61
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales (planes de pensiones).	59
<i>Presencia en el mercado</i>		
EC7	Procedimientos para la contratación y proporción de altos directivos locales.	59
<i>Impactos económicos indirectos</i>		
EC8	Inversiones en infraestructuras y servicios para el beneficio público.	32 - 35
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos.	4
DESEMPEÑO AMBIENTAL		
<i>Energía</i>		
EN3	Consumo directo de energía por fuentes de energía primarias.	49
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	48 - 49
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	48 - 52
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	48 - 52
<i>Emisiones</i>		
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	50
DESEMPEÑO SOCIAL		
<i>Empleo</i>		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	58
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	61
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	60 - 61
<i>Relaciones empresa / trabajador</i>		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	58
<i>Salud y seguridad en el trabajo</i>		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	63
<i>Formación y evaluación</i>		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	63
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	63
<i>Derechos Humanos</i>		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	62
<i>Comunidad</i>		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	43
<i>Salud y seguridad al cliente</i>		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	38 - 39
<i>Etiquetado de productos y servicios</i>		
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	27



Informe sobre la revisión independiente del Informe

Alcance de nuestro trabajo

La presente verificación independiente consistió en una revisión del contenido e indicadores de desempeño presentados en el *Informe Anual 2010* de Grupo Financiero Banorte.

Nuestra revisión tomó como base los estándares (IASE 3000), y la metodología del Global Reporting Initiative versión 3.0 (GRI G3) para la realización de reportes de sustentabilidad.

Proceso de verificación

La responsabilidad de Redes Sociales LT, S.A. de C.V. consistió en revisar el contenido del documento, para lo cual se realizaron diversas entrevistas con personal del Grupo Financiero Banorte, quienes participaron en la elaboración del Informe. De igual forma se implementaron diversos procedimientos analíticos, descritos a continuación:

- Análisis de los procesos de recopilación y validación de la información.
- Comprobación de los indicadores centrales incluidos en el Reporte.
- Reuniones con el personal a cargo de la elaboración del Reporte, con el fin de conocer los principios, modelo de negocio, modelo de sustentabilidad, formas de trabajo, y la gestión de sus programas relacionados con la sustentabilidad.
- Consistencia del Reporte 2010 con el realizado para 2009, en relación de indicadores, seguimiento de programas, profundidad de información e incremento de indicadores.
- Comprobación de información cuantitativa y cualitativa con base a una selección de indicadores GRI, de los reportes 2009 y 2010.

Conclusiones

Con base a nuestra revisión, consideramos que:

- El *Informe Anual 2010* de Grupo Financiero Banorte, ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (GRI G3).
- No se evidenció que la información contenida en este Informe y relativa a los indicadores revisados, así como los procesos y acciones relacionadas con la sustentabilidad de la institución, contenga errores significativos.

El proceso de revisión muestra que Grupo Financiero Banorte presenta y comunica en el presente Informe de manera balanceada y oportuna los indicadores de desempeño seleccionados para la verificación, además de ser pionero en la presentación de un Informe integrado, tal como lo señalan las tendencias en el tema.

El *Informe Anual 2010* de Grupo Financiero Banorte, se preparó de acuerdo a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI en su versión 3.0 (G3) con un nivel de aplicación B+.

Recomendaciones

Como resultado de nuestra revisión proporcionamos las siguientes recomendaciones:

- Concretar un modelo de sustentabilidad.
- Realizar mediciones de impacto ambiental.
- Ahondar más en el impacto de las acciones sociales realizadas.


Mtra. Lourdes Yáñez
Redes Sociales



- Albergue Infantil los Pinos, A.C.
- Aldeas Infantiles y Juveniles SOS México, I.A.P.
- Alimento para Todos, I.A.P.
- Alzheimer de México, I.A.P.
- Angelitos de Cristal, I.A.P.
- Asilo San Juan Diego, A.C.
- Asociación de Asilos y Casas de Retiro del Estado de Nuevo León, A.C.
- Banco Nacional de México Fideicomiso Fondo Financiero DIF 14773 5
- Canica, Centro de Apoyo al Niño de la Calle de Oaxaca, A.C.
- Cáritas de Saltillo, A.C.
- Casa de la Amistad para Niños con Cáncer, I.A.P.
- Casa de las Mercedes, I.A.P.
- Casa de Reposo Rodrigo Gómez G., A.B.P.
- Casa para Ancianos Monte Carmelo, A.C.
- Casa Paterna La Gran Familia, A.C.
- Casa Simón de Betania, A.C.
- Casa Yoliguani, I.A.P.
- Centro de Apoyo al Menor Trabajador de la Central de Abasto, I.A.P.
- Centro de Asistencia Social, A.C.
- Centro de Atención Infantil Piña Palmera, A.C.
- Centro de Ayuda para la Mujer Latinoamericana, A.C.
- Centro de Estudios Superiores del Golfo, S.C.
- Centro de Rehabilitación para Adictos Proyecto Ave Fénix 2000, A.C.
- Centro Mexicano para la Filantropía, A.C.
- Centro para el Desarrollo del Potencial Humano, A.C.
- Centro Terapéutico de Apoyo a la Mujer, A.C.
- Ciudad de los Niños de Monterrey, A.B.P.
- Creeser, A.B.P.
- Cruz Roja Mexicana, I.A.P.
- Dispensario Médico Tonantzin, A.C.
- Drogadictos Anónimos, A.C.
- Ednica, I.A.P.
- Efecto Creativo, A.C.
- El Pobrecillo de Asis, I.A.P.
- Escuela para Entrenamiento de Perros Guía para Ciegos, I.A.P.
- Escuela para Niñas Ciegas de Guadalajara, A.C.
- Ezer, A.B.P.
- Filios, A.B.P.
- Fondo Córdoba, A.C.
- Fondo para la Paz, I.A.P.
- Fumet, I.A.P.
- Fundación Adelaida Lafon, A.C.
- Fundación Azteca, I.A.P.
- Fundación Camino a Casa, A.C.
- Fundación Candy, A.C.
- Fundación Cáritas San Marón, I.A.P.
- Fundación Clara Moreno y Miramón, I.A.P.
- Fundación de Neurociencias para el Desarrollo Integral del Individuo, A.C.
- Fundación de Protección y Asistencia para Ancianas Desvalidas, I.A.P.
- Fundación de Reintegración Social del Estado de México, A.C.
- Fundación Diarq, I.A.P.
- Fundación Dolores Sanz de Lavie, I.A.P.
- Fundación el Pueblito de los Abuelos, I.A.P.
- Fundación Gruma, A.C.
- Fundación IMSS, A.C.
- Fundación Infantil Ronald McDonald, A.C.
- Fundación John Langdon Down, A.C.
- Fundación Mariana B., A.C.
- Fundación Mexicana de Reintegración Social, Reintegra, A.C.
- Fundación Mexicana del Riñón, A.C.
- Fundación Sólo por Ayudar, I.A.P.
- Fundación Todos en Cree-cimiento, A.B.P.
- Fundación UNAM, A.C.
- Fundación Vamos México, A.C.
- Fundación Zoma, A.C.
- Grupo de Apoyo a Personas con Cáncer de Piedras Negras, A.C.
- Grupo para Promover la Educación y el Desarrollo Sustentable, Grupedsac, A.C.
- Hospital Infantil de México Federico Gómez
- Institución Renace, A.B.P.
- Instituto de Atención Integral al Discapacitado Retos, A.B.P.
- Instituto de Pensamiento Estratégico Ágora, A.C.
- Instituto Mexicano de la Audición y el Lenguaje, A.C.
- Instituto Municipal de las Mujeres de Guadalajara, A.P.D
- Instituto Nacional de Salud Pública
- Instituto para la Asistencia Pública del Estado de Puebla, A.C.
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
- Junta de Asistencia Privada de Sinaloa
- La Casa de la Sal, A.C.
- Misión del Nayar, A.B.P.
- Movimiento de Apoyo a Menores Abandonados, Mama, A.C.
- Municipio de Acuña, Coah.
- Municipio de Allende, N.L.
- Municipio de Anáhuac, N.L.
- Municipio de Linares, N.L.
- Municipio de Montemorelos, N.L.
- Municipio de Piedras Negras, Coah.
- Municipio de Sabinas, Coah.
- Municipio de Salvador Alvarado, Sin.
- Municipio de San Juan de Sabinas, Coah.
- Municipio de San Nicolás de los Garza, N.L.
- Municipio de San Pedro Garza García, N.L.
- Municipio de Santa Catarina, N.L.
- Municipio de Santiago, N.L.
- Municipio de Tecomán, Col.
- Museo Interactivo de Tijuana, A.C.
- Niños con Ilusión y Esperanza de Vivir, A.C.
- Nuevo Mundo en Educación Especial Querétaro, I.A.P.
- Patronato del Museo de San Carlos, A.C.
- Promotora Superchicos, A.B.P.
- Proyecto Háblame, A.C.
- Quiera Fundación de la Asociación de Bancos México, A.C.
- Ser Humano, A.C.
- Servicios de Salud del Estado de Colima
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Tonalá
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Veracruz
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Yucatán
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Manzanillo
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Tabasco
- Unión de Empresarios para la Tecnología en la Educación, A.C.
- Universidad Autónoma de Nuevo León
- Universidad de Monterrey
- Universidad Veracruzana
- Viccali, A.C.
- Vifac Aguascalientes, A.C.
- Voluntariado del Instituto de Salud del Estado de México, A.C.
- Voluntariado del Poder Judicial, A.C.
- Voluntarios en Equipo Trabajando por la Superación con Amor, A.C.

Niveles de Aplicación GRI

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el perfil según la G3. 	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B.	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3. 	No es necesario.		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador.		Información sobre el enfoque de la dirección para cada categoría de indicador.	
	Indicadores de desempeño según la G3 & indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales. 	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los suplementos sectoriales*, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	

*Versión final del suplemento sectorial.

AMIB

Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles.

AMIS

Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros.

Captación

Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero.

Cartera de crédito

Monto de crédito otorgado por una institución financiera.

Capitalización

Operación que consiste en sumar los intereses al capital. También se habla de capitalización de pasivos cuando los acreedores entran a formar parte de la empresa pagando su capital con los pasivos a su favor.

CEMEFI

Centro Mexicano para la Filantropía.

Certificado DUIS

Certificación de Desarrollo Urbano Integral Sustentable.

CNBV

Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

CO2

Bióxido de Carbono.

Condusef

Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras.

Distintivo H

Reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo (SECTUR) a los prestadores de servicios de alimentos y bebidas que manejan sus insumos con altos índices de higiene y cumplen con los requisitos establecidos en la NMX-F-605-NORMEX-2004 Alimentos - Manejo higiénico en el servicio de alimentos.

GRI

Global Report Initiative o Iniciativa del Reporte Global organización creada en 1997 cuya misión es mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sustentabilidad basados en la implementación del triple balance: económico, social y medioambiental.

Huella de carbono

Medida para la contribución de las organizaciones a ser entidades socialmente responsables. Pretende cuantificar la cantidad de emisiones de gases efecto invernadero (GEI), medidas en emisiones de CO2 equivalente, que son liberadas a la atmósfera debido a las actividades cotidianas o a la comercialización de un producto.

IFC

International Finance Corporation.

Índice de capitalización

Proporción de pasivos a largo plazo respecto al financiamiento total a largo plazo. Se determina dividiendo el importe del pasivo a largo plazo entre la suma de ese mismo pasivo más el capital contable.

IPAB

Instituto de Protección al Ahorro Bancario.

ROE

Retorno sobre el capital.

ROA

Retorno sobre los activos.

Pacto Mundial

Iniciativa propuesta por las Naciones Unidas. Su objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de 10 principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Principios de Ecuador

Serie de directrices que se adoptan de manera voluntaria en función de las políticas de la Corporación Financiera Internacional para asegurar que los temas sociales y ambientales reciban plena atención en el negocio de financiamiento de los proyectos de una institución.

Sistema EthicsPoint

Sistema que permite a los colaboradores de una institución comunicarse en forma segura y honesta con la gerencia o junta directiva respecto a problemas e inquietudes relacionados con actividades no éticas o ilegales, conservando al mismo tiempo su anonimato y confidencialidad.

Mensaje de Cierre

- *Como el Banco Fuerte de México, estamos comprometidos con el desarrollo sustentable de nuestro país, apoyando diversas iniciativas en pro del bienestar y la adecuada respuesta a todos nuestros grupos de interés por medio de nuestros 4 pilares: Cadena de Valor, Protección del Medio Ambiente, Apoyo a la Comunidad y Ética y Calidad de Vida en la Empresa, así como la conformación de un Comité de Responsabilidad Social que permita consolidarnos como una Institución Sustentable.*