

CODIGO DE CONDUCTA

MENSAJE DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

Banorte está comprometido con las mejores prácticas globales en materia de Gobierno Corporativo y sustentabilidad; este compromiso y sus resultados no solo han sido reconocidos por Instituciones Mexicanas, sino también por organismos internacionales, esto se ha logrado en gran parte al hacer vivos los principios y valores de GFNorte. Sin duda, es un gran privilegio que nos distingan con el premio al mejor Gobierno Corporativo, lo que nos compromete a seguir esforzándonos diariamente, para que nuestro código de conducta más que lineamientos a seguir, se convierta en hábitos que nos caractericen como hombres y mujeres de ley, confiables, íntegros, de buena fe y con voluntad de hacer las cosas bien a la primera, como lo hacemos los Mexicanos Fuertes.

Este documento es un marco general de actuación que debe adaptarse a la naturaleza cambiante de nuestro entorno; por ello, buscamos robustecer año con año su contenido para mantenerlo vigente, integrando tanto temas que son relacionados a la situación general del mercado como algunos que pueden reflejar vivencias cotidianas que se pueden presentar en nuestro actuar. En esta ocasión, entre otros puntos, se han incorporado los siguientes conceptos:

- Inclusión del Programa Mexicanos Fuertes, el cual, tiene como objetivo hacer un reconocimiento a historias ejemplares de aquellos Mexicanos que buscan superarse y trabajar por un México mejor.
- El compromiso de todos los que formamos parte de GFNorte de:
 - Honrar la confianza de nuestros clientes, siendo dignos representantes de esta gran Institución.
 - Prevenir que nuestra Institución sea un medio para legitimar recursos obtenidos de actividades ilícitas.
 - Adoptar todas las medidas razonables destinadas a prevenir, investigar y sancionar los actos de corrupción que se detecten en la administración, gestión, conducción y ejecución de los negocios.

Poner en práctica nuestra adhesión al Código de Conducta de GFNorte contribuye a lograr la excelencia en nuestros productos, servicios y trato a nuestros clientes; los invito a leerlo cuidadosamente y aplicarlo diariamente en el desempeño de sus funciones.

Lic. Carlos Hank González
Presidente del Consejo de Administración

MENSAJE DE LA DIRECCION GENERAL

Sin duda estamos atravesando por una época retadora en muchos aspectos, tanto en el ámbito económico y financiero como en lo social. La creciente regulación y supervisión de las autoridades; los canales de atención a clientes cada vez más sofisticados; la tecnología que se ha convertido en necesidad constante de innovación; el sentido de inclusión financiera que nos permite bancarizar a todos los segmentos de la población y que al mismo tiempo, nos obliga a reforzar nuestros controles y principios generales para conocer a nuestros clientes; todo esto enmarcado además por un ambiente complicado en materia de seguridad, nos obliga a ser más diligentes en nuestras tareas diarias y estar alertas para afrontar situaciones difíciles que puedan presentarse.

Todo esto, no debe provocar un sentimiento de incertidumbre; al contrario, debemos estar seguros que podemos avanzar sin miedo; dedicando un tiempo para reconocer el entorno que nos rodea, tomar las oportunidades que nos brinda el mercado; fortaleciendo lo que ya hacemos bien y desarrollando nuevas competencias; en general, cambiando la óptica del negocio de una periférica a una satelital, que nos permita conjugar la satisfacción del cliente, el cumplimiento regulatorio; el desarrollo de la tecnología y el uso mesurado de los recursos, todo, encaminado a alcanzar la visión perfecta 20-20.

El cumplimiento de nuestra meta, dependerá en gran parte del apego que mostremos al presente Código de Conducta, por lo que hoy los invito a practicar el modelaje: Ser y seguir el ejemplo de los mejores; Immanuel Kant, gran filósofo alemán, nos aconsejaba “Obra siempre de modo que tu conducta pueda servir de principio a una legislación universal”; hagamos propio este precepto y sin duda, saldremos adelante ante cualquier reto.

Este documento concentra los principios por los que nos regimos en nuestras tareas diarias, y constantemente se fortalece para incluir temas que son de aplicación general para el Grupo. En esta ocasión, algunos de los cambios más relevantes del Código, consisten en incluir el reconocimiento de historias inspiradoras de Mexicanos Fuertes; reforzar el compromiso para que nuestra Institución sea una muralla fuerte y alta en el combate del Lavado de Dinero; la obligación de honrar la confianza de nuestros clientes; así como incorporar la adopción de medidas razonables que en conjunto formen nuestro Sistema Institucional Anticorrupción.

El Código, es nuestra guía de conducta, no es un documento de lectura única, sino de consulta permanente por lo que te invito a que lo leas y adoptes como parte habitual del desarrollo de tus funciones.

¡ A vivir ¡

Marcos Ramirez Miguel
Director General de Grupo Financiero Banorte

I. INTRODUCCION

Este Código de Conducta establece las directrices que deben ser observadas en la actividad profesional de consejeros, directivos y empleados de todas las empresas que conforman Grupo Financiero Banorte, S.A.B. de C.V. (GFNorte, o el Grupo, o la Institución), y está orientado a dirigir su actuación en el ámbito de los negocios y en sus relaciones con clientes, proveedores, competidores, autoridades y compañeros de trabajo, con el fin de consolidar la imagen de GFNorte como una empresa sólida, confiable y que actúa siempre en el marco de la legalidad.

Los principios contenidos en este Código de Conducta parten de la norma de "Realizar negocios de buena fe, con absoluta honestidad y en cumplimiento de la Ley" y su cabal cumplimiento por parte de todos los miembros de GFNorte, nos permitirá seguir proyectando a la Institución con una imagen dinámica, seria y transparente.

II. VALORES DE GFNORTE

Nuestra actuación debe estar siempre fundada en la integridad, confianza y lealtad, con pleno respeto y reconocimiento del valor intrínseco del ser humano. En GFNorte se rechaza cualquier prejuicio de sexo, edad, religión, raza, origen social, discapacidad, origen étnico, nacionalidad, orientación sexual, responsabilidades familiares, estado civil, o cualquier otra condición que pueda dar lugar a discriminación; no obstante, cualquier persona que pretenda defender o hacer valer sus derechos, en el caso de que los estime vulnerados, deberá hacerlo con pleno respeto a la Institución, a su personal y al trabajo que en ella se realiza.

III. VISION DE GFNORTE

Ser un gran aliado para crecer fuerte con México.

IV. MISION DE GFNORTE

Generamos confianza y fortaleza financiera para nuestros clientes.

V. OBJETIVO

El objetivo de este Código de Conducta es establecer pautas, directrices y prohibiciones expresas a observar, para prever posibles situaciones de conflicto, establecer soluciones en su caso, y ubicar nuestras decisiones dentro del principio de responsabilidad ética a que estamos todos obligados como miembros de GFNorte.

La observancia del presente Código de Conducta debe ser considerada como una parte muy importante y obligatoria del trabajo cotidiano. Si bien es cierto que se ha buscado caracterizar situaciones de la manera más amplia posible, con toda seguridad existirán casos donde pueda surgir duda respecto a cómo actuar dentro del marco de este Código de Conducta. Por ello, se sugiere que, en caso de duda, se consulte con su jefe inmediato, con las oficinas de Recursos Humanos o Jurídico en su localidad, directamente con la Contraloría Normativa o a través de los [canales electrónicos](#) establecidos en la Institución.

VI. ALCANCE

Este Código de Conducta es de observancia obligatoria para consejeros, funcionarios y empleados que prestan sus servicios, directa o indirectamente, en cualquier empresa que forme parte de GFNorte, bien sea mediante contrato laboral indefinido o temporal, honorarios asimilables a sueldo, comisión, promoción o cualquier otra modalidad de relación laboral. Es responsabilidad de todos los miembros de GFNorte velar por su cumplimiento en lo personal, así como de aquéllos a nuestro alrededor.

Este Código también es extensivo, en algunos de sus temas, a terceras personas que por su relación con consejeros, funcionarios o empleados, puedan obtener directa o indirectamente un beneficio indebido para sí o para el miembro de GFNorte con el que mantienen relación.

En los casos en los que las provisiones contenidas en este Código de Conducta sean menos restrictivas que las Leyes, ya sean Federales o Locales, el espíritu y contenido de la Ley deberá prevalecer. De igual manera, si algún punto contenido en el Código de Conducta contraviene alguna Ley, Reglamento u Ordenanza, será la Ley, Reglamento u Ordenanza la que se deba cumplir. En este último caso, deberá reportarse la discrepancia a las áreas mencionadas en el apartado V anterior.

Por otra parte, es posible que algunas áreas, por la naturaleza de sus funciones o responsabilidades, puedan estar sujetas a normas más estrictas que las establecidas en este Código de Conducta. En tales casos, se hará saber de manera directa y específica a los funcionarios y empleados de tales áreas las normas que les rigen más allá de lo indicado por el presente Código de Conducta.

VII. EVALUACIÓN

La labor y desempeño de los funcionarios y empleados de GFNorte será evaluada constantemente por los superiores jerárquicos correspondientes, con el apoyo de las áreas de Auditoría Interna y Recursos Humanos. Dicha evaluación comprenderá no sólo las actividades correspondientes al cumplimiento de las funciones del puesto que ocupan, sino que se hará extensiva al cumplimiento del presente Código de Conducta.

Los funcionarios y empleados de GFNorte deberán colaborar, en su ámbito de competencia, con las auditorías que se realicen, proporcionando debida y oportunamente la información que se requiera, y prestando las facilidades necesarias para el mejor cumplimiento de esta función. Asimismo, están obligados a participar en la corrección de las irregularidades detectadas y a cooperar con aquellas investigaciones oficiales, que podrán ser conducidas por personal interno o externo, con respecto a problemas de violación al presente Código de Conducta.

VIII. PRINCIPIOS GFNORTE

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

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

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

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

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

Estos pilares derivan en los siguientes temas que refuerzan nuestros principios cuyo estricto cumplimiento se espera de todos los consejeros, funcionarios y empleados. Si bien este dodecálogo enmarca de manera general el comportamiento que GFNorte requiere de sus consejeros, funcionarios y empleados, es obligación de cada uno de ellos conocer el texto completo del presente Código de Conducta, ya que el desconocimiento de cualquiera de sus pronunciamientos no exime al consejero, funcionario o empleado de las responsabilidades que le pueda generar el incumplimiento de dicho pronunciamiento.

A. CONFLICTO DE INTERÉS

Los consejeros, funcionarios y empleados deberán en todo momento evitar tomar acciones que puedan contraponerse, o que den la imagen de que se contraponen, con los legítimos intereses de GFNorte. En especial, se deberá tener particular cuidado en evaluar la posibilidad de caer en un conflicto de intereses en las relaciones de negocios o personales que se puedan tener con clientes, proveedores, asociados o competidores (incluyendo sus consejeros, funcionarios y empleados) de GFNorte.

B. DE LA INFORMACIÓN

Los consejeros, funcionarios y empleados utilizarán la información que sea de su conocimiento, en virtud de las actividades que desempeñen, de manera confidencial y reservada, y se abstendrán en todo momento de obtener o recibir beneficios personales mediante su uso o divulgación, o provocar un detrimento al patrimonio, prestigio o posición competitiva de GFNorte.

C. DE LOS RECURSOS

Los consejeros, funcionarios y empleados deberán utilizar los recursos materiales y tecnológicos de GFNorte para el cumplimiento de sus funciones, procurando un uso eficiente de los mismos. En caso de requerir su utilización para fines personales (telefonía, correo electrónico o fotocopiado, entre otras), deberá hacerse en forma mesurada y, preferentemente, limitado a situaciones excepcionales.

D. CONDUCTA CON CLIENTES

En la relación con sus clientes, los funcionarios y empleados de GFNorte siempre deberán actuar con objetividad, imparcialidad, independencia, equidad, excelencia; honrando la confianza de nuestros clientes y actuando en apego a la normatividad interna; considerando además, los objetivos de crecimiento y rentabilidad de la Institución.

E. DE LOS COMPETIDORES

Los funcionarios y empleados de GFNorte mantendrán con sus competidores la clase de relaciones que propicien un ambiente de sana competencia. Asimismo, deberán mantener un espíritu abierto de cooperación, en estricto apego a la normatividad en materia de competencia, en aquellos temas que favorezcan el desarrollo del gremio.

F. DE LOS PROVEEDORES

Las relaciones que los funcionarios y empleados de GFNorte sostengan con los proveedores, deberán estar basadas en criterios de selección técnicos y económicos, con profesionales formalmente establecidos, atendiendo a las necesidades de GFNorte, y conducidas con independencia e integridad en todas y cada una de las operaciones que se realicen.

G. DE LAS AUTORIDADES

Los consejeros, funcionarios y empleados que representen a GFNorte, ante las autoridades federales, estatales o locales, deberán mostrar que las actividades se ejecutan con estricto apego a las disposiciones jurídicas aplicables, así como con base en las sanas prácticas bancarias que rigen, absteniéndose de participar en actos ilícitos o que puedan generar sospechas de ilegalidad. Asimismo, deben dar atención especial a los requerimientos de información de las autoridades competentes para que dicha información sea entregada en tiempo y forma, por medio de las áreas autorizadas para hacerlo.

H. DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

La relación entre consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deberán estar siempre basadas en el debido y mutuo respeto, a fin de asegurar un ambiente armonioso conducente al trabajo productivo.

I. DE LA COMUNIDAD

La conducta de consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte en sus actividades laborales y extra laborales, no deberá vulnerar el prestigio e imagen de la Institución en la Comunidad en donde tengan participación. GFNorte alienta la participación de sus consejeros, funcionarios y empleados en actividades de Labor Social, además de mantener un interés genuino en reconocer y difundir las historias de vida ejemplares e inspiradoras de aquellos Mexicanos fuertes que se han esforzado en superarse y trabajan por un México mejor.

J. DEL DEBIDO CUMPLIMIENTO

El presente Código de Conducta es de cumplimiento obligatorio a partir de su emisión para los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte, quienes deberán actuar con probidad y apego a los principios, disposiciones, políticas y procedimientos contenidas en la normatividad institucional, comprometiéndose con la salvaguarda del patrimonio de GFNorte y asumiendo plena responsabilidad de sus funciones.

K. RECONOCIMIENTO “INGENIO BANORTE”

Grupo Financiero Banorte impulsa la cultura de innovación constante, promueve y reconoce las ideas de los empleados, apoyando los proyectos cuya implementación impacte positivamente los ingresos, el ahorro, la calidad de servicio a nuestros clientes y el mejoramiento del entorno social.

L. EN MATERIA DE DENUNCIAS

Los consejeros, funcionarios o empleados de GFNorte, que tengan conocimiento directo o indirecto de un acto irregular, conflicto de intereses o incumplimiento a la normatividad que pueda constituir o llegue a significar un daño o quebranto para GFNorte, o bien, constituya el incumplimiento a cualquiera de los principios del presente Código de Conducta, deberán reportarlo, con discreción, a la Dirección General Adjunta de Contraloría, y/o a la Dirección Ejecutiva de Auditoría Operaciones de Banca y Filiales o bien, a través del sistema de denuncias y los canales electrónicos establecidos en la Institución.

Para facilitar un mejor entendimiento del Objetivo, Alcance, Evaluación y Obligatoriedad de su Cumplimiento, a continuación se presenta el detalle sobre cada uno de los puntos esbozados en el dodecálogo:

A. CONFLICTO DE INTERÉS

Los consejeros, funcionarios y empleados deberán en todo momento evitar tomar acciones que puedan contraponerse, o que den la imagen de que se contraponen, con los legítimos intereses de GFNorte. En especial, se deberá tener particular cuidado en evaluar la posibilidad de caer en un conflicto de intereses en las relaciones de negocios o personales que se puedan tener con clientes, proveedores, asociados o competidores (incluyendo sus consejeros, funcionarios y empleados) de GFNorte.

1. Empleos o Puestos Externos:

Los funcionarios y empleados de GFNorte no podrán aceptar un empleo o puesto dentro de otra empresa, siempre que el tiempo o esfuerzo requeridos para su desempeño afecte su capacidad para atender o cumplir plenamente con las responsabilidades conferidas en la Institución. De igual manera, tampoco podrán aceptar un empleo, puesto o tarea, con algún competidor, cliente o proveedor de GFNorte, bien sea como asesor, contratista independiente o cualquiera otra forma remunerada, sin la previa autorización por escrito del Director General de la empresa del Grupo de adscripción, quien para extenderla deberá escuchar la opinión de la Dirección General Adjunta de Contraloría.

Los consejeros o funcionarios de GFNorte que tengan familiares hasta el segundo grado que sean consejeros o funcionarios en otras entidades financieras pertenecientes a otros grupos financieros, de las sociedades controladoras de los mismos, o de otras entidades financieras no agrupadas, deberán reportar tal situación al superior jerárquico o al consejo de administración, según corresponda para que se tomen las medidas conducentes.

En caso de que los funcionarios y empleados, asistan en representación de GFNorte a las sesiones de Consejo de Administración de las empresas en las que se tenga participación accionaria o algún otro vínculo de negocios, deberán notificar de esta situación a la Dirección General Adjunta de Administración y Recursos Humanos y a la Dirección General Adjunta de Contraloría, debiendo los emolumentos entregarse a favor de la Institución de que se trate.

2. Intereses en Otros Negocios

Los consejeros, funcionarios y empleados, en lo individual, a través y/o en conjunto con cualquier familiar hasta el segundo grado o cualquier tercero, no deberán tener intereses financieros con clientes, proveedores o competidores de GFNorte, cuando esos intereses puedan implicar una acción dolosa, de mala fe o ilícita, o bien, que favorezca sus propios intereses económicos en detrimento de los legítimos de GFNorte, al representar un riesgo real o aparente de afectación al patrimonio del Grupo.

Los consejeros, funcionarios y empleados, en lo individual, a través y/o en conjunto con cualquier familiar hasta el segundo grado o cualquier tercero, no podrán realizar inversiones personales en fondos de ahorros y fideicomisos accesibles al público en general, así como tomar préstamos personales e hipotecarios de bancos, compañías de seguros o financieras, en condiciones que puedan comprometer una reciprocidad con los recursos de GFNorte o que utilicen su posición o nivel en el Grupo para obtener condiciones privilegiadas fuera de mercado, que le generen además compromisos reales o potenciales en detrimento de GFNorte.

3. Negocios con GFNORTE

Los consejeros, funcionarios o empleados no deberán tomar ventaja para sí, directa o indirectamente, para sus familiares hasta el segundo grado, o para cualesquiera tercera persona, de una oportunidad de negocio cuya realización implique algún perjuicio para GFNorte, ni obtener ingresos o gratificaciones distintos de la compensación que recibe de GFNorte por sus servicios, cuando éstos provengan de una relación de negocios con la Institución.

4. Regalos, Atenciones, Viajes y Ventajas de y a Terceros

Los funcionarios o empleados, en lo individual, a través y/o en conjunto con cualquier tercero, en particular sus familiares hasta el segundo grado, no deberán aceptar de los clientes, proveedores o competidores, regalos, atenciones, invitaciones a viajes de recreo o disfrutar de servicios, bienes o cualquiera otra consideración especial.

Se podrán recibir de manera excepcional regalos de terceros cuando su valor estimado no sobrepase la cantidad de 300 UDIs, incluyendo aquellos que estuvieran personalizados de manera indeleble.

Cualquier tipo de regalos o promociones que rebasen el monto anteriormente mencionado, deberán regresarse al remitente con una nota que señale el agradecimiento por la atención recibida y a la par del impedimento normativo para su recepción.

En el caso que los consejeros reciban regalos, servicios, viajes o descuentos que tengan el claro propósito de influir en las relaciones de GFNorte y que, según su criterio, consideren conveniente contar con la aprobación del Consejo de Administración, informarán de ello al Secretario del Consejo para que incluya el tema en la agenda de la próxima sesión.

Las comidas o cenas pagadas por clientes o proveedores deben realizarse con el único propósito de establecer o consolidar una relación de negocios y, en todo caso, deberá estar presente el anfitrión. Cualquier reunión social con competidores se deberá realizar con estricto apego a la Ley Federal de Competencia Económica.

De manera paralela, los consejeros, funcionarios y empleados deberán evitar el hacer regalos a clientes, proveedores o competidores que pudieran ser interpretados como un soborno o compensación especial a cambio de información, favores o dádivas.

5. Manejo de Conflictos Potenciales

Es obligación de todo consejero, funcionario o empleado de GFNorte involucrado en algún conflicto de interés, real o potencial, realizar un reporte exacto, completo y oportuno de los hechos y circunstancias ante los niveles superiores de la organización, incluyendo aquellas relaciones de parentesco, relaciones personales o de cualquier otro tipo que pudieran potencialmente generar dicho conflicto de interés.

Ningún consejero, funcionario o empleado que se encuentre en conflicto de interés, podrá participar en la resolución o en la atención del asunto motivo del conflicto.

Cuando un consejero, funcionario o empleado detecte que tiene un posible conflicto de interés, al contar con poder de decisión o influencia respecto de un asunto determinado, procederá a comunicar por escrito y de inmediato dicha situación a la Dirección General Adjunta de Contraloría, y/o a la Dirección Ejecutiva de Auditoría Operaciones de Banca y Filiales o bien, a través del sistema de denuncias y los [canales electrónicos](#) establecidos en la Institución; a efecto que se le releve de la responsabilidad en cuestión y se supervise que la resolución se lleve a cabo atendiendo a los intereses de GFNorte. (Ver apartado “En materia de denuncias”)

B. MANEJO DE INFORMACION

Los consejeros, funcionarios y empleados utilizarán la información que sea de su conocimiento, en virtud de las actividades que desempeñen, de manera confidencial y reservada, y se abstendrán en todo momento de obtener o recibir beneficios personales mediante su uso o divulgación, o provocar un detrimento al patrimonio, prestigio o posición competitiva de GFNorte.

1. Tipos de Información

La información que pertenece o es utilizada por GFNorte, se clasifica de la siguiente manera:

- Confidencial.
- Interna.
- Privilegiada.
- Pública.

a) Confidencial:

Es la información reservada para el conocimiento de los consejeros, funcionarios y empleados, quienes la obtienen en virtud del trabajo que desempeñan y la requieren y utilizan para el desarrollo de sus actividades o la toma de decisiones. De ser conocida esta clase de información por terceros, podría dar ventajas a los competidores o ser perjudicial para GFNorte.

Los consejeros, funcionarios y empleados que tengan acceso a esta clase de información, deberán guardar completa discreción y cuidado en su manejo, por lo que serán responsables de la misma. No tienen autorización alguna para usarla de otra manera que no sea la requerida para su función, ni divulgarla a personal no autorizado, así como fuera de la Institución. GFNorte establecerá y adoptará los medios físicos o tecnológicos, así como sistemas suficientes y eficaces, para preservar la confidencialidad de la información, y mantener el acceso restringido a la misma. Por su parte, los consejeros, funcionarios y empleados tomarán además las medidas físicas o tecnológicas que estén a su alcance para proteger esta clase de información.

En forma enunciativa y no limitativa, se considera como información confidencial:

- Datos financieros que todavía no se han publicado, proyecciones financieras y presupuestos.
- Proyectos de construcción o ampliación de sucursales y edificios corporativos, así como desarrollo inmobiliario y el monto a invertir, cuando no han sido públicamente anunciados.
- Planes y esfuerzos de nuevos productos y servicios, así como estrategias comerciales.
- Cambios importantes en la administración y políticas básicas que se encuentren en evaluación o pendientes de instrumentación.
- Prácticas, métodos, sistemas, equipos de proceso y de seguridad, que no sean del dominio público.
- Políticas de compensación, valuación de puestos, tabuladores de sueldos y prestaciones, nómina de funcionarios y empleados y sistemas de incentivos.
- Juicios u otras disputas en las que GFNorte o accionistas estén involucrados.
- Precios, volúmenes y acuerdos que existan con proveedores.

- Identidad de los clientes, así como el tipo y magnitud de negocios con ellos.
- Errores, deficiencias y problemas específicos que puedan ocurrir en el curso de las operaciones de GFNorte.
- Cualquier información contenida en documentos explícitamente marcados como "Confidencial", "Personal" o ambas.
- Cualquier documento que se refiera a planes o estrategias, y que no hayan sido dadas a conocer públicamente o de forma interna.
- Información del personal, incluyendo a los consejeros, tal como domicilios particulares, niveles de sueldo o compensaciones, historial laboral, historial médico, dependientes económicos, etc.
- Políticas y procedimientos que rigen la operación de la empresa contenidas en el Portal de Normatividad Institucional.

Se excluye de la restricción a que está sujeta esta información, a la que sea requerida por las autoridades competentes, la cual deberá ser entregada, en su caso, por los conductos establecidos para tal efecto.

b) Interna:

Es aquella que se genera durante el curso normal de las actividades y su divulgación no está restringida entre determinadas áreas de GFNorte, así como en su caso a terceros autorizados e involucrados.

Esta clase de información es revelada entre áreas y personas de GFNorte para las que sea relevante, sin que necesariamente sea divulgada de forma general.

Los consejeros, funcionarios y empleados no deberán comentar información de GFNorte con personas o entidades ajenas.

c) Privilegiada:

La Ley del Mercado de Valores define ésta como el conocimiento de actos, hechos o acontecimientos capaces de influir en los precios de los valores materia de intermediación en el Mercado de Valores, mientras tal información no se haya hecho del conocimiento público.

Para los efectos de la mencionada Ley, se presume que pueden tener acceso a información privilegiada relativa a la emisora los miembros del Consejo de Administración, Directores Generales, Auditores, Comisarios (La figura de Comisario aplica solamente para las subsidiarias del GFNorte) y Secretarios del Consejo de Administración.

Los consejeros, funcionarios y empleados, deberán cumplir con las disposiciones legales aplicables en la materia, particularmente si ocupan los cargos arriba enunciados; asimismo, deberán manejar la información privilegiada en la forma señalada para la información confidencial.

Se considerará como uso indebido de esta información, los actos contrarios a las sanas prácticas del Mercado de Valores, tales como:

- Provocar movimientos desordenados en los precios de cotización o en las tasas de rendimiento del Mercado de Valores.

- Realizar cualquier acto que tienda a crear condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en los precios de los valores manejados en el Mercado de Valores.
- Difundir rumores alarmistas o tendenciosos basados en información sobre la que no se tengan suficientes datos.
- Divulgar informaciones falsas, a fin de influir en las cotizaciones de los valores.

Los consejeros, funcionarios o empleados de GFNorte que tengan interés en realizar inversiones de carácter personal en acciones representativas del capital social de GFNorte, deberán apegarse a lo dispuesto en el Manual para las operaciones con valores que realicen los Directivos y Empleados de las empresas que conforman el Grupo Financiero Banorte, observando de manera rigurosa las limitantes y requerimientos establecidos en dicho manual, que son aplicables también para el caso de consejeros, funcionarios y empleados que por sus funciones tengan o puedan tener acceso a información privilegiada de empresas que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores.

d) Pública:

Es aquella información que ha sido dada a conocer a los medios masivos de información o a través de los canales autorizados por GFNorte, con el propósito de darle la más amplia difusión.

Debido a que la difusión de información al público implica una responsabilidad legal para GFNorte en lo general, y para sus ejecutivos de primer y segundo nivel en lo personal, ante el público que compra y vende acciones de GFNorte y ante las autoridades reguladoras, todos los comunicados públicos, orales o escritos, que se divulguen, deben ser verídicos, exactos, claros y dados a conocer a través de los voceros autorizados y por medio del Emisnet que es el medio de comunicación oficial con los accionistas.

Sólo funcionarios explícitamente autorizados podrán anunciar públicamente datos importantes de GFNorte de manera oportuna, vigilando en todo momento que no se afecte la confidencialidad necesaria para la toma de decisiones.

De forma enunciativa y no limitativa, se considera como información pública:

- Estados Financieros periódicos, cuya publicación en prensa es una obligación legal, que ya han sido aprobados para su publicación por los órganos de la administración competentes.
- Informes periódicos o eventuales que se entregan a las autoridades.
- Informes complementarios a análisis bursátiles y financieros.
- Boletines de prensa.

Es importante recordar que si no se tiene la certeza de estar debidamente autorizado para la divulgación de cualquier tipo de información, debe abstenerse de su divulgación y solicitar el apoyo de la Dirección General Adjunta de Análisis Económico y Relaciones con Inversionistas.

2. Uso Indebido de Información

El uso y la divulgación indebida, ya sea de manera reiterada u ocasional, de información confidencial, interna o privilegiada que consejeros, funcionarios y empleados conozcan o tengan acceso con motivo del cargo o funciones que desempeñan, constituye un delito sancionado penalmente, con independencia de las responsabilidades materiales que se les puedan fincar por cualquier beneficio personal que se obtenga, así como por los daños y perjuicios que se causen a GFNorte. Cabe aclarar, que estos efectos no cesan con la terminación de la relación laboral.

Una vez que la información ha sido publicada por los canales que corresponda, los consejeros, funcionarios y empleados quedan relevados de la responsabilidad de salvaguardarla y pueden utilizarla libremente, en tanto no se comprometa alguna otra información confidencial.

3. Requerimientos de Información de Autoridades y de Terceros

Con base en la política de GFNorte de colaborar con las autoridades, los consejeros, funcionarios y empleados que reciban una solicitud formal de información por parte de alguna autoridad u organismo oficial facultado para ello, consistente en proporcionar información o documentación de terceros que tengan relación con el Grupo (clientes, proveedores, etc.), deberán inmediatamente hacerlo del conocimiento de su Director de área, a fin que la solicitud sea canalizada al área o empresa del Grupo que corresponda para que se determine su procedencia.

Toda solicitud deberá ajustarse al procedimiento anterior, por lo que ningún miembro de GFNorte se someterá a entrevistas, contestará a preguntas, ni presentará, mostrará o entregará documentos de o sobre GFNorte, o sobre sus clientes o proveedores, salvo que se trate de requerimientos ordenados por autoridad judicial competente, en cuyo caso se deberá turnar dicho requerimiento al área Jurídica de su localidad, a fin de analizar y dar debida respuesta a dicho requerimiento. El mismo tratamiento debe darse a los requerimientos de información que realicen terceros o sus representantes legales.

Es obligación de los consejeros, funcionarios y empleados, dar cumplimiento en tiempo y forma a cualquier requerimiento de hacer y/o informar que nos hagan las autoridades ya sea mediante oficio por parte de alguna autoridad bancaria, sentencia por parte de un juez, requerimiento de información recibida de la Condusef, o bien, información requerida por funcionarios de la Dirección General Adjunta de Jurídico para respuesta a demandas interpuestas contra la Institución. Por lo anterior, es indispensable que cada uno de los consejeros, empleados y funcionarios estén atentos a cumplir con los tiempos establecidos en los requerimientos de la autoridad que les sean informados por cualquier área que conforman la Dirección General Adjunta de Jurídico, Dirección General de Administración de Riesgos o Dirección General Adjunta de Contraloría.

4. Información Propiedad de Terceros

La información propiedad de terceros, que es conocida por GFNorte con motivo de sus relaciones comerciales, debe tratarse con el mismo esmero, cuidado y bajo las mismas normas que la información confidencial.

Destacan como información de terceros: sus datos personales, los de sus empleados, sus familiares, sus referencias así como los datos financieros y patrimoniales de las personas anteriormente enunciadas.

5. Registros Contables

Los registros contables han sido establecidos para cumplir con los propósitos del negocio, servir como instrumentos de control y seguimiento, atender los requerimientos regulatorios de las autoridades y la divulgación de la información financiera del Grupo y sus subsidiarias. Todos los funcionarios y empleados de GFNorte están obligados a cumplir con los principios de veracidad, exactitud, oportunidad y legalidad en la generación, preservación y protección de los registros contables, ya sean en medio electrónico, documental o cualquier otra modalidad que se utilice para dar soporte a la marcha del negocio.

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deberán en todo momento cumplir escrupulosamente con todas las normas y políticas contables vigentes, así como abstenerse de efectuar registros y autorizar entradas falsas o engañosas en los mismos.

C. DE LOS RECURSOS

Los consejeros, funcionarios y empleados deberán utilizar los recursos materiales y tecnológicos de GFNorte para el cumplimiento de sus funciones, procurando un uso eficiente de los mismos. En caso de requerir su utilización para fines personales (telefonía, correo electrónico o fotocopiado, entre otras), deberá hacerse en forma mesurada y preferentemente, limitado a situaciones excepcionales.

1. Uso de instalaciones y servicios

Los recursos económicos, instalaciones, servicios y bienes propiedad de GFNorte, están dispuestos para su aprovechamiento en la ejecución de los negocios del GFNorte.

Los consejeros, funcionarios y empleados cuidarán que el uso de los recursos, productos y servicios se realice con eficiencia y moderación y atendiendo a las funciones que desempeñan y se abstendrán de realizar actividades personales como la compra, venta, distribución con o sin ánimo de lucro de artículos dentro de las instalaciones de GFNorte. En caso de que consejeros, funcionarios y empleados, tuvieran algún negocio personal que no represente un conflicto de interés y que tampoco se utilice la infraestructura de la Institución para su desarrollo y/o dañe la imagen de GFNorte, se podrá promocionar dicho negocio personal utilizando únicamente los medios que la Dirección General Adjunta de Administración y Recursos Humanos autorice y/o proporcione para tal efecto.

En la utilización de las instalaciones y oficinas, se deberán respetar las normas de seguridad y protección civil establecidas, así como procurar un ambiente de trabajo donde prevalezca el orden, la limpieza y el respeto a las áreas de trabajo comunes o privadas.

En los casos de empleo de insumos tales como papelería, fotocopias, energía eléctrica, etc., así como del equipo (enseres de escritorio, fotocopiadoras, teléfonos, computadoras personales y similares) para propósitos no relacionados con las funciones del personal, se deberá estar autorizado por el superior jerárquico, con nivel mínimo de Director de Sucursal para el caso de personal de la red de sucursales o centros, o de Subdirector, para el caso de áreas administrativas, y no ser exagerado su uso o consumo, quedando bajo vigilancia del funcionario que autorizó su uso.

Queda estrictamente prohibida la presentación de cuentas de gastos falsas o alteradas; la disposición de insumos o activos (muebles, inmuebles, equipo, etc.) al margen de lo dispuesto; o el retiro de las instalaciones de GFNorte para uso personal de equipo, material o suministros.

2. De los Registros

Cualquier adquisición o venta de activos, debe quedar registrada y claramente identificada en la contabilidad del GFNorte. Asimismo, se deberá dar continuo seguimiento al uso, ubicación y resguardo de los activos fijos a través de un adecuado control de inventarios.

3. De los Egresos

Los egresos que se hagan por cuenta de GFNorte, deberán contar con la documentación de respaldo establecida y estar autorizados por funcionarios facultados, quienes deberán vigilar que estas erogaciones sean necesarias y estén dentro de los parámetros presupuestales aprobados.

Los viajes de negocio o trabajo por cuenta de GFNorte con clientes, proveedores o personas del medio con las que se tenga relación, deberán ser evaluados en cada caso particular y podrán realizarse cuando:

- Sean necesarios para el desarrollo de un trabajo.

- Sean positivos para mantener o mejorar las relaciones de negocios de GFNorte.
- No creen obligación o compromiso entre las partes.
- No puedan ser mal interpretados o susciten la crítica de terceros.
- No representen viajes de recreo o esparcimiento por cuenta de GFNorte.

4. De la Capacitación

Los funcionarios y empleados de GFNorte deben utilizar todos los recursos que la Institución les proporcione para fomentar el autoaprendizaje de las habilidades, técnicas y conocimientos requeridos para poder ejecutar las tareas que tengan encomendadas y lograr la mejora continua en su desempeño.

Es responsabilidad de cada uno de los funcionarios y empleados estar certificados en los temas que lo demande tanto la regulación externa como interna según el puesto que ocupen en la organización.

5. De la gestión del tiempo:

Los funcionarios y empleados de GFNorte deberán utilizar el tiempo que tienen asignado en su jornada laboral, para el desarrollo de las tareas que les fueron encomendados, limitando las ocasiones que puedan generar distracción, por ejemplo: la realización de eventos sociales en horas laborales; ausencias extraordinarias sin justificación y autorización del jefe inmediato; uso desmedido de redes sociales; utilización de aparatos auditivos que puedan ocasionar el no estar alerta al entorno, entre otros.

6. Del desarrollo de las tareas “Bien y a la Primera”:

Los funcionarios y empleados de GFNorte deberán desarrollar sus funciones con disciplina, entusiasmo y en franco apego a la normatividad, a consciencia de la obligación de realizar sus actividades bajo el principio de hacer las cosas bien a la primera y no descansar en las revisiones que puedan hacer otras áreas.

D. CONDUCTA CON CLIENTES

En la relación con sus clientes, los funcionarios y empleados de GFNorte siempre deberán actuar con objetividad, imparcialidad, independencia, equidad, excelencia; honrando la confianza de nuestros clientes y actuando en apego a la normatividad interna; considerando además, los objetivos de crecimiento y rentabilidad de la Institución.

1. Actitudes e impacto

GFNorte tiene el compromiso de satisfacer, en la medida de lo posible y de conformidad con las sanas prácticas bancarias y la regulación aplicable, las necesidades de los clientes mediante los productos y servicios que más se adecuen a su situación particular.

Los funcionarios y empleados, particularmente aquellos encargados directamente de la atención de clientes, deberán mantener una posición de respeto, calidad, eficiencia y cortesía, la misma que esperarían recibir si fueran los clientes.

2. Ofrecimiento de servicios y productos

Los funcionarios y empleados que proporcionen, por cualquier medio, información relativa a los productos o servicios que ofrece GFNorte, deberán verificar que ésta sea veraz, comprobable y exenta de elementos de cualquier tipo que pudieran confundir o inducir a una interpretación errónea de sus características, debiendo evitar:

- Orientar al cliente hacia productos o servicios que no necesita, por el único motivo de ser más rentables para GFNorte.
- Omitir en la descripción detallada de un producto o servicio, los posibles riesgos o inconvenientes que conlleva para el cliente.
- Hacer comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes que se ofrecen en el mercado.

3. Trato equitativo e igualdad por segmentos

Los factores con los que GFNorte sustenta su presencia en el mercado son la eficacia, calidad, el trato y los beneficios que para el cliente representan los productos y servicios que ofrece, por lo que en ningún caso exigirá o aceptará operaciones que afecten esta relación.

De esta manera, los funcionarios y empleados deberán ser imparciales, objetivos y equitativos en su relación con clientes, por lo que se abstendrán de:

- Forzar una exclusividad por parte del cliente.
- Imponer un condicionamiento, en que el otorgamiento de productos o servicios de GFNorte queda sujeto a que el cliente acepte otros que quizá no necesita o desea.
- Procurar tratos recíprocos, según los cuales GFNorte aceptará los productos y servicios que una empresa ofrece, siempre y cuando dicha empresa acepte los productos y servicios de GFNorte.

Todos los clientes que por sus características específicas puedan ser reconocidos como miembros de un mismo segmento del mercado, deberán recibir la misma clase de servicio, para evitar un trato preferencial o discriminatorio.

GFNorte nunca deberá utilizar medios ilegales o intimidatorios para forzar el debido cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos que celebre. En todo caso, acudirá ante las instancias legales disponibles para hacer valer sus derechos.

En cuanto al debido cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos, GFNorte podrá dado el caso acudir ante las instancias legales disponibles para obligar a un cliente a que cumpla con sus compromisos contractuales, pero nunca utilizando medios ilegales para lograr ese propósito.

4. Decisión de no tratar con un cliente

Los funcionarios y empleados de GFNorte no están obligados a aceptar como cliente a ninguna persona física o moral, aun cuando satisfaga los requisitos establecidos para el efecto, ni a explicar las razones por las que se toma una decisión discrecional de este tipo, cuando se presume una actividad ilícita o existen circunstancias que así lo infieran. Así mismo, deberán estar atentos a las instrucciones que en esta materia proporcione la Dirección de Cumplimiento Normativo. Esta

situación deberá ser vigilada cuidadosamente por el personal de promoción y reportada al nivel de Dirección que le corresponda.

5. Prevención de lavado de dinero:

Es obligación de consejeros, funcionarios y empleados llevar a cabo las acciones pertinentes a fin de combatir el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo; comprometiéndose a realizar las acciones previstas en la normativa a fin de prevenir que nuestra Institución sea un medio para legitimar recursos obtenidos de actividades ilícitas.

En ese sentido, los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deben:

- Identificar mediante los medios que establece la regulación a las personas físicas y morales que van a ser sus clientes.
- Comprobar, en la medida de lo posible y antes de contratar con ellos, la veracidad y autenticidad de la información que presenta el cliente.
- Conocer y documentar el giro económico al que se dedica el cliente y verificar su domicilio.
- Monitorear la transaccionalidad del cliente, a fin de detectar operaciones que se aparten de su comportamiento financiero habitual.
- Participar en los programa de capacitación en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- Informar a la Dirección de Cumplimiento Normativo cualquier operación sospechosa que pudiera estar relacionada al Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

Es primordial aplicar las revisiones necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones legales y regulatorias en materia de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, o cualquier otra actividad que se sospeche pueda ser ilícita.

Si se tienen dudas sobre la procedencia o no del establecimiento de una relación de negocios con una persona física o moral a la luz de estas limitaciones, los empleados o funcionarios deberán consultar el caso con sus superiores jerárquicos, o con funcionarios de las áreas Jurídica, Auditoría o Contraloría Normativa antes de cerrar un contrato.

6. Honrar la confianza de nuestros clientes

Es responsabilidad de los funcionarios y empleados honrar la confianza que los clientes depositan en la Institución; en todos los casos los funcionarios y empleados deben actuar como dignos representantes de la Institución; asesorar al cliente sobre los productos y servicios que cubran sus necesidades y la manera de operarlos, entregándole sin excepción el comprobante que corresponda a las transacciones realizadas.

Si bien, debemos actuar bajo el principio de hacer negocios con buena fe, no se debe confundir la calidad en el servicio con el abuso de confianza, por lo que es imperante que las transacciones que efectúe y/o instruya el cliente, cuenten su autorización manifiesta, y queden debidamente registradas en los sistemas institucionales, viéndose reflejadas en los estados de cuenta; observando en todo momento lo dispuesto en normatividad interna.

E. DE LOS COMPETIDORES

Los funcionarios y empleados de GFNorte mantendrán con sus competidores la clase de relaciones que cumplan estrictamente con la Ley Federal de Competencia Económica que propicien un ambiente de sana competencia. Asimismo, deberán mantener un espíritu abierto de cooperación en aquellos temas que favorezcan el desarrollo del gremio.

1. Acuerdos con competidores

Los funcionarios y empleados de GFNorte no buscarán establecer con los competidores acuerdos formales o informales, orales o escritos, implícitos o explícitos, que tengan por objeto o efecto:

- Fijar, elevar, concertar o manipular los precios de los productos o servicios que ofrecen en los mercados;
- Restringir o limitar la prestación o el lanzamiento de productos y servicios;
- El reparto de territorios, clientes, tipos de productos o servicios; o
- Intercambiar información sensible (precios, clientes y tipos de productos o servicios) que pudiera considerarse que tenga como objeto o efecto facilitar cualquiera de las conductas señaladas con anterioridad.

2. Convenios sobre proveedores y Clientes

Los funcionarios y empleados de GFNorte no participarán en ningún acuerdo con competidores que pretenda limitar o impedir el trato con algún proveedor o Cliente determinado.

3. Comentarios sobre competidores

GFNorte mantiene la política del mutuo respeto con sus competidores, por lo que los funcionarios y empleados deberán evitar hacer comentarios o declaraciones adversas sobre ellos ante el público en general, y en especial con la clientela, debiendo, dado el caso, ser objetivos, veraces y completos. Al respecto y en particular, se deberá atender lo siguiente:

- Basar la promoción de los productos y servicios de GFNorte en sus cualidades y en los beneficios que pueden reportarle al cliente.
- No comentar sobre la reputación o prácticas comerciales de los competidores, así como no referirse a sus problemas.
- Las declaraciones sobre las características, valor agregado o costo-beneficio de los productos o servicios de un competidor, deberán ser imparciales, verídicas y en todo caso comprobables.

4. Asociaciones empresariales, profesionales y foros

Los funcionarios y empleados de GFNorte participarán en ellas cuando sus funciones y objetivos sean útiles, legítimas y faciliten la conducción de asuntos de interés común, tales como el aprovechamiento de la tecnología o las relaciones con organismos oficiales y autoridades, mejorando la eficiencia en los mercados.

Los funcionarios y empleados de GFNorte no utilizarán su participación en foros, eventos u organizaciones, ni aceptarán que se utilicen para establecer acuerdos con la competencia que tengan o puedan tener por objeto o efecto:

- Fijar, elevar, concertar o manipular los precios de los productos o servicios que ofrecen en los mercados;
- Restringir o limitar la prestación o el lanzamiento de productos y servicios;
- El reparto de territorios, clientes, tipos de productos o servicios; o
- Intercambiar información sensible (precios, clientes y tipos de productos o servicios) que pudiera considerarse que tenga como objeto o efecto facilitar cualquiera de las conductas señaladas con anterioridad.

5. Medios para obtener información sobre competidores

Los funcionarios y empleados de GFNorte no deberán intentar, por ningún motivo, obtener secretos industriales o cualquier otra información confidencial de un competidor. En este sentido no se deberá:

- Convencer por cualquier medio, a personal actual o ex-empleados de un competidor a revelar información confidencial.
- Contratar servicios para obtener información confidencial o secreta de algún competidor.

F. DE LOS PROVEEDORES

Las relaciones que los funcionarios y empleados de GFNorte sostengan con los proveedores, deberán estar basadas en criterios de selección técnicos, económicos y en la medida de lo posible, considerando también aspectos de protección al medio ambiente, con profesionales formalmente establecidos, atendiendo a las necesidades del Grupo, y conducidas con independencia e integridad en todas y cada una de las operaciones que se realicen.

1. Selección de proveedores

Los funcionarios y empleados que participen en la selección de los proveedores, deberán ser imparciales, y evaluar parámetros de precio, calidad y confiabilidad de productos o servicios, así como la capacidad instalada y técnica del proveedor para cumplir con lo requerido en el tiempo establecido, tomando en consideración también si el proveedor cuenta con la Distinción de Empresa Socialmente Responsable y su práctica está familiarizada con temas de protección ambiental.

De igual forma, deberán vigilar que dicha selección se realice a través de los procesos determinados, tales como cotización directa o invitación, formalización mediante contratos, cumplimiento de condiciones y entrega oportuna, de manera que se garantice la mejor relación costo-beneficio.

2. Cotizaciones, precios y decisiones de compra

Al invitar a los proveedores a que presenten cotizaciones, les serán dados a conocer en forma completa y equitativa los requerimientos técnicos, comerciales y de otro tipo de GFNorte. Cualquier clarificación o cambio a las especificaciones originales deberá informarse, en cuanto se conozca, a todos los proveedores participantes, y si alguno de ellos ya hubiera presentado una cotización sobre las especificaciones anteriores, se le permitirá sustituir dicha cotización en un plazo corto pero razonable.

Los funcionarios y empleados involucrados en el proceso no aceptarán ningún descuento o precio que tenga por objeto el influir en otras operaciones de la Institución.

En caso de que varios proveedores ofrezcan un producto o servicio, en condiciones similares de calidad y precio, se dará preferencia aquel que maneje material reciclado o bajos en contaminantes o bien, se tenga conocimiento de que el proveedor tiene la distinción de Empresa Socialmente Responsable o participe activamente en causas para el mantenimiento del medio ambiente.

Las decisiones de compra se basarán en las proyecciones de costos totales para GFNorte, considerando el impacto de productos defectuosos o servicios no satisfactorios, el valor de las relaciones comerciales a largo plazo con los proveedores y las experiencias previas que en su caso se hayan tenido con ellos.

En todo momento, los funcionarios o empleados encargados de tomar las decisiones de compra, deberán verificar que GFNorte se abstenga de realizar operaciones comerciales con proveedores con un mal historial de negocios; conformado por capital producto de actividades ilícitas; o bien, de dudoso giro de negocios.

3. Compras condicionadas

Los funcionarios y empleados involucrados en el proceso, por ningún motivo procurarán que un proveedor adquiera los productos o servicios que ofrece GFNorte a cambio de asignarle contratos de compra, ni permitirán que el proveedor lo proponga.

Sin embargo, GFNorte podrá solicitar al proveedor que establezca ciertos servicios la Institución, únicamente por conveniencia mutua de carácter operativo, sin que ello se considere como compra condicionada.

4. Comentarios sobre proveedores

Los empleados de GFNorte no comentarán los problemas o debilidades de un proveedor con otro proveedor, ni con personas ajenas a GFNorte. Los precios, condiciones y otro tipo de datos recibidos de proveedores actuales o potenciales, no deberán ser divulgados fuera de GFNorte, ya que se consideran información confidencial.

Todos los patrones de conducta mencionados anteriormente, serán aplicados por funcionarios y empleados que tengan relación con otras Instituciones del sistema financiero que presten servicios a GFNorte.

G. DE LAS AUTORIDADES

Los consejeros, funcionarios y empleados que representen a GFNorte ante las autoridades federales, estatales o locales, deberán mostrar que las actividades se ejecutan con estricto apego a las disposiciones jurídicas aplicables, así como con base en las sanas prácticas bancarias que rigen, absteniéndose de participar en actos ilícitos o que puedan generar sospechas de ilegalidad.

1. Actitudes e impacto

Los consejeros, funcionarios y empleados que tuviesen relación con funcionarios de entidades regulatorias u organismos gubernamentales, deberán ofrecerles un trato amable y respetuoso, reconociendo su calidad de autoridades, que facilite el tratamiento de los asuntos, así como el establecimiento de acuerdos.

Los requerimientos y observaciones de las autoridades deberán ser atendidos satisfactoriamente, con el ánimo de colaborar con eficacia y cortesía en el cumplimiento de su misión, siempre que sus

solicitudes se mantengan dentro de las facultades que les otorgan las leyes, y que no se vulneren los intereses del Grupo, en cuyo caso se harán valer los medios legales correspondientes.

Los consejeros, funcionarios y empleados en su relación con autoridades, deberán abstenerse de ofrecer beneficios de cualquier naturaleza, que comprometan o aparenten comprometer su independencia y objetividad.

En el caso que los representantes de las autoridades soliciten algún beneficio se deberá reportar el hecho al Consejo de Administración, en el caso de los consejeros, o al Director General de la empresa de GFNorte de que se trate, en caso de funcionarios y empleados; o bien, a través del sistema de denuncias y los [canales electrónicos](#) establecidos en la Institución. (Ver apartado “En materia de denuncias”)

De igual forma, los consejeros, funcionarios y empleados se deberán abstener de manifestar públicamente su opinión sobre conductas o aptitudes de funcionarios públicos.

2. Defensa de los intereses del Grupo conforme a Derecho

La amabilidad no debe confundirse con debilidad, ni el respeto con falta de firmeza en la defensa de los derechos de GFNorte.

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deberán ajustarse y vigilar que invariablemente se dé cumplimiento a las disposiciones legales en la materia. No obstante, es posible que en determinadas circunstancias surjan diferencias, ya sea de criterio o de interpretación, con las autoridades respecto a la aplicación de alguna norma. En tal caso, los consejeros, funcionarios y empleados deberán solicitar el apoyo del área Jurídica de su localidad con el fin de comprobar que se fundamente y motive la posición asumida ante la autoridad, y en su caso, hacer valer la misma ante las instancias que procedan por ley.

3. Aceptación de responsabilidades

Cuando las autoridades lo señalen y fundamenten, o bien, cuando en las revisiones periódicas internas lo detecten, y se compruebe que por alguna razón un consejero, funcionario o empleado de GFNorte no se apegó a las normas aplicables en la materia, se reconocerá dicha desviación y se deberá actuar con prontitud para remediar la irregularidad. GFNorte asumirá ante las autoridades, en su caso, las sanciones y reparaciones derivadas del incumplimiento, sin menoscabo de las responsabilidades que le pueda fincar al consejero, funcionario o empleado, de carácter administrativo, civil o, incluso penal, de acuerdo a la normatividad interna y al marco legal vigente.

H. DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

La relación entre consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deberán estar siempre basadas en el debido y mutuo respeto, a fin de asegurar un ambiente armonioso conducente al trabajo productivo.

Todos los consejeros, funcionarios y empleados deberán mostrar lealtad institucional, respeto a las pautas y directrices establecidas; siendo en todo momento equitativos en sus relaciones internas, con sus superiores, pares y dependientes jerárquicos. El parámetro para conducirse y realizar la labor cotidiana, es la consecución de los objetivos y metas establecidas, evitando generar una situación de abuso en la relación de trabajo.

1. Integridad

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deberán cumplir exactamente y con rectitud los deberes de su cargo y función, así como ser congruentes y consistentes con las disposiciones establecidas en el presente Código de Conducta así como en el marco legal aplicable.

2. Relaciones con los superiores jerárquicos

A partir de la relación de mutuo respeto entre todos los miembros de GFNorte, los funcionarios y empleados del Grupo deberán acatar, en relación con la labor que desempeñan, las legítimas instrucciones de los superiores jerárquicos, mediante una actitud y disposición que facilite y complemente la labor de éstos; en este sentido, mostrarán una conducta responsable y digna de confianza.

En el caso en que el funcionario o empleado perciba que una instrucción directa puede contravenir las disposiciones del presente Código de Conducta, de la legislación aplicable, o representar un posible conflicto de intereses entre sí mismo y la Institución o entre quien giró la instrucción y la Institución, deberá efectuar una consulta a las áreas de Jurídico, Recursos Humanos, Auditoría o la Contraloría Normativa; o bien, a través del sistema de denuncias y los [canales electrónicos](#) establecidos en la Institución, a fin de aclarar la situación. (Ver apartado “En materia de denuncias”)

3. Relaciones con compañeros

El trato entre consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte debe ser de respeto absoluto y tolerancia a las posibles diferencias de raza, religión, origen, clase social, sexo, edad, incapacidad física o cualquier otra. Las relaciones de trabajo deben basarse en la colaboración y el apoyo mutuo.

En particular, GFNorte espera que en las relaciones entre compañeros y compañeras de trabajo prevalezca un total respeto, que si bien no excluye posibles lazos de amistad y muestras de compañerismo, basándose siempre en el respeto mutuo, sí impone una barrera en cuanto a comentarios, actitudes y contacto físico inadecuados.

4. Relaciones con subordinados

Todo superior jerárquico dispensará un trato de respeto y confianza a sus subordinados, sin que ello signifique la merma de su autoridad, ni tampoco, el hacer valer su rango para afectar injustamente a nadie.

Constituye un abuso de autoridad, cuando un superior jerárquico concede promociones y aumentos injustificados; permite horarios relajados y, en general, otorga ventajas especiales a personas, equipos o grupos determinados, a cambio de dinero, su simpatía o sus favores. Igualmente, si con su conducta intimida y coacciona a sus subordinados, y toma represalias cuando no lo logra.

Así mismo, los empleados y funcionarios que tengan personal a su cargo, deberán:

- Asignar funciones relacionadas exclusivamente con el puesto que tienen conferido, quedando estrictamente prohibido solicitar a sus subordinados el desarrollo de tareas de índole personal.
- Proporcionar a sus subordinados, en la medida de las posibilidades, los elementos y recursos que resulten necesarios para realizar el trabajo encomendado.
- Evaluar su desempeño con objetividad.
- Reconocer oportunamente a quien lo merezca.
- Cuando proceda, otorgarles los beneficios y prestaciones a que tengan derecho sin condicionamiento alguno. En ese sentido, queda prohibido otorgar concesiones que están

fuera de lo que establece el contrato laboral (ampliar el período vacacional, gestionar préstamos cuando no se cumplen los requisitos, autorizar ausentismos sin justificación, etc.)

I. DE LA COMUNIDAD

La conducta de consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte en sus actividades laborales y extra laborales, no deberá vulnerar el prestigio e imagen de la Institución en la Comunidad en donde tengan participación. GFNorte alienta la participación de sus consejeros, funcionarios y empleados en actividades de Labor Social, además de mantener un interés genuino en reconocer y difundir las historias de vida ejemplares e inspiradoras de aquellos Mexicanos fuertes que se han esforzado en superarse y trabajan por un México mejor.

1. Actividades Extralaborales

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte son libres para dedicarse a las actividades extralaborales de su preferencia, sin embargo, deberán considerar que:

- El tiempo y el esfuerzo dedicado a esas actividades extralaborales no sea a expensas de GFNorte, excepto cuando se cuente con la autorización correspondiente.
- Esas actividades se desarrollen dentro del marco de la moral y las buenas costumbres que prevé nuestra legislación.
- No se realicen con un propósito contrario a las directrices y pautas establecidas en este Código de Conducta.

2. Actividades Cívico-Políticas

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte podrán participar, a título personal, en las actividades cívicas y políticas de su preferencia. Al respecto, deberán precisar, en forma clara y expresa, que actúan de manera independiente y no a nombre de GFNorte.

3. Actividades Académicas

En el desarrollo de actividades académicas, ningún funcionario o empleado, hará referencia a experiencias, asuntos u operaciones particulares, en los que GFNorte intervino o tuvo conocimiento de forma restringida, por lo que no propiciarán ni intervendrán en temas o casos de estudios, salvo que cuenten con la autorización previa correspondiente emitida por el Director General del área correspondiente.

La forma en que se exponga la información, siempre deberá contribuir a mejorar la imagen de Banorte y en ningún caso deberá expresarse de manera que pudiera dañarla.

4. Actividades Religiosas

La libertad de cultos es un principio constitucional establecido como garantía individual en nuestra Carta Magna. Por ello en GFNorte, todo consejero, funcionario y empleado puede profesar o abrazar la fe y creencias religiosas que más le satisfagan, así como participar en las actividades y ritos que les sean propios, siempre que se observen las guías que se señalaron al inicio de este apartado.

En GFNorte se respetan todas las creencias religiosas. No obstante, la Institución mantiene la política de que ninguno de sus miembros deberá intentar imponer su fe o credo a los demás;

realizar actos de difusión de religión o creencia alguna; practicar servicios, ritos o ceremonias en las instalaciones del Grupo, ni en horas de trabajo cuando se encuentren fuera de las oficinas.

5. Actividades Deportivas

En GFNorte se apoyan las actividades deportivas, principalmente si se realizan en equipo, ya sea formando equipos que compitan contra terceros, o bien, en competencias internas.

Los consejeros, funcionarios y empleados podrán participar en actividades de esta índole, manteniendo y cuidando los principios de prestigio, honorabilidad y respeto de GFNorte.

El desarrollo de actividades deportivas quedará sujeto a disposiciones de carácter específico, que deberán establecer las áreas correspondientes.

6. Actividades de Labor Social

GFNorte alienta a sus consejeros, funcionarios y empleados a que participen activamente en labores de apoyo que permitan mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la comunidad en que participan. Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deben considerar el cumplimiento de los principios del presente Código y de la Normatividad Institucional en la promoción de la labor social.

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte, que deseen realizar labores sociales a título de la Institución, deben contar previamente con el visto bueno de la Fundación Banorte y de la Dirección Ejecutiva de Sustentabilidad e Inversión Responsable.

7. Actividades con Impacto Ecológico

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deben cuidar que las actividades o negocios que realicen o fomenten, no tengan un impacto negativo sobre los recursos naturales de las comunidades donde participan y vigilen que, en caso de existir deterioro a dichos recursos, se propicie la forma de sustituirlos y/o mitigar el daño ecológico.

Los funcionarios y empleados de GFNorte deben propiciar que ninguna actividad o negocio con los clientes, la competencia y los proveedores de la Institución, tenga un impacto negativo sobre los recursos naturales de las comunidades donde participen y vigilen que, en caso de existir deterioro a dichos recursos, se propicie la forma de sustituirlos y/o mitigar el daño ecológico.

GFNorte alienta a los consejeros, funcionarios y a empleados a cuidar los recursos a los que se tiene alcance, dentro y fuera de la Institución, fomentando en la medida de lo posible, el reciclaje de papelería, el uso consciente de electricidad y agua, la digitalización de archivos en lugar de su impresión y la separación de los desechos orgánicos e inorgánicos.

8. Uso de redes sociales:

El uso de las redes sociales es una preferencia y decisión personal, no obstante, el acceso a ellas debe darse sólo en los dispositivos propiedad del empleado y no debe interferir en ningún momento con el trabajo o responsabilidades asignadas.

Los consejeros, funcionarios y empleados, deberán abstenerse de compartir en estos medios sociales información confidencial, interna o privilegiada de la Institución además de cuidar en todo momento que los comentarios o imágenes que se publiquen a título personal, no dañen la imagen de GFNorte, la cual debemos preservar como miembros de la Institución.

9. Reconocimiento a Mexicanos Fuertes:

En apoyo a la comunidad, GFNorte tiene un interés genuino en reconocer y difundir las historias de vida ejemplares e inspiradoras de aquellos Mexicanos fuertes que se han esforzado en superarse y trabajan por un México mejor, generando un cambio positivo en la sociedad.

J. DEL DEBIDO CUMPLIMIENTO

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deberán actuar con probidad y apego a los principios y disposiciones contenidas en la legislación vigente, en este Código de Conducta, y en la normatividad institucional, comprometiéndose con la salvaguarda del patrimonio de GFNorte y asumiendo plena responsabilidad de sus funciones.

1. Del manejo de los recursos de GFNorte

Todos los recursos que maneja GFNorte son ajenos, ya que fueron confiados en administración o guarda por los clientes y accionistas del Grupo. Por ello, la probidad en su manejo es imperativa. Esta cualidad debe ser la característica principal de todo el personal de GFNorte, y todo acto o comportamiento que la vulnere constituirá un ataque directo a la Institución y a sus integrantes, toda vez que daña la confianza de nuestros clientes y accionistas.

2. Fraudes e Ilícitos

Todo fraude e ilícito en que participen consejeros, funcionarios o empleados de GFNorte, unidos entre sí, en contubernio con terceros, o por cuenta propia, deberá sujetarse, en cuanto se tenga conocimiento o presunción suficiente, al proceso legal correspondiente hasta sus últimas consecuencias, salvo que el Comité de Seguridad acuerde algo distinto. En todo caso, tratándose de posibles delitos que se persigan de oficio, se deberá colaborar con la autoridad judicial en forma expedita para facilitar la correcta aplicación de la ley.

Todo miembro del GFNorte, en la medida de sus funciones y atribuciones, deberá procurar revertir el daño que se haya ocasionado al Grupo, así como velar por sus intereses.

Ningún consejero, funcionario o empleado está autorizado para otorgar perdón sobre ningún fraude o ilícito a cambio de que el presunto responsable restituya las cosas a como se encontraban antes del ilícito en cuestión, salvo que este perdón sea otorgado por el Comité de Seguridad, con una votación de mayoría calificada (dos terceras partes de sus integrantes).

3. De las operaciones con valores de Consejeros, Directivos y Empleados:

Los Consejeros, Directivos y empleados que realicen operaciones con valores, deberán llevar a cabo esta actividad dentro del marco regulatorio, informando periódicamente las operaciones realizadas de acuerdo a lo establecido en el manual de Operaciones con Valores de Consejeros, Directivos y Empleados.

Asimismo, en el caso de Directivos con hasta dos niveles de reporte por debajo de la Dirección General de GFNorte que realicen operaciones de compra o venta de acciones de GFNorte durante un trimestre calendario, cuyo monto sea igual o superior al equivalente en moneda nacional a 1,000,000 (un millón) de UDIS, deberá notificar de esta situación a la CNBV dentro de los 5 días hábiles siguientes al cierre del trimestre. El valor de la UDI es el correspondiente al último día hábil del trimestre a reportar.

En este mismo sentido, deberán informar a la CNBV la compra o venta de acciones de GFNorte que realicen en un plazo de cinco días hábiles, cuando el importe total operado sea igual o superior al equivalente en moneda nacional a 1,000,000 (un millón) de UDIS, considerando el valor de la UDI al día de la última operación. Este reporte debe ser realizado el día hábil siguiente en que se alcance dicho monto.

4. En materia de Control Interno:

Los funcionarios, directivos y empleados, deberán conocer los procesos de los cuales forman parte y/o interactúan e identificar los riesgos que les son intrínsecos y los controles que los mitigan, informando las áreas de oportunidad que se identifiquen a su jefe inmediato y a la Contraloría.

5. Medidas para evitar conflictos de interés en la prestación de los Servicios de Inversión:

Los funcionarios, directivos y empleados, deberán conocer y aplicar las medidas para evitar conflictos de interés en la prestación de los Servicios de Inversión, cumpliendo cabalmente con lo establecido en el manual "Lineamientos Generales en Materia de Servicios de Inversión", en la cual se detallan los supuestos de conflictos de interés establecidos en la regulación y las medidas para evitarlos.

6. Mercado cambiario y de valores:

Todos los empleados de GFNorte, en especial aquellos que estén involucrados en la operación del mercado cambiario y de valores, deberán efectuar sus actividades teniendo como base los siguientes pilares:

- **Ética:** Se deberá actuar de forma ética y profesional para promover la integridad del mercado cambiario y de valores.
- **Gobernabilidad:** Apego a las políticas, procedimientos institucionales y mantener una estructura organizacional que promueva acciones responsables.
- **Distribución de información:** Los participantes del mercado deben comunicarse de manera clara y atinada y deben proteger la información confidencial para promover una comunicación efectiva que impulse un mercado cambiario y de valores robusto, abierto, líquido y transparente.
- **Ejecución:** Actuación diligente al momento de negociar y ejecutar las operaciones cambiarias y de valores.
- **Gestión de riesgo:** Promover y mantener mecanismos de control y gestión de riesgo robustos con el fin de identificar, cuantificar y monitorear los riesgos asociados a su actividad en el mercado cambiario y de valores.
- **Procesos de confirmación y liquidación de operaciones:** Existencia de procesos robustos, eficientes y transparentes que permitan una confirmación y liquidación eficiente y adecuada de las operaciones realizadas en el mercado cambiario y de valores.

7. De la abstención de recibir y/o entregar sobornos

Es responsabilidad de consejeros, funcionarios y empleados, abstenerse de recibir u otorgar favores o dádivas, ya sean efectivo o especie, encaminadas a obtener algún beneficio a cambio.

8. Sistema anticorrupción

Los consejeros, funcionarios y empleados, deberán adoptar todas las medidas razonables destinadas a prevenir, investigar y sancionar los actos de corrupción que se detecten en la administración, gestión, conducción y ejecución de los negocios de cualquiera de las Entidades Financieras que formen parte de GFNorte.

9. Del Comportamiento Crediticio

GFNorte apoya a sus funcionarios y empleados con créditos personales a una tasa de interés preferencial, con destinos que abarcan el cubrir necesidades económicas; la adquisición de bienes muebles o inmuebles o bien, liquidación de pasivos, según sean las características de cada producto. Dichos créditos están limitados en su monto y plazo, de acuerdo al nivel de ingresos de funcionarios y empleados.

Los funcionarios y empleados deben dar atención especial a honrar sus deudas con GFNorte, con otra institución bancaria o financiera, casas comerciales o cualquier otra entidad, ya que al ser representante de la Institución, su inclusión en el Buró de Crédito puede afectar negativamente la imagen del Grupo.

Por lo anterior, es responsabilidad de cada empleado y funcionario asegurarse de no tener o solicitar créditos que extralimiten su capacidad de pago.

10. Fallas Administrativas

Es responsabilidad de GFNorte mantener programas de capacitación y actualización de métodos y procedimientos de control, de diseño y difusión de medidas de seguridad y es responsabilidad del personal cumplir tales programas y lineamientos.

A los funcionarios y empleados que por desconocimiento, distracción, negligencia o mal desempeño en sus funciones, cometan irregularidades, sin dolo o mala fe, pero que causen daño al patrimonio de GFNorte, se les aplicarán las sanciones administrativas o penales correspondientes, ya que ninguna causa mencionada los libera de la responsabilidad del daño causado.

11. Código de vestimenta

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte, deberán guardar respeto a la Institución, presentándose a las oficinas con la vestimenta adecuada; la cual debe denotar formalidad y compromiso ante nuestros clientes y compañeros. En los casos que el uniforme sea obligatorio, se deberá utilizar sin realizar cambios al diseño autorizado por la Dirección General Adjunta de Recursos Humanos.

12. Del reporte de incumplimientos

Los consejeros, funcionarios y empleados que tengan conocimiento directo o indirecto de un acto o incumplimiento a la normatividad que pueda constituir o llegue a significar un daño o quebranto para GFNorte, o bien, constituye el incumplimiento a cualquiera de los lineamientos del presente Código de Conducta, deberán reportarlo, con discreción, a la Dirección General Adjunta de Contraloría, y/o a la Dirección Ejecutiva de Auditoría Operaciones de Banca y Filiales o bien, a través del sistema de denuncias y los canales electrónicos establecidos en la Institución. El guardar silencio implica un acto de encubrimiento y, por ende, de complicidad. (Ver apartado “En materia de denuncias”)

K. RECONOCIMIENTO “INGENIO BANORTE”

Grupo Financiero Banorte impulsa la cultura de innovación constante, promueve y reconoce las ideas de los empleados, apoyando los proyectos cuya implementación impacte positivamente los ingresos, el ahorro, la calidad de servicio a nuestros clientes y el mejoramiento del entorno social.

1. El Ingenio Banorte considera como definiciones clave las siguientes:

- **Creatividad:** Capacidad de crear que cada empleado tiene, es el proceso natural de generación de ideas.

- **Innovación:** Es la aplicación de una idea en la transformación o creación de nuevos **productos** o servicios que nos distinguen de la competencia.
- **Innovación incremental:** Es la adición de cualidades o elementos a un concepto existente que mejora su desempeño.
- **Innovación Radical:** Es la creación de un concepto no conocido, totalmente nuevo, que **normalmente** presenta impactos en el desempeño superiores a los de la innovación incremental.
- **Ideas Intégrate:** Todas aquellas cuyo fin sea la integración armónica de los equipos de **trabajo**.
- **Ideas de Responsabilidad Social:** Ideas que impacten los 4 pilares de la Responsabilidad Social: Protección al medio ambiente, apoyo a la Comunidad, Ética y Calidad de Vida y Cadena de Valor.

2. Selección de ideas: Las ideas serán evaluadas por un Comité conformado por funcionarios de reconocido prestigio y se determinará aquellas ideas merecedoras de reconocimiento.

3. Premiación de ideas innovadoras: La Dirección General de GFNorte, realizará la premiación a los ganadores del premio Ingenio Banorte.

L. EN MATERIA DE DENUNCIAS

Los consejeros, funcionarios o empleados de GFNorte, que tengan conocimiento directo o indirecto de un acto irregular, conflicto de intereses o incumplimiento a la normatividad que pueda constituir o llegue a significar un daño o quebranto para GFNorte, o bien, constituya el incumplimiento a cualquiera de los principios del presente Código de Conducta, deberán reportarlo, con discreción, a la Dirección General Adjunta de Contraloría, y/o a la Dirección Ejecutiva de Auditoría Operaciones de Banca y Filiales o bien, a través del sistema de denuncias y los canales electrónicos establecidos en la Institución.

La Dirección Ejecutiva de Auditoría Operaciones de Banca y Filiales, mantendrá informado al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, a la Dirección General y en su caso al Consejo de los asuntos relevantes reportados por los funcionarios o empleados.

Todos los reportes o hallazgos que redunden en un desapego a los principios que emanan de este Código de Conducta serán investigados y en su caso, se aplicarán las sanciones que marque la normatividad interna.

GFNorte prohíbe que cualquier consejero, funcionario o empleado aplique represalias a sus superiores, pares y dependientes jerárquicos por haber reportado actos de incumplimiento a la normatividad o al presente Código de Conducta. Cualquier represalia también deberá ser reportada, con discreción, a la Dirección General Adjunta de Contraloría, y/o a la Dirección Ejecutiva de Auditoría Operaciones de Banca y Filiales o a través del sistema de denuncias y los canales electrónicos establecidos en la Institución.

Toda información proporcionada de buena fe será reconocida y mantenida en secreto, asegurando el anonimato del informante. No obstante, la información que resulte falsa, que calumnie o que sea proporcionada con dolo será sancionada de manera severa.

Todos los miembros de GFNorte, consejeros, funcionarios y empleados, tenemos la responsabilidad ante la Institución y ante nosotros mismos de llevar a la práctica, en el día con día, los principios de moral, probidad y ética plasmados en este Código de Conducta. Cumpliendo con

ello, contribuiremos a consolidar el prestigio de GFNorte de cara a la sociedad, a la comunidad financiera y a las autoridades, y reforzaremos la confianza que nos ha sido depositada por nuestros clientes.