



INFORME ANUAL 2015

# Transformación con Valor



## Nuestra visión

Ser un gran aliado para crecer fuerte con México

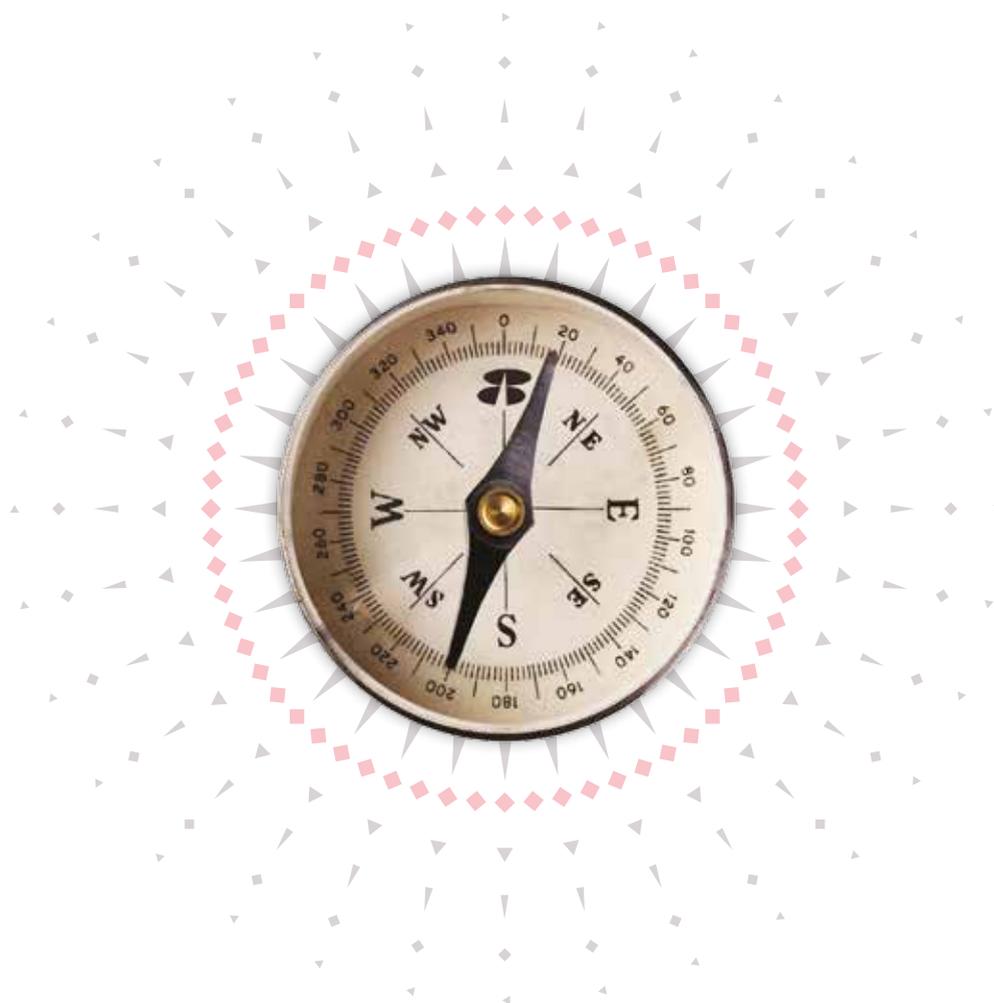
## Nuestra misión

Generar confianza y fortaleza financiera para nuestros clientes

## Nuestros cinco principios

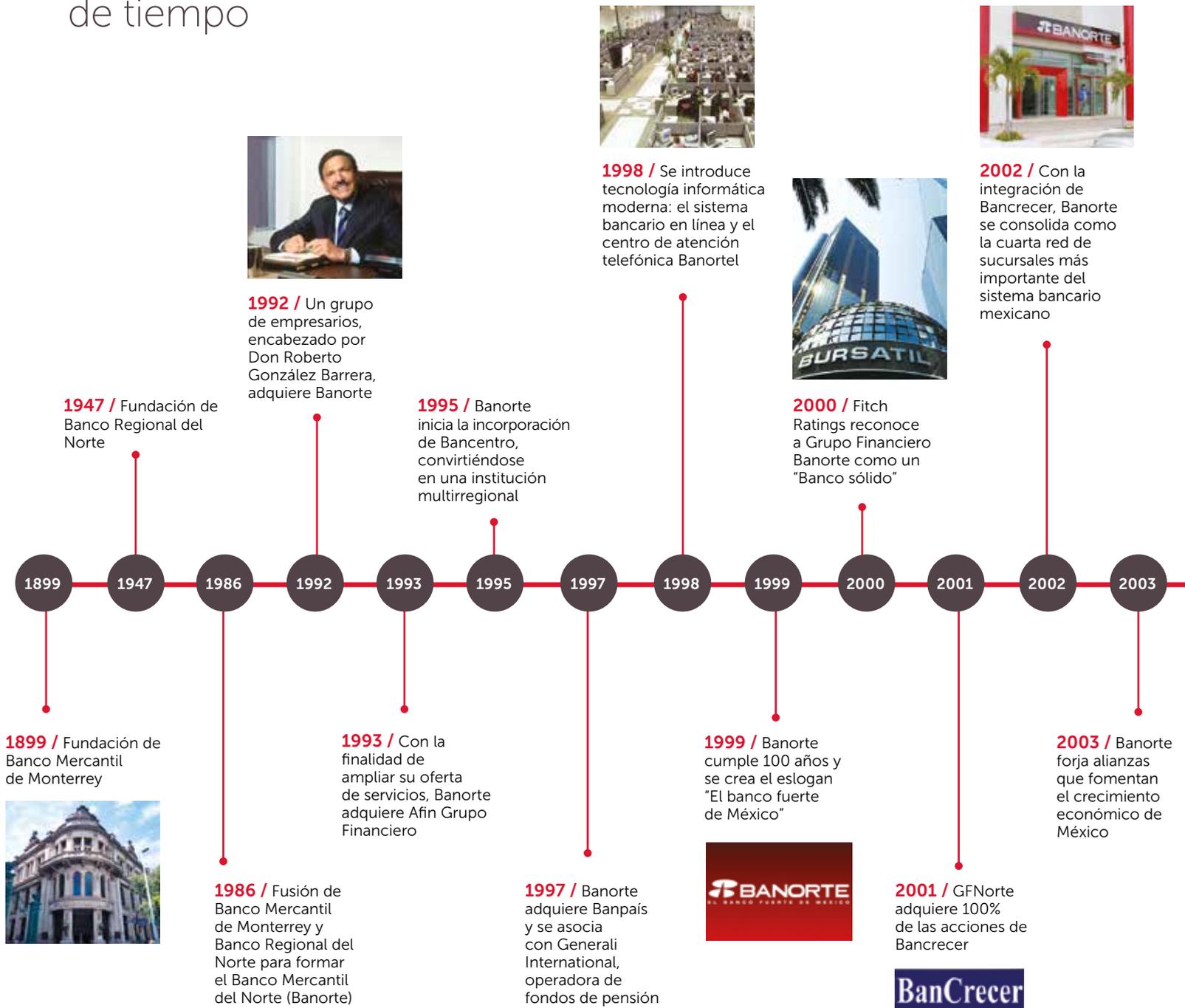
Somos una gran familia con principios y valores en los cuales inspiramos nuestras acciones en la relación con nuestros clientes, compañeros y proveedores.

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



En esta síntesis de nuestro Informe Anual 2015,  
le presentamos los aspectos más sobresalientes que  
hacen posible la **Transformación con Valor** en los ámbitos  
económico, social y ambiental de  
Grupo Financiero Banorte.

# > Línea de tiempo





**2004 /** Se generan productos y servicios novedosos como una estrategia de crecimiento, como es el caso de la cuenta Mujer Banorte



**2006 /** Banorte adquiere Inter National Bank y la remesadora Uniteller en Estados Unidos

**2008 /** Banorte es nombrado "Mejor banco de México" y "Mejor banco de Latinoamérica" por la revista Euromoney



**2010 /** World Finance reconoce a GFNorte como "El mejor grupo financiero de México 2010"



**2012 /** Se inaugura el Centro de Contacto "Don Roberto González Barrera", coincidiendo con su fallecimiento ese mismo año

Se crean cinco Consejos Regionales que brindan asesoría al Presidente del Consejo de Administración sobre aspectos relevantes y oportunidades en las diferentes zonas del país

**2014 /** Marcos Ramírez Miguel asume la Dirección General del Grupo

GFNorte ingresa al Índice de Sustentabilidad de Mercados Emergentes de Dow Jones

2004

2005

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013

2014

2015

**2005 /** Alianza con Telecom - Telégrafos para bancarizar a miles de mexicanos

La oficina matriz del grupo se cambia a un moderno edificio corporativo en Santa Fe

**2007 /** Banorte cuenta ya con más de mil sucursales y 3,500 cajeros automáticos

Se adquiere la remesadora Motran de California, Estados Unidos

**2009 /** Banorte obtiene por quinta ocasión la distinción de "Mejor banco del año en México" por la revista especializada The Banker

**2011 /** Banorte es uno de los tres finalistas para el reconocimiento "Sustainable Bank of the Year 2011", otorgado por Financial Times y el IFC

Fusión de Banorte e Ixe para convertirse en la tercera institución bancaria de México

**2013 /** Con la adquisición de la afore de BBVA Bancomer, Afore XXI Banorte se convierte en la mayor administradora de fondos para el retiro en el país

**2015 /** Carlos Hank González asume la Presidencia del Consejo de Administración  
Renovación de la Identidad Corporativa de Banorte  
Consolidación de Ixe, la Banca Preferente de Banorte



# > GFNORTE

de un vistazo

Grupo Financiero Banorte (GFNorte; BMV: GFNORTEO) es una institución financiera líder en México, el tercer grupo financiero más grande del país y el primero controlado por accionistas mexicanos.

## Nuestra participación de mercado:

**No. 1**

Afore por cuentas administradas 24.5%

---

**Primer lugar**

Captación plazo 17.7%

---

**No. 2**

Crédito a entidades gubernamentales 23.4%

---

**Segundo lugar**

Terminales punto de venta (TPVs) 18.3%

---

**No. 3**

Crédito de nómina 19%

---

**Tercer lugar**

Crédito hipotecario 16%

---

**3<sup>er</sup> lugar**

Captación tradicional 14.6%

---

**No. 4**

Crédito auto 14.6%

---

**Cuarto lugar**

Tarjeta de crédito 8.3%

---

**4<sup>o</sup> lugar**

Crédito vigente 13%

---

# > Nuestra cobertura

Infraestructura Banorte / México									
Territorio	Estado	Sucursales		Cajeros automáticos		Corresponsalías <sup>(1)</sup>		Población desfavorecida	
		2014	2015	2014	2015	2014	2015	Densidad poblacional <sup>(2)</sup>	Pobreza extrema y moderada <sup>(3)</sup> %
México Sur	Ciudad de México, Estado de México	192	169	763	778	223	571	1,008	37.1
México Norte	Ciudad de México, Estado de México	169	161	701	702	748	566	1,008	37.1
Norte	Durango, Nuevo León, Tamaulipas, Coahuila	220	217	1,636	1,644	1,497	1,850	29	34.9
Centro	Aguascalientes, Guanajuato, Jalisco, Querétaro, San Luis Potosí, Tamaulipas, Zacatecas	161	150	1,040	1,062	445	779	68	43.2
Noroeste	Baja California, Baja California Sur, Chihuahua, Sinaloa, Sonora	149	141	1,079	1,126	788	910	20	32.2
Occidente	Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit	142	133	713	736	543	957	106	44.1
Sur	Guerrero, Hidalgo, Morelos, Oaxaca, Puebla, Tlaxcala, Veracruz	124	117	697	685	464	701	56	57.8
Peninsular	Campeche, Chiapas, Oaxaca, Tabasco, Veracruz, Yucatán, Quintana Roo	112	103	668	692	628	655	57	52.8
<b>Total Banorte</b>		<b>1,269</b>	<b>1,191</b>	<b>7,297</b>	<b>7,425</b>	<b>5,336</b>	<b>6,989</b>	<b>57</b>	<b>44.7</b>

<sup>(1)</sup> Nuestra red de corresponsalías está compuesta por la red de sucursales Telecomm, 7 Eleven, Tiendas Extra, Soriana, Woolworth y Del Sol y Farmacias Guadalajara.

<sup>(2)</sup> Densidad poblacional expresada en habitantes/km. Fuente: [cuentame.inegi.gob.mx](http://cuentame.inegi.gob.mx)

<sup>(3)</sup> Pobreza extrema y moderada. Fuente: [www.coneval.gob.mx](http://www.coneval.gob.mx)

## México

● Banorte



## EUA

- Uniteller
- Uniteller y Banorte - Ixe Securities International
- Uniteller, Banorte - Ixe Securities International e Inter National Bank



## Filipinas

- 1 oficina Uniteller



## > Cifras relevantes

Reportar buenos resultados es posible cuando durante el año hemos cumplido con las metas en todos los ámbitos del negocio; por ello nos sentimos satisfechos de un año más de buenos resultados.

Cifras relevantes			
Grupo Financiero Banorte	2015	2014	2013
Activos en administración (millones de pesos)	2,105,565	2,039,197	1,829,106
Total de activos (millones de pesos)	1,198,476	1,097,982	1,006,788
Valor de marca Banorte (millones de dólares) <sup>(1)</sup>	2,207	1,942	985
Captación integral (millones de pesos)	561,462	497,922	443,741
Cartera total (millones de pesos)	530,091	486,062	438,693
Capital contable (sin interés minoritario)	135,452	122,922	106,657
Utilidad neta (según participación)	17,108	15,228	13,508
Utilidad por acción (pesos)	6.19	5.49	5.35
Dividendos decretados por acción (pesos) <sup>(2)</sup>	1.01	0.44	1.14
Dividendos pagados (pesos)	2,787	1,218	2,911
Valor en libros de la acción (pesos) (sin interés minoritario) <sup>(3)</sup>	48.8	44.4	38.5
Acciones en circulación promedio (millones)	2,772.4	2,773.0	2,526.1
Precio de la acción (pesos)	94.99	81.2	91.36
ROE (%)	13.3	13.2	14.2
ROA (%)	1.5	1.5	1.4
Margen de interés neto ajustado por riesgos (MIN) (%) <sup>(4)</sup>	3.5	3.5	3.4
Índice de eficiencia (%) <sup>(5)</sup>	47.9	48.5	52
Índice de cartera vencida (%)	2.2	2.9	3.1
Cobertura de reservas (%)	116	107	104.6
Índice de capitalización (%)	14.6	15.26	15.12
Personal de planta	27,574	27,898	27,474

<sup>(1)</sup> Fuente: Millward Brown.

<sup>(2)</sup> Los dividendos por acción decretados por las Asambleas de Accionistas del 2013, 2014 y 2015 fueron: Dividendo total decretado en 2013 fue de \$0.7852 pesos por acción pagadero en cuatro desembolsos de \$0.1963 pesos por acción (octubre de 2013, enero, abril y julio del 2014, sin embargo, en la Asamblea de Accionistas celebrada el 20 de diciembre del 2013, se autorizó adelantar los pagos para el 31 de diciembre del 2013 de los desembolsos a llevarse a cabo en enero y abril del 2014, mientras que el cuarto y último desembolso fue pagado en la fecha original de julio 2014). Dividendo total decretado en 2014 fue de \$0.9740 pesos por acción pagadero en cuatro desembolsos de \$0.2435 pesos por acción (octubre de 2014, enero, abril y julio de 2015). Dividendo total en 2015 fue de \$1.64702 pesos por acción pagadero en cuatro desembolsos; el primero pagado por \$0.2745 pesos por acción (noviembre de 2015), el segundo pagado por \$0.457506549 pesos por acción cada (febrero 2016) y dos pendientes por decretar en junio y octubre de 2016, respectivamente.

<sup>(3)</sup> Considerando el número de acciones emitidas, que para los tres periodos asciende a 2,773.7 millones.

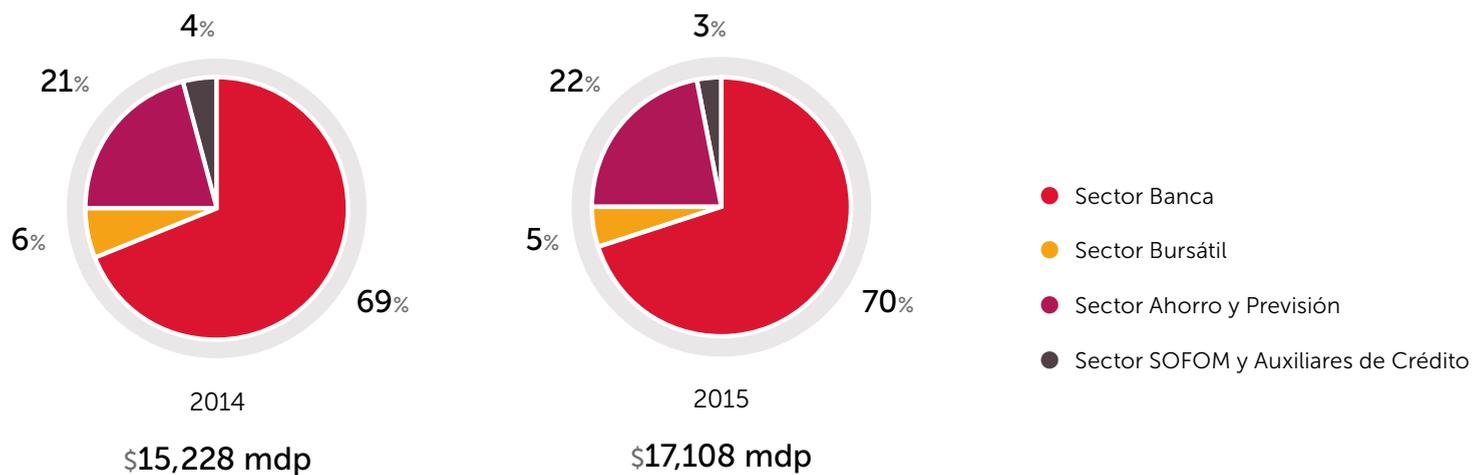
<sup>(4)</sup> A raíz de la reclasificación mencionada en la Nota 4 de los EEFF Dictaminados publicados el 19 de febrero de 2015, estos indicadores del ejercicio 2013 fueron modificados respecto a los publicados en el Reporte Anual 2013 (enviado a la autoridad en febrero y abril de 2014).

<sup>(5)</sup> Gastos no financieros / (margen financiero + ingresos no financieros).

Utilidad mayoritaria por sector			
	2015	2014	2013
Sector Banca	12,057	10,526	10,658
Sector Bursátil	790	931	649
Casa de Bolsa Banorte Ixe	564	837	562
Operadora de Fondos	226	94	87
Ahorro y Previsión	3,832	3,215	1,962
Afore XXI Banorte	1,220	1,181	1,114
Seguros Banorte	2,210	1,759	725
Pensiones Banorte	402	276	123
Auxiliares de Crédito	497	572	391
Arrendadora y Factor Banorte	571	700	599
Almacenadora Banorte	31	45	43
Ixe Automotriz	0	0	15
Sólida Administradora de Portafolios	(105)	(173)	(266)
Otras Compañías	0	2	1
Ixe Servicios	0	2	1
Tenedora	(69)	(18)	(153)
<b>Total</b>	<b>17,108</b>	<b>15,228</b>	<b>13,508</b>

Cifras en millones de pesos

## Utilidad neta por sectores



# > Así creamos Valor

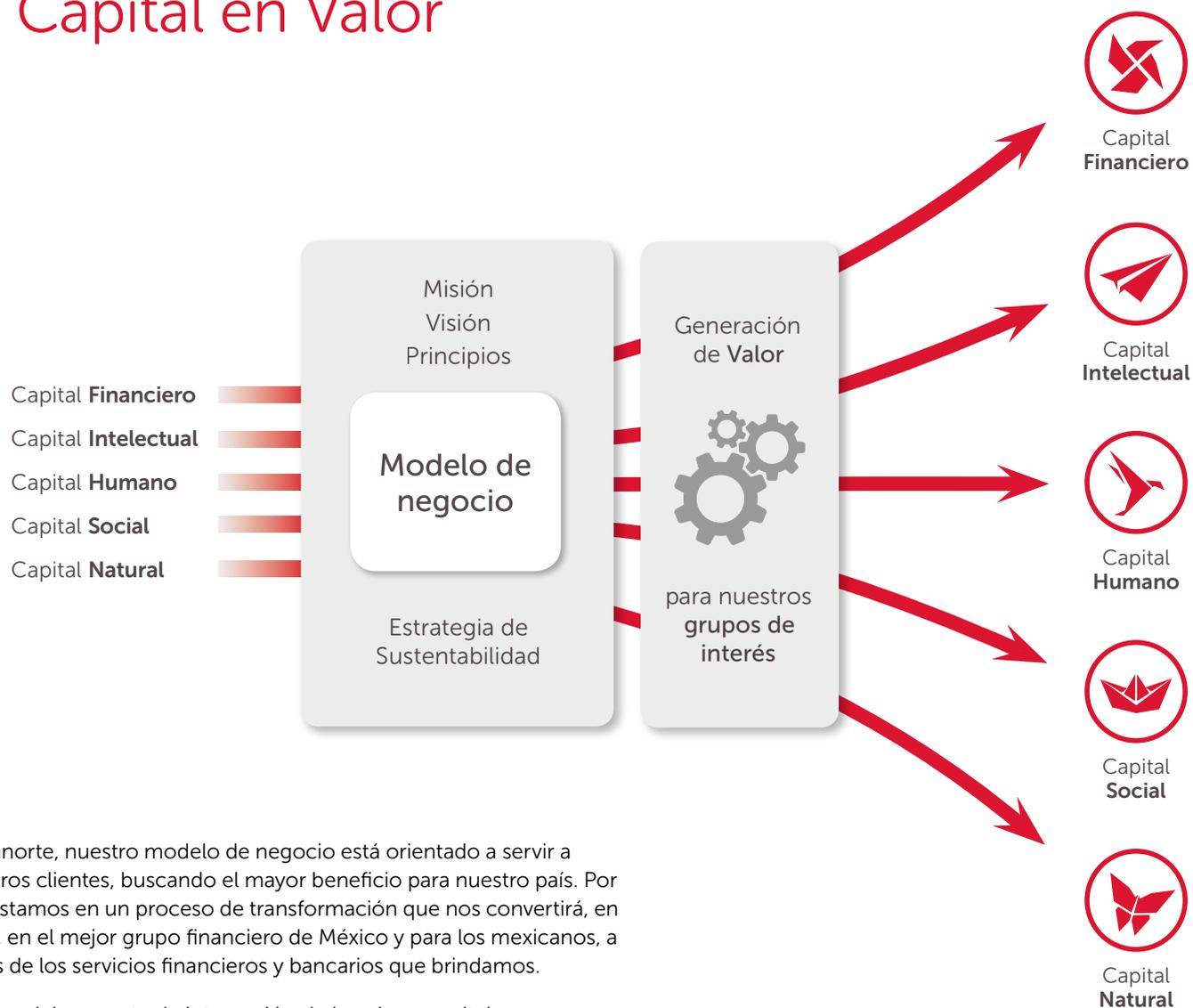
Para GFNorte, generar valor significa crecer nuestro negocio y a la vez mejorar el contexto social y ambiental en el que lo realizamos. Y es en esta generación de valor que radica nuestra fortaleza.

	Línea de negocio	Actividad de negocio	Impacto en los ingresos	Riesgos asociados						
				Crédito	Mercado	Liquidez	Operacional	Concentración	Reputacional	
INGRESOS	Captación	Recibimos e invertimos los recursos de nuestros clientes y ahorradores	Pago de intereses a nuestros clientes y ahorradores		●		●		●	
	Créditos e Inversiones	Apoyamos con préstamos para promover el desarrollo de las personas y empresas brindando el apoyo que necesitan para resolver sus gastos	Cobro de intereses, costo de créditos no pagados	●	●	●	●	●	●	
	Canales	Ofrecemos medios de acceso seguros que faciliten a nuestros clientes la gestión de sus recursos	Costo de mantenimiento en los canales		●		●		●	
	Sector Banca Ahorro y Previsión	Contamos con un amplia gama de productos, garantizando así el bienestar y la tranquilidad a corto mediano y largo plazo para nuestros clientes	Ingreso a largo plazo por inversión y gestión de actividades de ahorro y previsión		●		●		●	
	Negocios Internacionales	Brindamos productos y servicios especializados para la interacción comercial a nivel internacional	Ingresos por inversión en actividades de comercio exterior	●	●	●	●	●	●	
	Arrendadora, Almacenadora y Factoraje	Tenemos servicios de calidad para beneficiar y apoyar a las empresas	Ingreso por oferta de servicios auxiliares de crédito		●	●	●		●	
I	Principales inversiones									
EGRESOS	Capital Financiero	Inversión que fortalece el negocio	Mejoras en el servicio					●		●
	Capital Intelectual	Inversión e innovación para ofrecer el mejor servicio al cliente	Costo operativo					●		●
	Capital Humano	Inversión en nuestra gente para su máximo desempeño	Nómina y prestaciones					●		●
	Capital Social	Inversión para impactar positivamente el desarrollo socioeconómico de las comunidades	Apoyos sociales					●		●
	Capital Natural	Inversión en eficiencia de recursos y reducción de nuestra huella ambiental	Costo operativo					●		●
II	UTILIDAD NETA									

## Principales indicadores

Captación vista \$348,816 mdp		Captación plazo \$157,739 mdp		Captación mesa de dinero \$54,907 mdp	
Cartera comercial \$123,289 mdp		Cartera consumo \$176,544		Cartera corporativo \$88,108	
Cartera gobierno \$130,118		Cartera comercial \$123,289 mdp		Cartera consumo \$176,544	
Sucursales 1,191		Cajeros automáticos 7,425		Terminales punto de venta 155,893	
Corresponsalías 6,989		Afore XXI Banorte \$1,220 mdp utilidad neta		Seguros Banorte \$2,210 mdp utilidad neta	
Pensiones Banorte \$402 mdp utilidad neta		Oficinas INB 20		Oficinas Uniteller 1,031	
Oficinas Banorte - Ixe Securities 2		Arrendadora y Factor \$571 mdp utilidad neta		Almacenadora \$31 mdp utilidad neta	
ROE Arrendadora y Factor 14%		ROE GFNORTE 13.3%		Índice de eficiencia 47.9%	
Riesgos sociales y ambientales 3,704 créditos analizados		Valor de marca \$2.2 mil mdd		Programa Ingenio 651 ideas generadas	
Empleados de planta 27,574		Remuneración empleados \$4,329.3 mdp		Becas \$8.1 mdp	
Cursos, seminarios y conferencias \$92.1 mdp		Capacitación \$24.2 mdp		Donativos por Fundación Banorte \$60.7 mdp	
Beneficiarios indirectos Fundación Banorte 868,443 personas		Recursos movilizados AyuDamos \$2.4 mdp		Beneficiarios totales AyuDamos 70,526 personas	
Consumo de energía por empleado 18.56 GJ		Videoconferencias \$9.4 mdp invertidos 37,057 videoconferencias realizadas		Sistema integral de control de energía (SICE) \$22.60 mdp ahorrados 17.43 millones de Kwh ahorrados	

# > Transformamos Capital en Valor



En Banorte, nuestro modelo de negocio está orientado a servir a nuestros clientes, buscando el mayor beneficio para nuestro país. Por ello estamos en un proceso de transformación que nos convertirá, en 2020, en el mejor grupo financiero de México y para los mexicanos, a través de los servicios financieros y bancarios que brindamos.

Este modelo muestra la interacción de los cinco capitales que forman la base de nuestra operación y cómo se transforman a través de nuestro modelo de negocio, que está enmarcado por nuestra misión, visión, principios y estrategia de sustentabilidad. Es así que el resultado es la generación de valor para nuestros grupos de interés; buscamos también, a través de este modelo, integrar la valuación de aquellos componentes intangibles de nuestros capitales permitiendo proyectar una visión a futuro de nuestro negocio con mayor claridad.



# Capital financiero

## Continuamos fortaleciendo nuestro negocio

La inteligencia financiera nos permite un desempeño económico sólido, al integrar a nuestras operaciones herramientas tecnológicas de última generación, gracias a las cuales hoy contamos con un banco perfectamente segmentado. Esto nos impulsa hacia otro nivel de servicio, mejorando la experiencia del cliente y nuestra rentabilidad.

### Índice de Sustentabilidad Dow Jones

La integración de prácticas sustentables en nuestras operaciones ha permitido que, por segundo año consecutivo, formemos parte del Índice de Sustentabilidad de Mercados Emergentes del Dow Jones (DJSI), lo cual es un importante indicador para accionistas e inversionistas globales sobre el sobresaliente desempeño del grupo en materia de sustentabilidad.

### IPC Sustentable

Por quinto año consecutivo formamos parte de la muestra del Índice Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores.

### Sistema de Gestión de Riesgo Social y Ambiental

A través de este sistema, se concentra el proceso de análisis de riesgos sociales y ambientales con base en el marco legal nacional, las directrices de los Principios de Ecuador, las normas de desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y las guías sobre medio ambiente, salud y seguridad del Banco Mundial. Todas las transacciones mayores de \$1 millón de dólares de la cartera crediticia de Banca Corporativa, Empresarial, Financiamiento Estructurado y Gobierno se someten a estos criterios de análisis para su autorización.

- 3,704 créditos analizados
  - 10 créditos con riesgo socioambiental alto
  - 1,471 créditos con riesgo socioambiental medio
  - 2,223 créditos con riesgo socioambiental bajo

### Programa Sumando

Nos ha permitido continuar evolucionando para ofrecerles a nuestros clientes un servicio consistente y productos adecuados a su perfil, al margen del canal que utilicen. Durante el año alcanzamos logros importantes:

- Hemos avanzado en el sistema multicanal y en el nuevo sistema de seguridad del cliente.
- Contamos con un nuevo modelo de evaluación de riesgo para créditos personales, de nómina y automotriz.
- Sumando liberó en producción el nuevo sistema de información de clientes para sucursales que, además de ofrecer datos detallados de cada transacción y su rentabilidad, nos permitirá sacar a producción el sistema de campañas de mercadotecnia y centralizar todas las que se generen en el banco.
- Entró en funcionamiento nuestro nuevo sitio web; ya tenemos 300 mil clientes registrados.
- El nuevo sistema de originación, que nos permite contar con un expediente digital y único por cliente para fortalecer la venta cruzada, ya está en producción en 300 sucursales.

El programa Sumando nos ha permitido continuar evolucionando para ofrecer un servicio consistente y productos adecuados al perfil del cliente.



## Capital intelectual

### Continuamos fortaleciendo nuestro negocio

Generar valor en cada interacción, entendiendo las necesidades de nuestros clientes, nos permite establecer relaciones de largo plazo y se traduce en una marca valiosa.

### Creación de valor a través de la marca

2015 fue un año de transformación para GFNorte a nivel de nuestra marca e identidad corporativa, ya que concretamos el reforzamiento de esta identidad colocando la marca Banorte como nuestro eje, comunicando que se trata de un solo banco con distintos segmentos de atención, uno de ellos Ixe, la Banca Preferente de Banorte.

El valor de la marca Banorte ha seguido creciendo de acuerdo con expertos en branding como Millward Brown, Interbrand y Brand Finance, consolidando a Banorte como una de las más importantes marcas mexicanas en el mundo y la mejor marca mexicana en el sector financiero con un valor de más de \$2,200 millones de dólares.

### Comunicación responsable

Hemos asumido el compromiso de ser una institución innovadora, como parte de nuestra estrategia para convertirnos en el mejor grupo financiero de México para los mexicanos. Es así que consideramos la comunicación responsable y transparente como un elemento clave para mantener nuestra reputación.

Ante la necesidad de innovar y adaptarnos a las nuevas formas de comunicación, concebimos la Estrategia Digital de Grupo Financiero Banorte, un esquema que permitirá reforzar el contacto con clientes actuales y potenciales, medios de comunicación, autoridades del sector financiero y la opinión pública en general.

Además de fortalecer nuestra marca, el Programa Ingenio permite promover, reconocer e implementar las ideas y proyectos innovadores de los empleados.

### Programa Ingenio

Fortalecer nuestra marca, así como los procesos internos y la oferta de productos y servicios es un objetivo permanente de Banorte. Por ello, instituímos el Programa de Innovación Ingenio, cuyo propósito es promover, reconocer e implementar las ideas y proyectos innovadores de los empleados que tengan un impacto significativo en los ingresos, ahorros y calidad del servicio, reforzando a GFNorte como una institución que se reinventa constantemente para liderar el cambio en los mercados donde tiene presencia.

El Programa Ingenio busca ideas con un alto grado de innovación, con propuestas de valor interesantes y de alto impacto, que signifiquen un cambio frente a nuestros clientes, tanto internos como externos, así como frente a la comunidad, buscando promover e impulsar la innovación radical.

- 651 ideas generadas



# Capital humano

## Una fuerza convertida en un valioso activo

Gente comprometida en todos los niveles de la organización, a la cual se le reconoce y estimula de manera constante, así como las mejores prácticas de gobierno corporativo representan valores que nos posicionan como una empresa líder.

### Prácticas laborales

Contamos con más de 27 mil colaboradores, todos de planta y de tiempo completo, 52% del género masculino y 48% femenino. De acuerdo con nuestras políticas de remuneración, en Banorte el salario inicial es el mismo para todos los empleados, independientemente del género, y todos gozan de prestaciones superiores a la ley.

### Gestión de talento

Un aspecto fundamental del desarrollo de nuestros empleados es apoyar su desarrollo, con el fin de elevar los estándares de desempeño y crecimiento profesional dentro de la institución. Durante este año, se impartió un promedio de 30 horas de capacitación por colaborador para enriquecer y fortalecer sus aptitudes.

Inversión en capacitación y desarrollo	
	2015
Becas	8.0
Cursos y conferencias	92.1
Gastos de viaje por capacitación	24.2
<b>Total</b>	<b>124.3</b>

Montos expresados en millones de pesos. Sector Banca

### Great Place to Work

Como resultado de un clima laboral sano, por sexto año consecutivo realizamos el diagnóstico para conocer la cultura y el clima organizacional de la empresa conforme a los parámetros de Great Place to Work y obtuvimos el distintivo. La encuesta, de carácter anónimo, se realiza entre todo el personal y podemos afirmar que los resultados han mejorado año con año, lo cual nos impulsa a mantener las condiciones de trabajo que nos permitan conservar nuestra posición competitiva.



Contamos con más de 27 mil colaboradores, a los cuales ofrecemos opciones para su desarrollo, con el fin de elevar los estándares de desempeño y crecimiento profesional dentro de la institución.



# Capital social

## Fortalecemos el desarrollo socioeconómico de México

Desde nuestros inicios, nos hemos comprometido con todos nuestros grupos de interés transformando nuestras operaciones, productos y servicios financieros para impactar positivamente a las comunidades donde trabajamos; este compromiso nos fortalece como institución y ante la sociedad.

### Contribuimos al desarrollo de México

Convencidos de que el origen de nuestro negocio se encuentra en el vínculo con las personas, desde siempre hemos buscado la mejor manera de relacionarnos con ellas. Esta relación nos motiva a enfocarnos en sus necesidades y circunstancias especiales y, en el caso de las pequeñas y medianas empresas, hemos implementado diversos programas de apoyo para nuestros clientes, tales como programas de impulso económico y fomento al empleo, apoyo a mujeres, política social y seguridad pública, entre otros.

### Fundación Banorte

Fundación Banorte apoyó durante el año 56 proyectos a través de 45 organizaciones de la sociedad civil y organismos públicos pertenecientes a todos los estados de la República. Los recursos movilizados por medio de nuestros programas de Voluntariado Corporativo y Fundación Banorte ascendieron a más de \$60 millones de pesos, con lo cual beneficiamos indirectamente a casi 900 mil personas.

### Acciones Banorte

Este año hemos integrado todas las iniciativas sociales que se venían desarrollando aisladamente dentro del Grupo Financiero, todas ellas orientadas a apoyar a la comunidad, los empleados, sus familias y el medio ambiente, contribuyendo con esto al desarrollo de México.

### Principios de Empoderamiento de la Mujer



Buscamos fomentar la equidad de género y el empoderamiento de las mujeres que trabajan en el grupo, asegurando igualdad de oportunidades para promover su desarrollo.

### Distintivo Empresa Socialmente Responsable

Por quinto año consecutivo, en Banorte obtuvimos el distintivo de Empresa Socialmente Responsable. Además, Seguros y Pensiones Banorte logró obtener este reconocimiento por primera vez, lo cual nos reconoce como una empresa comprometida con el país.



### Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Desde 2011 nos hemos adherido de manera voluntaria a los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en los ámbitos de derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Cada año, presentamos puntualmente nuestra Comunicación sobre el Progreso en un nivel avanzado de aplicación.





## Capital natural

### Operaciones y servicios comprometidos con el uso responsable de los recursos

Somos conscientes de que el Capital Natural es también una importante fuente de recursos para nuestra operación diaria. Es por ello que impulsamos continuamente acciones que nos permiten su uso eficiente y la mitigación de sus principales impactos.

#### Política ambiental

Grupo Financiero Banorte cuenta con una política ambiental pública, reestructurada para alinearse a la norma internacional ISO 14000, que contempla cumplir con todos sus requisitos de largo plazo a través de los siguientes aspectos:

- Gestión de impactos y riesgos ambientales
- Monitoreo de la huella de carbono
- Gestión de residuos
- Criterios ambientales en procesos de compra
- Colaboración con grupos de interés
- Promoción y adopción de prácticas internas ecoeficientes
- Compromiso con iniciativas nacionales e internacionales

Como soporte a la política, contamos con la Matriz de Identificación, Evaluación y Clasificación de Impactos Ambientales para determinar en qué procesos del negocio se encuentran riesgos actuales y potenciales relevantes en materia ambiental, los cuales clasificamos según aspectos de magnitud, relevancia, alcance, periodicidad y reversibilidad.

#### Energía

Continuamos dando seguimiento a nuestros consumos energéticos e impulsamos acciones de eficiencia en nuestras operaciones, con la meta de reducir 30% la intensidad de emisiones por empleado para 2020. Para ello, hemos adoptado estrategias como La Hora del Planeta, en la que participan siete de los edificios de GFNorte. En este sentido, también realizamos 37,057 videoconferencias que disminuyen los viajes corporativos.

#### Azotea verde

La azotea verde del Centro de Contacto "Roberto González Barrera", en Monterrey, NL culminó su segundo año de operación promoviendo la conservación de especies mexicanas.

Alineado a ello, en 2015 fueron sensibilizadas 1,814 personas mediante el programa de educación ambiental implementado para nuestros visitantes. Globalmente, el programa educativo de la azotea verde ha beneficiado a 2,682 personas de nuestros distintos grupos de interés.

#### CDP

Grupo Financiero Banorte fue reconocido por CDP, Carbon Disclosure Project, como una de las 113 empresas con mejor desempeño ambiental a nivel mundial, obteniendo la máxima calificación de 100A en el cuestionario CDP Global Climate Change Report 2015. Con ello, GFNorte se convierte en la primera institución en América Latina en ingresar al CDP's Climate A List.

#### Comité de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México

Durante este año, asumimos la dirección del Comité de Sustentabilidad de la ABM, Asociación de Bancos de México, logrando la aprobación del Protocolo de Sustentabilidad de la Banca, que será una pieza de gran importancia para impulsar la incorporación de criterios de sustentabilidad en los principales ejes de operación del sector bancario mexicano.

## > Nuestros informes

Le invitamos a conocer éstas y más iniciativas en nuestro Informe Anual 2015, que está disponible en los siguientes formatos:



### PDF

español

<https://www.banorte.com/informeannual2015>

inglés

<https://www.banorte.com/annualreport2015>



### Sitio web

español / inglés

<https://www.banorte.com/informeinteractivo2015>



### Estados financieros

español

<https://www.banorte.com/estadosfinancieros2015>

inglés

<http://www.banorte.com/financialstatements2015>

Como una muestra más de nuestro compromiso con el medio ambiente, a partir de este año, nuestro Informe Anual se presenta en formatos digitales. Únicamente se imprimieron 200 ejemplares de esta versión reducida.

Este documento es un resumen del Informe Anual de Grupo Financiero Banorte y comprende los resultados de las acciones realizadas durante 2015. Fue elaborado de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 4 y con el modelo de reporte integrado propuesto por el International Integrated Reporting Council (IIRC).



Impreso en papel Magno Satín certificado FSC®  
proveniente de bosques gestionados.

# > Oficinas centrales

## Ciudad de México

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

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

## Monterrey, NL

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

## Centro de Contacto

Ciudad de México: +52 (55) 5140 5600 / +52 (55) 5174 2000  
Monterrey: +52 (81) 8156 9600  
Guadalajara: +52 (33) 3669 9000  
Resto del país: 01 800 BANORTE (01 800 226 6783)  
01 800 IXE2000 (01 800 493 2000)

## Responsabilidad Social y Sustentabilidad

Marcos Mancini  
Tel. +52 (55) 5268 9000 ext. 6035  
responsabilidadsocial@banorte.com

## Relaciones con Inversionistas e Inteligencia Financiera

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

## Clave de Cotización

Bolsa Mexicana de Valores  
GFNORTEO

## ADR Nivel 1

GBOOY

## LATIBEX

XNOR

MEMBER OF  
**Dow Jones**  
**Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM





[banorte.com](http://banorte.com)