



BANORTE Y LA AGENDA 2030 EN TIEMPOS DE COVID-19



> Contexto

La contingencia sanitaria sin duda ha sido una de las mayores pruebas para reforzar el compromiso de Grupo Financiero Banorte de cara a sus principales grupos de interés: colaboradores, clientes y comunidad.

Sabemos que nos enfrentamos a una situación sin precedentes. La pandemia mundial de coronavirus está afectando a nuestras familias, negocios, comunidades, así como a nuestra forma de vida.

Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), decidimos realizar este reporte, de manera voluntaria, para mostrar el impacto positivo de todas las iniciativas que hemos y seguiremos realizando durante estos tiempos difíciles.

> Resumen ejecutivo

Desde el inicio de la contingencia sanitaria generada por el COVID-19 en México y en el mundo, en Banorte hemos mantenido nuestros esfuerzos para seguir contribuyendo al cumplimiento de los ODS.

Particularmente durante esta contingencia sanitaria estamos impactando en los siguientes objetivos de la Agenda 2030: **Hambre Cero (2), Salud y Bienestar (3), Trabajo decente y crecimiento económico (8), Reducción de las desigualdades (10) y Alianzas para lograr los objetivos (17).**

En este documento presentaremos las acciones que Banorte ha llevado a cabo, con la finalidad de promover una recuperación sostenible en nuestro país.

> Introducción

En 2015 la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendieran un nuevo camino para mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás. La Agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que se integran unos a otros, ya que reconocen que las intervenciones en un área, afectarán los resultados de otras, y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad medio ambiental, económica y social.

La pandemia de COVID-19 planteó desafíos sin precedentes para la comunidad mundial, lo que dio lugar a dificultades económicas que afectaron a millones de individuos y empresas. Además, ha afectado las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental.

La pandemia ha subrayado la necesidad de acelerar el progreso hacia la cobertura sanitaria y el acceso universal a la infraestructura clave, especialmente la infraestructura digital. La crisis del COVID-19 ha dejado muy claro que los países con sistemas de protección social eficaces y cobertura sanitaria universal están mejor equipados para responder a tales crisis.

Durante esta pandemia las tecnologías digitales han desempeñado un papel fundamental en el mantenimiento de los servicios sociales, los pagos, la escolarización y la atención médica durante el distanciamiento, y en permitir que el trabajo desde casa sea eficaz para muchas ocupaciones. La necesidad de las aplicaciones digitales subraya la importancia vital del acceso universal a los servicios de banda ancha como clave para la inclusión social, las oportunidades económicas y la salud pública.

Si bien la pandemia es un revés para el desarrollo sostenible, los ODS, junto con la Agenda 2030 y el Acuerdo de París, proporcionan la brújula adecuada para buscar una "recuperación verde", así como la creación de políticas con visión de futuro que redoblen los esfuerzos de implementación de las transformaciones clave, lo que permitirá monitorear las acciones sobre el uso sostenible de la tierra, la seguridad alimentaria y las respuestas a la crisis de la biodiversidad.

> Contexto México COVID-19

La pandemia de coronavirus ha tenido un gran impacto en el país, en donde se observó la caída de los ingresos familiares, un factor que contribuye a la pobreza y al endeudamiento. A fines de 2019, poco más del 37% de la población, 47 millones de trabajadores, no podía pagar una canasta de alimentos básicos con su ingreso laboral¹. De acuerdo con el CONEVAL en el documento “La respuesta de México al Covid-19: Estudio de caso”, en junio de 2020 este número aumentó en 11.7 millones de trabajadores. A fines de ese año, a medida que la economía comenzó a recuperarse lentamente, todavía había 51.3 millones de trabajadores en situación de pobreza laboral, aproximadamente el 41% de la población. Entre el cuarto trimestre de 2019 y 2020, la pobreza aumentó del 42% al 51% y la pobreza extrema del 7% al 13%². Un gran segmento de la clase media vulnerable, alrededor de 9 millones de personas, cayó por debajo del umbral de pobreza durante la crisis. Con menores ingresos, la seguridad alimentaria colapsó al nivel más bajo en décadas.

En plena crisis, se estima que sólo el 27% de la población gozaba de seguridad alimentaria³.

Comprometido con México, Banorte ha realizado diferentes esfuerzos con la finalidad de seguir apoyando a las familias mexicanas, ya sea a través de nuestros colaboradores, nuestros clientes o nuestra comunidad.

¹ CONEVAL - La respuesta de México al Covid-19: Estudio de caso https://globalhealthsciences.ucsf.edu/sites/globalhealthsciences.ucsf.edu/files/la_respuesta_de_mexico_al_covid_esp.pdf

² CONEVAL - La respuesta de México al Covid-19: Estudio de caso https://globalhealthsciences.ucsf.edu/sites/globalhealthsciences.ucsf.edu/files/la_respuesta_de_mexico_al_covid_esp.pdf

³ CONEVAL- La respuesta de México al Covid-19: Estudio de caso (Signos Vitales) https://globalhealthsciences.ucsf.edu/sites/globalhealthsciences.ucsf.edu/files/la_respuesta_de_mexico_al_covid_esp.pdf

> Banorte y su impacto, recuperación sostenible

A un año del lanzamiento mundial de los Principios de la Banca Responsable de la ONU y en el marco del Foro Europeo de Inversiones Sustentables, Carlos Hank González, Presidente del Consejo de Administración de Grupo Financiero Banorte, planteó que la recuperación económica mundial posterior a la pandemia deberá estar basada en el desarrollo sostenible.

Hank González analizó el impacto de la pandemia por el COVID-19 en la economía y consideró que el sector financiero sería clave en la recuperación, siempre que considere las dimensiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG o ESG por sus siglas en inglés).

"Los bancos tenemos que ser parte de la recuperación, pero para lograrlo vamos a tener que transformarnos y dejar de hacer más de lo mismo. Debemos trabajar considerando a todos los grupos de interés y entendiendo que el contexto cambió. Si hay recuperación, debe ser sostenible",
Carlos Hank González en el marco del Foro Europeo de Inversiones Sustentables.

La humanidad comenzó a experimentar una fuerte e inesperada crisis sanitaria en 2020 que hoy continúa. Sus efectos han trascendido a una gran cantidad de esferas más allá de la salud, tales como la económica y la social.

En Banorte, en solidaridad con las familias mexicanas, implementamos varias medidas para ayudar a clientes, colaboradores y comunidad a navegar en la contingencia.



NUESTROS COLABORADORES



En Banorte sabemos que la ventaja competitiva de nuestra institución está en su gente y en su cultura, que han permitido a nuestro grupo alcanzar la posición que hoy tiene en el mercado.

Pensando en el bienestar de nuestros colaboradores realizamos las siguientes acciones:

- Establecimiento de las bases y metodología de selección a los puestos que aplican la modalidad de trabajo remoto durante la contingencia sanitaria, acompañado de la implementación de la política de trabajo a distancia en donde se define la operación y lineamientos del esquema de trabajo.
- Realización de pulsos mensuales para medir la confianza de los colaboradores hacia Banorte durante la pandemia. En estos se miden los factores de estado anímico, motivación, compromiso, productividad, salud física y mental.
- Creación del Comité de Implementación de Medidas COVID-19, con el objetivo de dar seguimiento a los lineamientos y protocolos externos e internos para la atención de la contingencia sanitaria COVID-19, con la participación de las áreas de Recursos Humanos, Servicio Médico, Recursos Materiales, Comercial, Sindicato y Comunicación.
- Desarrollo del esquema operativo de acceso a los edificios administrativos por medio de un aplicativo móvil/laptop/PC, con base en las medidas de regreso a la nueva normalidad.
- Creación de un portal para recopilar toda la información que se comunica sobre COVID-19, con el objetivo de estar disponible en cualquier momento para los colaboradores.
- Creación del vehículo informativo “Seguimiento COVID”, un boletín que informa semanalmente a los colaboradores los hechos más relevantes para la institución por COVID-19, así como las acciones que se implementan.
- Registro y conteo de colaboradores con comorbilidades a través del Cuestionario Factores de Vulnerabilidad.
- Activación de protocolo de rotación de plantillas en el 100% de las sucursales para disminuir riesgo de contagio.
- Creación del programa Banorte Contigo, orientado a brindar a los colaboradores sesiones virtuales para su bienestar emocional.
- Control y seguimiento quincenal para validar el cumplimiento en medidas de higiene y salud para sucursales y edificios Banorte cuidando su apego y evitando riesgos de contagio en empleados y clientes.

Actividades realizadas desde marzo 2020 a junio 2021:

ÁREA	ACTIVIDAD	RESULTADOS
Recursos humanos, Servicio Médico, Recursos materiales, Comercial, Sindicato y Comunicación.	Comité de Implementación medidas Covid-19	100% de colaboradores beneficiados (marzo 2020-actualidad)
Comunicación	Boletín COVID-19	100% de los colaboradores beneficiados (marzo 2020-actualidad)
Sistema integral de salud	Curso de conocimiento y manejo COVID-19	El 100% de los colaboradores realizó este curso (junio 2020)
	Video consulta a colaboradores	Se ha atendido el 100% de solicitudes de este tipo de consulta.
Sucursales	Protocolo de acceso a sucursales	100% de las sucursales con apego a medidas preventivas oficiales por parte de la autoridad (marzo 2020-actualidad)
	Medidas preventivas para clientes y usuarios en sucursal	100% de sucursales con apego a medidas preventivas oficiales por parte de la autoridad (marzo 2020-actualidad)
	Direccionamiento a canales alternos y medidas preventivas	100% de direccionamiento de clientes a canales alternos (marzo 2020-actualidad)
Recursos humanos y Comunicación	Banorte Contigo	42,367 asistentes a diversas conferencias (marzo 2020-actualidad)





NUESTROS CLIENTES



Actividades realizadas desde marzo 2020 a junio 2021:

ÁREA	ACTIVIDAD	RESULTADOS
Tarjeta de crédito y débito	Apoya tu salud: 6 meses sin intereses en farmacias, hospitales, clínicas, laboratorios, análisis.	7,000 clientes beneficiados (20 marzo 2020 - 30 abril 2020)
	Campaña Quédate en Casa (Multicomercio): Incentivar compras en comercios a meses sin intereses que respondan a las necesidades de los clientes, en tiempos de pandemia: ejercicio, entretenimiento y crea tu espacio de oficina en casa	18.9 mil transacciones (mayo 2020)
	Planes de pagos (Flex Plan): Plan de pagos fijos a clientes seleccionados una vez que terminaron los programas de apoyos	121.5 mil clientes inscritos

ÁREA	ACTIVIDAD	RESULTADOS
Corresponsalías	Incrementar puntos de atención a clientes: Alianza con Walmart	Cobertura del 67% de los municipios en todo el país (abril 2020 - actualidad)
Cajeros Automáticos	Apoyo en migrar transacciones del ATM a Banorte Móvil (BM) (consulta de saldo e impresión de movimientos)	Hubo disminución de transacciones del ATM de un -14% y aumento para BM en un 12% con respecto a la consulta de saldo (octubre 2020 - diciembre 2020) Para la impresión de Movimientos, el decremento en el ATM fue del -9% y aumento en BM de 14%
Remesas Familiares	Campañas y comunicación experimental con clientes para: 1- continúen cuidándose recibiendo sus remesas a cuenta para evitar contagios. 2- Fomentar la cultura del ahorro para contar con un apoyo adicional en caso de emergencias. 3- Reposicionar a Banorte como la mejor opción para recibir sus Remesas Familiares.	Durante 2020 aún con las dificultades de pandemia, se abrieron 30 mil cuentas nuevas que recibieron remesas familiares durante el año

ÁREA	ACTIVIDAD	RESULTADOS
Negocio Adquirente	Programa de Apoyo a comercios afiliados: Evitar el cobro de comisiones mensuales de Renta, Facturación y Saldo Promedio por dos meses.	Más de 33,000 afiliaciones beneficiadas (abril 2020 - julio 2020)



Alineados con el ODS número 8 -Trabajo decente y crecimiento económico- y ante el impacto negativo en diversas actividades de la economía a causa de la emergencia sanitaria por Covid-19, en Banorte decidimos implementar diferentes medidas para apoyar a nuestros clientes en esta situación.

Fuimos el primer banco en ofrecer los programas de diferimiento de pagos por cuatro meses a nuestros clientes, en el cual registramos más de 630 mil créditos. Los beneficios aplicaron para tarjeta de crédito, crédito hipotecario, automotriz, de nómina, personal y PyME.

Adicionalmente, implementamos esquemas innovadores para la atención de los usuarios de nuestros servicios. Además, robustecimos nuestro canal móvil, agregando productos y servicios digitales.

Hoy nuestra oferta digital incorpora la contratación de cuentas de cheques digitales, tarjetas de crédito, préstamos de nómina y fondos mutuos sin necesidad de visitar una sucursal.

Actividades realizadas desde marzo 2020 a junio 2021:

ÁREA	ACTIVIDAD	RESULTADOS
Captación	Enlace Digital: Se impulsó la apertura de cuentas Enlace Digital, a través de canales electrónicos de autoservicio, sin necesidad de acudir a la sucursal, reduciendo su exposición al riesgo. Apertura en línea Membresía gratis Sin saldo mínimo promedio Banca móvil	Web: Más de 200 mil cuentas aperturadas. 80% uso de Banca Móvil Peper: Más de 80 mil cuentas aperturadas.
	Mujer Banorte: Oferta exclusiva para las mujeres con beneficios especiales que les brindan seguridad: paquete de asistencias y seguros gratis.	Se ha observado un incremento en usabilidad de la asistencias del hogar de un 5%. (abril 2020 - julio 2021)
	Facilidades para la apertura de cuentas de nómina, lo cual representó un beneficio a los sectores que registraron un incremento notable de nuevas contrataciones, como salud y entidades de gobierno.	El portafolio de clientes de nómina en Banorte a incrementado en un 2.5% gracias a estas acciones (abril 2020 - julio 2021)
	Fondo Banorte Digital	14,921 nuevos clientes (enero 2020 - actualidad)
	Pagaré Digital	21,627 nuevos clientes (enero 2020 - actualidad)



Con la finalidad de contribuir al ODS número 10 para la Reducción de las Desigualdades -acercar nuestros servicios a todos los mexicanos, reducir barreras geográficas, expandir nuestra infraestructura física y digital y otorgar máxima seguridad en cada uno de nuestros canales.

ÁREA	ACTIVIDAD	RESULTADOS
Banca Digital	Asegurar la apertura de banca digital sin tener que ir a la sucursal	200,000 nuevas contrataciones de clientes actuales del banco (marzo 2020 - actualidad)
	Habilitación de depósito de cheques en Banca Móvil para los clientes de mayor uso	Alrededor de 500,000 clientes en este servicio (marzo 2020 - actualidad)
	Comunicación y conocimiento de servicios digitales	Crecimiento de más del 40% en transacciones.
	Token´s a Domicilio	Al 30% de los clientes se les renovó el token a domicilio
	Contratación de productos 100% Digital	Vigencia: (enero 2020 - actualidad)

ÁREA	ACTIVIDAD	RESULTADOS
Sucursales	Protocolo de Acceso a Sucursal: Uso de Queu Manager (QM) sin tarjeta generando turnos de manera anticipada entregando en fila para evitar el contacto con dispositivos	Apego a medidas preventivas oficiales por parte de la autoridad Más de 4 millones promedio de tickets emitidos mensualmente (marzo 2020 - actualidad)
	Medidas preventivas para clientes y usuarios en sucursal	100% de las sucursales trabajan con apego a las medidas preventivas oficiales por parte de la autoridad (marzo 2020 - actualidad)
	Direccionamiento a canales Alternos y medidas preventivas	100% de las sucursales trabajan con apego a las medidas preventivas oficiales por parte de la autoridad Direccionamiento de clientes a canales alternos (marzo 2020 - actualidad)
	Implementación de Insumos para personal de sucursal	100% de los colaboradores beneficiados con insumos para protección (marzo 2020 - actualidad)
	Acciones preventivas para el personal de sucursal	Habilitación del protocolo según el semáforo emitido por la autoridad en el 100% de las sucursales, teniendo como acciones; rotación de personal, horarios escalonados o cierre de las sucursales
	Comunicación Medidas Preventivas	100% Colaboradores informados continuamente
	Sistema de Turnos por WhatsApp	Fuimos el primer banco que permitió solicitar turnos para atención en sucursal por medio de WhatsApp, una estrategia más para proteger a nuestros clientes, evitando la concentración de personas y las filas en sucursales.



NUESTRA COMUNIDAD





“En Banorte estamos convencidos de que las empresas debemos tener una dimensión social, y que es en la familia donde encontramos nuestros cimientos como personas y sociedad.”

Carlos Hank González

Presidente del Consejo de Administración
de Grupo Financiero Banorte

De acuerdo con el Instituto de Investigaciones para el Desarrollo con Equidad, citado por el CONEVAL en su “Informe de Evaluación de la Política de Desarrollo Social 2020”, “la pandemia podría incrementar la inseguridad

alimentaria, en los hogares de menor nivel socioeconómico, poniendo en riesgo la reducción de la carencia por acceso a la alimentación”.⁴

⁴ https://www.coneval.org.mx/SalaPrensa/Comunicadosprensa/Documents/2021/COMUNICADO_01_IEPDS_2020.pdf



Con la finalidad de procurar la seguridad alimentaria de los más necesitados a través de **Fundación Banorte** hemos donado despensas a familias de escasos recursos en toda la República mexicana **beneficiando a 368,104 personas.**



Por otro lado, en colaboración con Marriott y Mastercard apoyamos la iniciativa Rooms for Responders, a través de la cual proporcionamos estadias gratuitas a personal médico en la primera línea de respuesta frente a casos de COVID-19 en hoteles de 3 ciudades del país (México, Guanajuato y Querétaro). Enfermeras, doctores y trabajadores para el sector salud, podían seguir trabajando sin poner en riesgo a sus familias, ya que contarían con un espacio alternativo donde alojarse. **Más de 13 mil cuartos fueron usados por personal médico que estaba apoyando en labores de tratamiento del COVID-19 durante los meses de junio a diciembre de 2020.**

Actividades realizadas desde marzo 2020 a junio 2021:

ÁREA	ACTIVIDAD	RESULTADOS
Fundación Banorte	Despensas	368,104 personas beneficiadas (abril 2020 - diciembre 2020) 25,917,475 MDP donados
	Donativo de equipo hospitalario (respiradores, equipo médico y otros)	186,195 personas beneficiadas (abril 2020 - diciembre 2020)
Tarjeta de crédito	Rooms for responders	13,000 habitaciones para personal médico (junio 2020 - diciembre 2020)

> Conclusiones

Alinearnos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible fue un compromiso que hicimos desde el año 2015, y apoyar a los mexicanos ha sido un compromiso que hemos tenido desde siempre.

La pandemia aún no llega a su fin, no podemos bajar la guardia. Por ello, en Banorte continuamos promoviendo iniciativas que ayuden a todos los mexicanos a sortear las dificultades de estos tiempos.

Este reporte es un reflejo del compromiso que tenemos de apoyar a las familias mexicanas y de mantenernos cerca de ellas cuando más nos necesitan, así como compartir con transparencia el impacto positivo de todas las iniciativas que hasta la fecha Grupo Financiero Banorte ha realizado para contribuir a los ODS de cara a la pandemia por COVID-19.

Somos el banco de casa.

> Agradecimientos

Agradecemos a todos los colaboradores de Banorte, por su compromiso en estos tiempos difíciles, así como a todas las personas que participaron en la realización de este informe.

A nuestros aliados de sector público, privado y de la sociedad civil quienes nos han apoyado incondicionalmente.