



Cada vez **más** Cerca

INFORME ANUAL | 2024



- **EN UN MUNDO CADA VEZ MÁS INTERCONECTADO,**
LAS DISTANCIAS SE ACORTAN Y
LAS POSIBILIDADES SE MULTIPLICAN.

EN BANORTE, CELEBRAMOS 125 AÑOS DE ESTAR
CERCA DE NUESTROS CLIENTES,
**ADAPTÁNDONOS A SUS NECESIDADES EN UN
ENTORNO QUE EVOLUCIONA A GRAN VELOCIDAD.**





NUESTRO COMPROMISO
ES CLARO: **CREAR
CONEXIONES
SIGNIFICATIVAS
EN UN MUNDO DIGITAL,**
ES LA FORMA DE ESTAR
PRESENTES DONDE,
CUANDO Y COMO
NUESTROS CLIENTES
LO NECESITAN.



**NOS ESFORZAMOS POR OFRECER
EXPERIENCIAS PERSONALIZADAS**
QUE REFLEJEN NUESTRA VISIÓN
DE UNA BANCA MÁS INCLUSIVA,
EQUITATIVA Y SUSTENTABLE.



EN BANORTE, ACORTAMOS DISTANCIAS,
SEGUIMOS CRECIENDO FUERTES,
IMPULSANDO ACCIONES SOSTENIBLES
PARA ESTAR **CADA VEZ MÁS CERCA DEL**
FUTURO QUE QUEREMOS.

INICIAR





Contenido

MENSAJES

- Presidente del Consejo de Administración, 6 >
- Director General, 9 >

PERFIL DE LA EMPRESA

- Perfil, 12 >
- Gestión de Riesgos, 21 >
- Estrategia, 63 >
- Compromiso con las Finanzas Sostenibles, 70 >
- Gobierno Corporativo, 87 >
- Ética Corporativa, 104 >

CAPITALES



Financiero, 120



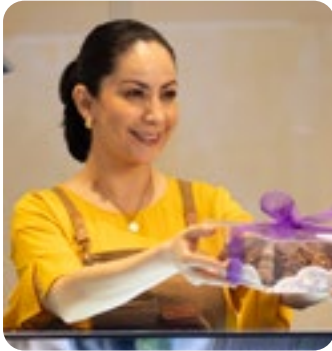
Tecnología e
infraestructura, 125



Manufactura
e intelectual, 141



Humano, 159



Social, 188



Ambiental, 211



ANEXOS

- Acerca de este informe, 235 >
- Anexo I: Detalle de resultados ASG, 237 >
- Anexo II: Gestión ASG detalle, 272 >
- Anexo III: Reporte compromisos ASG, 281 >
- Anexo IV: Índices de contenidos GRI y
parámetros SASB, 283 >
- Glosario, 294 >
- Carta de verificación, 299 >
- Contacto, 303 >





Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

GRI 2-22



Banorte nos dio una razón especial para celebrar pues llegamos al 125° aniversario de que comenzó nuestra gran historia!



A todos nuestros grupos de interés

El 2024 nos ofreció grandes enseñanzas y retos que superamos juntos. A nosotros en Banorte nos dio una razón especial para celebrar pues llegamos al 125° aniversario de que comenzó nuestra gran historia!

Desde aquel 16 de noviembre de 1899, cuando el entonces Banco Mercantil de Monterrey vio la luz por primera vez, nuestra brújula ha sido **impulsar a las familias y empresas mexicanas para alcanzar sus sueños y metas**, ¡imaginen cuántas personas hemos podido apoyar por tantas generaciones!

Una historia de experiencia, con modernidad

Cada año el mundo evoluciona y nosotros con él; 2024 no fue la excepción: México hizo historia al elegir a la primera mujer Presidenta de nuestro país y de América del Norte.

Sobre Estados Unidos, más allá de que regresamos a ser los principales socios comerciales uno del otro, a nuestros dos países nos unen fuertes lazos culturales, económicos y de negocios desde hace muchas décadas. Estoy seguro de que, a pesar de los desafíos existentes, seguiremos teniendo una relación de beneficio mutuo.





En un entorno que cambia día a día, Banorte siempre ha sabido entender los nuevos tiempos para adaptarse mejor que nadie y seguir evolucionando.

Hace 10 años, cuando Marcos Ramírez y yo asumimos la responsabilidad de dirigir Banorte, emprendimos una transformación radical de la mano de nuestros colaboradores, clientes e inversionistas, para convertirnos en el mejor grupo financiero de México, líder en el mundo digital. Nos reinventamos e innovamos, manteniendo intacta nuestra esencia: poner **al cliente siempre en el centro**.

Este año tuvimos muchos logros que celebrar: nuestra rentabilidad, cartera, y principales indicadores alcanzaron cifras récord y presentamos nuestra **Visión 4,5,6**.

Ahora que hemos conseguido transformarnos desde los cimientos y ponernos a la vanguardia digital, el nuevo plan es enfocarnos hacia el 2026 en aprovechar todas las ventajas que hemos construido en la última década. En pocas palabras, **significa hacer lo ordinario de manera extraordinaria**.

Pero los protagonistas no han sido los números, ni los premios... seguimos siendo el Banco Fuerte de México gracias a quienes **han escrito esta historia junto a nosotros**: cada **colaborador** que nos ha brindado su esfuerzo, cada **cliente** que nos ha elegido, cada aliado que hemos sumado y cada **inversionista** que ha confiado en nosotros.



Este aniversario no es solo nuestro, es de todos. ¡Gracias por ser nuestra fuerza!

Una historia de compromiso

México es nuestra casa, y aquí seguiremos.

No nos vamos a ninguna parte porque aquí es el lugar donde pertenecemos. En esta tierra que llamamos hogar, continuaremos construyendo nuestro futuro.

La historia de México y la de Banorte están entrelazadas: cada decisión tomada, cada crédito otorgado, cada pequeño negocio impulsado, cada obra financiada, **hace la diferencia y tiene un impacto en las vidas de muchas personas y comunidades**.



Nuestro compromiso con México es inquebrantable

Parte de este compromiso ha sido nuestro **enfoque en la sustentabilidad**, un enfoque integral que requiere la colaboración de todas las partes interesadas.

Algunos ejemplos de esto son: el impulso a empresas que promueven prácticas sostenibles; la emisión de **nuestro primer bono sostenible**, dirigido a proyectos que promueven la **energía renovable**; la eficiencia energética; proyectos de infraestructura que facilitan la movilidad y benefician a **comunidades vulnerables**, así como **productos para mujeres empresarias**, entre otros.

Adicionalmente, estamos fortaleciendo nuestros procesos para la evaluación de los riesgos sociales, ambientales, de cambio climático y naturaleza asociados a las operaciones y proyectos que financiamos.

Acompañamos a nuestros clientes con **talleres de educación financiera** y sesiones de trabajo enfocadas en la identificación de prácticas de negocio que sean sostenibles, ancladas en la implementación de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de diferentes estándares ASG.





Nuestros órganos de gobierno se han fortalecido para atender las necesidades actuales del mercado en materia de sostenibilidad y nuestro **compromiso con la transparencia y rendición de cuentas** es clave en nuestra estrategia.

En el caso de la **Fundación Banorte**, contribuimos al desarrollo de familias fuertes con nuestro programa integral que consta de: vivienda, fortalecimiento de mujeres, nutrición, educación y salud, beneficiando a más de 20 mil personas, en siete entidades.

Una historia que sigue viva

Señoras y señores:

El mundo y México enfrentan retos geopolíticos, de infraestructura, de energía, y de crecimiento de la economía y el crédito; ante estos desafíos, nos sentimos optimistas por las oportunidades que tiene México; oportunidades que en Banorte siempre hemos sabido encontrar y aprovechar.

En México se han dado señales positivas de apertura al diálogo, así como de confianza en las empresas. **Banorte se está consolidando como el banco del *nearshoring***, estamos aquí apoyando a nuestros clientes para construir la infraestructura necesaria y para maximizar estas oportunidades. Seguiremos siendo siempre un aliado de México y de sus grandes proyectos.

Me entusiasma lo que vendrá para la banca: más allá de la inteligencia artificial y las nuevas tecnologías, imagino una banca que sea sinónimo de inclusión total y de sostenibilidad, y en la que podamos tener un profundo conocimiento de cada cliente, para adelantarnos a sus necesidades específicas y ofrecerle experiencias diseñadas a su medida, lo que en Banorte llamamos “hiperpersonalización”.

En un futuro tendremos clientes más exigentes, tecnológicamente avanzados y preocupados por el medio ambiente... y en ese mañana es en el que estamos trabajando para **ser la mejor experiencia del mercado**, tener la mejor oferta de “hiperpersonalización” y la mejor operación de negocio del sistema financiero.

Nuestra historia no termina aquí... el futuro nos desafía, pero estamos preparados. Nuestro esfuerzo de todos los días es el motor de lo que se produce en México para que nuestro país siga creciendo, y **los mexicanos sigamos soñando**.

Juntos, somos parte de una historia de éxito, de una institución con un largo legado, pero que a la vez sigue siendo joven, innovadora, dinámica, y con el anhelo de llegar aún más lejos.

Hace 125 años nos propusimos ser un compañero de vida para nuestra gente. **Crecer Juntos, Crecer con México, Crecer Contigo...** hoy lo seguimos creyendo.

En Banorte, los próximos 125 años los vamos a escribir, también, con México. Muchas gracias.

CARLOS HANK GONZÁLEZ
Presidente del Consejo de Administración de Grupo Financiero Banorte



Mensaje del Director General

GRI 2-22



La solidez del capital y la liquidez continúan siendo piezas clave para el Grupo.



Apreciables accionistas

2024 marca un hito especial para Grupo Financiero Banorte: celebramos 125 años de compromiso inquebrantable con el desarrollo económico de México. Desde nuestros inicios en 1899, hemos sido testigos de la transformación del país y, al mismo tiempo, nos hemos adaptado y reinventado para seguir siendo el gran aliado que impulsa el crecimiento fuerte y sostenible. Nos enorgullece compartir con ustedes los avances y logros más significativos que consolidan nuestro liderazgo:

- 1. Fortalecimiento de la estrategia digital:** Este año ha sido clave para consolidar nuestra oferta digital, destacando el éxito de bineo, nuestro banco 100% digital, y nuestra alianza con Rappi, que sigue expandiéndose y atrayendo a nuevos clientes. Con una plataforma robusta y eficiente, estamos ofreciendo una experiencia bancaria personalizada y de fácil acceso, elevando la satisfacción de nuestros clientes a niveles históricos.
- 2. Liderazgo en el sector financiero:** Seguimos ocupando una posición destacada en el mercado, manteniéndonos como uno de los tres grupos financieros más rentables y diversificados de México. Llevamos 32 años cotizando en la BMV, como una de las emisoras más públicas, con 86% de *float*, y líquidas del mercado. Nuestro enfoque en la rentabilidad, combinado con un sólido gobierno corporativo, nos ha permitido ofrecer retornos atractivos a nuestros inversionistas.





3. Compromiso con la sostenibilidad: La integración de criterios ASG sigue siendo uno de los pilares de nuestra estrategia institucional. En 2024, hemos avanzado significativamente en proyectos sostenibles, reafirmando nuestro compromiso de operar con responsabilidad y visión a largo plazo, siempre centrados en el bienestar de nuestras comunidades y el cuidado del medio ambiente.

A continuación, se presentan los resultados del 2024 sobre los principales indicadores:

- 1. La utilidad neta se ubicó en \$56,188 mdp al cierre del año, 7% superior contra el 2023.** Los ingresos por intereses netos se expandieron 9% en la comparativa anual, llevando al margen de interés neto a ubicarse en 6.3%, 2pb por encima del año anterior, reflejando el incremento de doble dígito en cartera a lo largo del año, y la eficiente gestión del costo de fondeo.
- 2. Por su parte, los ingresos no financieros crecieron 28%** en el año, ubicándose en \$8,419 mdp, y los gastos fueron 12% mayores, llegando a un índice de eficiencia de 36.96% al cierre del año.
- 3. El ROE en 2024 se expandió 117pb a 22.4%,** gracias a nuestro enfoque en rentabilidad por cliente, la implementación de estrategias a nivel grupo para reducir costos, así como la continua evaluación del uso eficiente del capital.

+7%

crecimiento anual en utilidad neta vs 2023

+14%

crecimiento anual de cartera

22.4%

ROE del Grupo al cierre de 2024



Adicionalmente, las subsidiarias contribuyeron positivamente al desempeño del Grupo, proveyendo de diversificación en los ingresos y permitiendo una oferta integral a los clientes. En 2024, la utilidad neta del banco creció 7%, la aseguradora 26%, la compañía de pensiones 14%, la Afore 8% y el sector bursátil 28%.

En el año, la cartera en etapas 1 y 2 se expandió 14%, mostrando crecimientos de doble dígito en la mayoría de los portafolios. El desempeño anual estuvo impulsado por los productos de consumo, creciendo 11%, reflejo de la solidez del empleo y mejoras en las condiciones laborales a lo largo del año, así como por el despliegue de nuevos productos para atender las necesidades crediticias de diferentes perfiles de ingreso y demografías.

Las carteras corporativa y comercial se expandieron 24% y 18%, respectivamente, atendiendo a la demanda de capital de trabajo para el desarrollo de sus capacidades productivas, mostrando una dinámica positiva en la actividad económica. Por su parte, la cartera

de gobierno creció 7% en el año, en línea con la reanudación de la actividad crediticia de corto plazo, posterior al periodo electoral.

La calidad de cartera continuó desempeñándose de manera exitosa, como en años anteriores. El índice de morosidad se ubicó en 0.9%, mejorando (11pb) respecto al año anterior, demostrando la efectividad y asertividad de nuestros modelos de riesgo y la selectividad del portafolio.

Asimismo, el costo de riesgo se ubicó en 1.8% al cierre del año, alineado con la diversificación de la mezcla de cartera. El índice de cobertura alcanzó 183.7%, desde 182.3% hace un año.

Por otro lado, la captación tradicional creció 10% en 2024, impulsada por una expansión de 8% en depósitos vista y 16% en plazo. Estructuralmente, la mezcla de fondeo mantiene una base estable de depósitos a la vista de 70% vs 30% plazo.

La solidez del capital y la liquidez continúan siendo piezas clave para el Grupo. El índice de capitalización de Banorte se ubicó en 21.78%, con un nivel de capital fundamental de 13.21%, niveles que sobrepasan ampliamente los límites regulatorios vigentes y permitirán al banco hacer frente a los lineamientos derivados del nuevo suplemento de capital neto (TLAC, por sus siglas en inglés, Total Loss-Absorbing Capacity), que entró en vigor en diciembre 2022.





El indicador de venta cruzada de productos mejora a medida que desplegamos el modelo de hiperpersonalización, alcanzando 2.6 productos por cliente al cierre del año.

Respecto a transacciones monetarias en el canal móvil, cerramos el 2024 con 704 millones de transacciones, representando así un crecimiento del 50% contra 2023; demostrando una vez más nuestra importante presencia en canales digitales y la disponibilidad del autoservicio. Recientemente fuimos galardonados como el Banco Más Innovador en Latinoamérica y Mejor Banco en el Año en México por The Banker. Asimismo, reconocidos como Mejor Banco Retail y Mejor Gobierno Corporativo por World Finance; Mejor Banco para Pymes en México por Euromoney, además de Mejor Banco en México y Mejor Banco para Pymes por Global Finance, y por segunda ocasión consecutiva, obtuvimos el premio de Empresa Más Laureada por Institutional Investor, excluyendo Brasil.

Para finalizar, tras navegar por un periodo de volatilidad operativa y con el fin de otorgarle una mayor certidumbre de los fundamentales del Grupo a nuestros inversionistas, iniciamos la operación del fondo de recompra a partir de la segunda mitad del año. La operación ascendió a \$10.2 mil millones de pesos, sobre un monto disponible de \$32.3 mil millones de pesos. Así, con la aprobación de la Asamblea de Accionistas, se cancelaron 70.3 millones de acciones en circulación en resguardo del fondo de recompra.



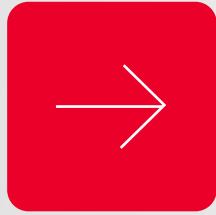
Estamos listos para seguir innovando y creciendo. Nuestro compromiso es claro: ofrecer experiencias extraordinarias a nuestros clientes, al tiempo que mantenemos un enfoque sólido en la rentabilidad y la sostenibilidad.

Agradezco profundamente la confianza que nuestros inversionistas y accionistas han depositado en nosotros. A nuestros colaboradores, gracias por su dedicación y compromiso para hacer de Grupo Financiero Banorte una institución líder. Juntos, continuaremos construyendo un futuro lleno de oportunidades.

GRACIAS POR SER
PARTE DE LA GRAN
FAMILIA BANORTE.

MARCOS RAMÍREZ MIGUEL
**Director General de Grupo
Financiero Banorte**





Misión, Visión y Valores

En GFNorte, nos conducimos con integridad, confianza y lealtad, reconociendo y respetando el valor intrínseco de cada individuo. Nos oponemos a cualquier tipo de prejuicio o discriminación basada en género, edad, religión, raza, origen social, discapacidad, etnia, nacionalidad, orientación sexual, responsabilidades familiares o estado civil. Cualquier persona que considere vulnerados sus derechos y desee ejercer su defensa debe hacerlo con respeto hacia la institución, su equipo y el trabajo que realizamos.

Nuestros valores representan principios fundamentales que guían todas nuestras acciones y decisiones.

Misión

Ser la mejor experiencia, oferta de valor personalizada y operación de negocio del mercado.



Visión

Convertirnos en el mejor grupo financiero para nuestros clientes, inversionistas y colaboradores.



Valores



Integridad



Confianza



Lealtad



Principios



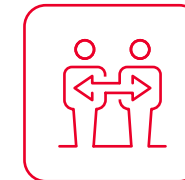
Solidaridad



Innovación



Lealtad

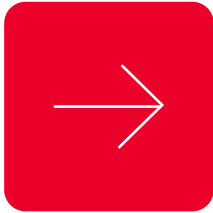


Respeto



Responsabilidad





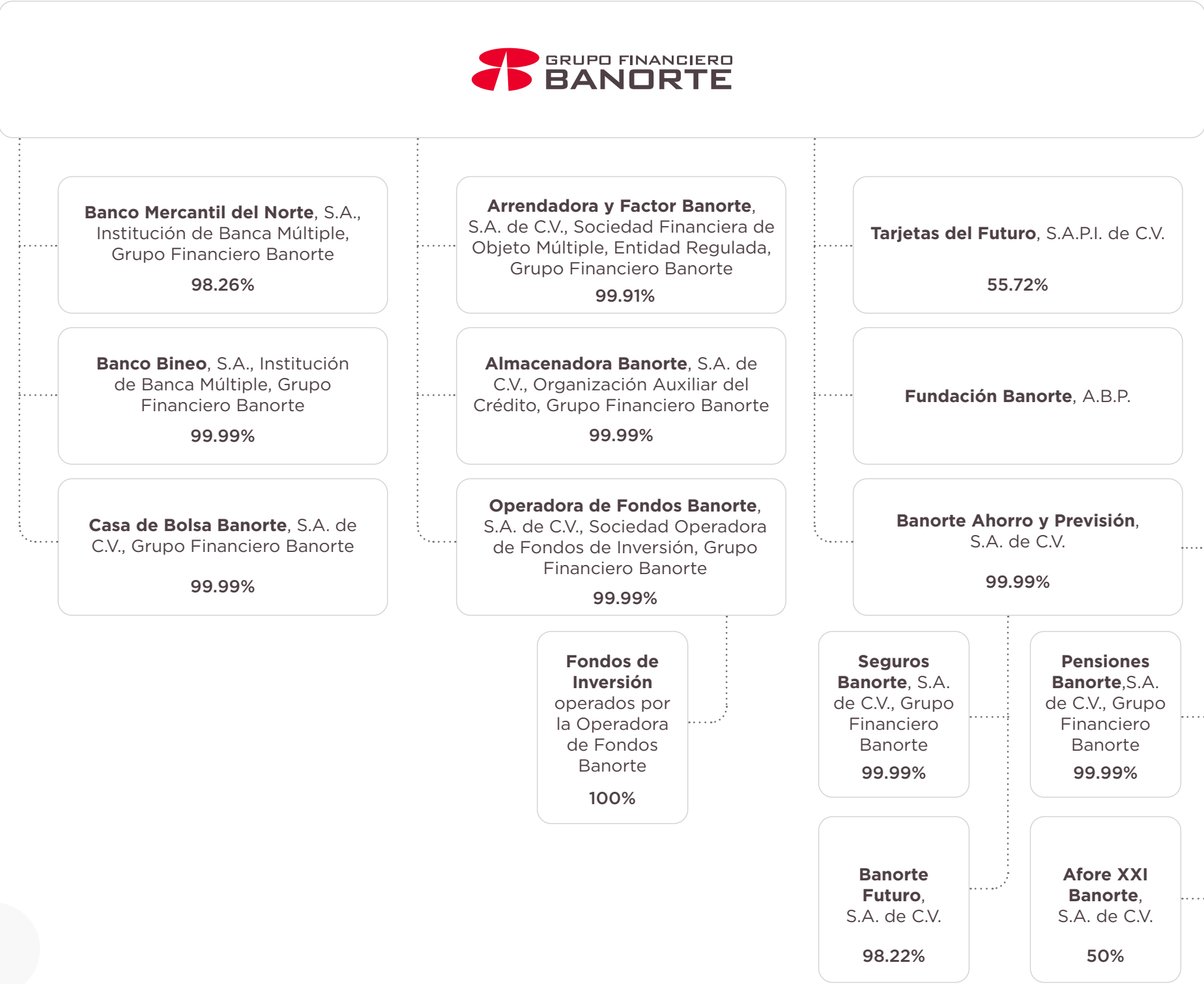
Estructura Corporativa

GRI 2-1, 2-2

En Grupo Financiero Banorte realizamos nuestras operaciones principalmente en México a través de las entidades financieras que integran a el Grupo. Nuestras oficinas corporativas se encuentran en la Ciudad de México y en Monterrey, Nuevo León. Asimismo, contamos con presencia internacional a través de nuestras transmisoras de dinero y otras subsidiarias en Estados Unidos, Canadá, Filipinas, América del Sur, España y Senegal.

Operamos bajo un modelo de banca universal que ofrece una amplia gama de productos y servicios a través de nuestras diversas subsidiarias, donde mantenemos una posición sólida.

Así, logramos mantenernos cercanos a nuestros clientes, apoyando sus proyectos para construir el futuro que deseamos.





Principales actividades y productos/servicios de cada sociedad

GRI 2-6

- Sectores y actividades
- Productos/Servicios
- Cobertura

Banca Minorista

- Personal
- Pyme
- Preferente
- Gobiernos estatales y municipales
- Cuentas de cheques y de depósitos
- Tarjetas de crédito y débito
- Créditos hipotecarios, automotrices, de nómina y personales
- Créditos para Pyme
- Cuentas para pago de nómina
- Seguros de auto, hogar, vida y Pyme en varias modalidades
- Nacional



Banca Pyme

- Personas morales
- Personas físicas con actividad empresarial
- Régimen de incorporación fiscal
- Soluciones de cheques: cuentas corrientes de inversión y débito
- Soluciones financieras: préstamos para Pymes y tarjetas de crédito comerciales
- Soluciones tecnológicas: banca electrónica, TPV y servicios de nómina
- Soluciones de seguros comerciales: seguros de automóviles, viviendas y colaboradores
- Nacional



Banca Mayorista

Banca de Empresas y Corporativa

- Empresas multinacionales
- Empresas mexicanas y extranjeras
- Empresas medianas
- Créditos estructurados
- Créditos sindicados
- Financiamiento para adquisiciones
- Planes de inversión
- Cash management de cobro fiduciarios, de pago de nómina, cuentas de cheques y líneas de crédito
- Nacional
- Internacional

Banca Transaccional

- Clientes corporativos y empresariales
- Instituciones financieras
- Gobierno federal
- Banca electrónica
- Cobranza y pagos
- Adquirente
- Nómina
- Servicios de gestión de caja y conciliación
- Compra - venta de divisas
- Manejo de excedentes y servicios de liquidez
- Coberturas financieras y seguros
- Nacional

Banca de Gobierno Federal

- Federal
- Estatal
- Municipal
- Organismos descentralizados
- Instituciones de seguridad social
- Sindicatos
- Fideicomisos públicos
- Cuentas de cheques
- Créditos
- Servicios de manejo de efectivo
- Servicios de pago de nómina
- Asesoría integral en el manejo de finanzas públicas para incrementar la recaudación y controlar y eficientar el gasto
- Diagnósticos financieros para diseñar perfiles adecuados de pago de deuda
- Nacional

Banca Internacional

- Corporativos
- Institucionales
- Pymes
- Instituciones financieras del exterior
- Cartas de crédito de importación y exportación
- Cobranzas documentarias
- Garantías bancarias
- Cartas de crédito tipo standbys
- Financiamientos de cartas de crédito
- Financiamientos de comercio exterior para importación y exportación
- Financiamientos estructurados de comercio exterior con garantía de magencias de crédito a la exportación y/u organismos multilaterales
- Descuentos de letras de cambio de importación
- Aval bancario para importación
- Servicios de transferencias internacionales
- Remesas a través de Uniteller
- Nacional
- Internacional





- Sectores y actividades
- Productos/Servicios
- Cobertura

Sector Ahorro y Previsión

Afore XXI Banorte, Seguros Banorte Pensiones Banorte

- Administradora de Fondos para el Retiro
 - Asegurados
 - Pensionados
-
- Seguros y servicios de administración de cuentas para el retiro cubriendo las necesidades de ahorro, protección y previsión
 - Seguros de vida, automóvil, casa habitación y de gastos médicos los cuales se comercializan a través de banca seguros, sociedades de negocio y canal digital
-
- Nacional



Sector Bursátil

Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte

- Banca Patrimonial
 - Estrategia Bursátil
 - Administración de Activos
 - Inversiones
-
- Servicios de intermediación
 - Asesoría financiera
 - Estructuración y manejo de portafolios
 - Administración de activos
 - Banca de inversión
 - Venta de fondos de inversión e instrumentos de deuda y capital
-
- Nacional



Sector SOFOM y Auxiliares del Crédito

Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte

- Factoraje a clientes con cobranza directa
 - Factoraje a clientes con cobranza delegada
 - Factoraje a proveedores
 - Factoraje internacional
-
- Servicios de arrendamiento y factoraje
 - Servicios de almacenamiento
 - Administración de inventarios
 - Comercialización logística
-
- Nacional

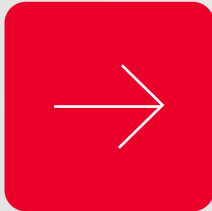


Banco bineo

Banca Digital

- Un banco 100% digital sin sucursales que ofrece una experiencia de usuario excepcional a cualquier cliente que busca una solución digital de banca universal. Para el 2025, se busca mejorar y robustecer la propuesta de valor
-
- Cuenta de cheques
 - Créditos personales
-
- Nacional





Banorte en un vistazo 2024

- 1. Por 3° año consecutivo, Banorte ha sido reconocido por *Global Finance* como **el mejor banco para las Pymes en México**.
- 2. En línea con la visión de ser el mejor Grupo Financiero haciendo banca en un mundo digital, se lanzó **bineo el primer banco 100% digital en México**.



ENERO

- 1. Great Place to Work México certificó a Banorte como **un gran lugar para trabajar, reconociéndolo como una empresa donde se alcanzan los objetivos gracias a las y los colaboradores que dan lo mejor de sí mismos**, trabajando en equipo en un ambiente de confianza.
- 2. Por 3° año consecutivo Banorte fue incluido en el *Sustainability Yearbook 2024*, consolidándolo como una de las empresas

destacadas en este ámbito. Siendo reconocido por tener un **destacado desempeño en sustentabilidad**, entre un total de 759 compañías participantes.

- 3. Por 4° ocasión, el área de Análisis Económico y Financiero de Banorte fue galardonada con el Premio *LSEG StarMine*, en **reconocimiento a las proyecciones más acertadas sobre los indicadores económicos de México**.



FEBRERO

- 4. El Centro de Contacto Banorte obtuvo la **certificación PCI-DSS**, otorgada por el Consejo de Estándares de Seguridad de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI-SSC, por sus siglas en inglés). Además, **se logró recertificar la banca digital**.

- 5. Grupo Financiero Banorte, en colaboración con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en México (PNUD), lanzó una **estrategia para transversalizar la perspectiva de género** en los ejercicios de presupuestación a nivel local.

- 1. Banorte es incluido en el Top 5 del Ranking 2024 **“Los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres en México”**, de Great Place To Work.
- 2. Grupo Financiero Banorte realizó su **primera emisión de Bonos Sustentables en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV)**, como parte de su compromiso por contribuir al financiamiento de proyectos que beneficien a la sociedad y al medio ambiente.



MARZO

- 1. En la edición del Premio Nacional *Employee y Customer Experience*, el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) reconoció al Centro de Contacto Banorte con el primer lugar en las siguientes categorías:
 - › **Mejor uso de la tecnología por la iniciativa Supervisor Virtual Maya.**
 - › **Mejor estrategia de customer experience por el proyecto “La Evolución de la Línea Preferente”.**



ABRIL

- 2. Banorte reconocido como el **Banco con Mejor Servicio de Financiamiento al Comercio Exterior** (*Best Service Domestic*), resultado de la encuesta anual realizada por la revista *Euromoney* a bancos y empresas sobre comercio internacional.
- 3. **Banorte se unió al Hackathon Swift Change Makers 2024**, organizado por Apple Community Education Initiative en el Tecnológico de Monterrey, campus Monterrey. En este reto, participaron 40 estudiantes de distintas universidades, trabajando en soluciones innovadoras.





1. Grupo Financiero Banorte se posicionó dentro del listado de las **25 “Mejores empresas de LinkedIn 2024”** por ofrecer a las y los colaboradores oportunidades para crecer en su carrera profesional.
2. **Fernando Treviño**, Director General Adjunto de Tecnología Banorte, forma parte del **ranking de los 13 mejores CIO** (*Chief Information Officers*) de México.
3. En la 9ª edición de *Fintech Americas*, Banorte fue galardonado con el Premio Platino en la categoría de “Inclusión Financiera” por **implementar la función de voice over en nuestra aplicación Banorte Móvil**.



MAYO

1. **Banorte fue reconocido durante el 13º Foro de Emisoras**, organizado por la Bolsa Mexicana de Valores, por su destacada actividad en 2023.
2. Afore XXI Banorte fue reconocido como **la empresa número uno en inversiones responsables** en México por la organización ALAS20.
3. Por séptimo año consecutivo, Grupo Financiero Banorte **forma parte del *Emerging Latin America Index* de FTSE4Good**, ubicándonos entre las diez empresas con mayor peso en este índice, el cual evalúa las acciones ambientales, sociales y de gobernanza de las empresas del mundo.
4. **Banorte lanza Hipoteca Verde** para impulsar, a través del otorgamiento de crédito, la adquisición de inmuebles que cumplan con certificaciones en materia de sustentabilidad.



JULIO

1. Cemefi otorgó a Banorte el distintivo de **Empresa Socialmente Responsable** por 13º año consecutivo; a Afore XXI Banorte, por 5º año consecutivo y a Seguros y Pensiones, por 10º año consecutivo.
2. Por 4º año consecutivo, Banorte es reconocido como el **Mejor Banco de Consumo** y por su **Mejor Gobierno Corporativo** en México, en los *World Finance Banking Awards 2024*.
3. *World Finance* reconoció a **Afore XXI Banorte como el Mejor Fondo de Pensiones en México**.
4. **Banorte patrocinó Unlock Her Future Prize 2024** empoderando a mujeres emprendedoras con proyectos con impactos sociales y ambientales en Latinoamérica.
5. Grupo Financiero Banorte se posiciona entre **“Las 500 Empresas Más Importantes de México”** de la revista Expansión, ocupando el 1º lugar en la categoría de servicios financieros.



JUNIO

1. Banorte lanza **Mujer Pyme**, un producto creado y pensado para atender las necesidades de las mujeres empresarias de México.
2. Por 3º año consecutivo Grupo Financiero Banorte es reconocido como *Most Honored Company* (compañía más galardonada) en el ranking anual 2024 de la publicación *Institutional Investor*. Se posiciona en el 1º lugar de ocho categorías, entre las que destacan **Mejor Consejo de Administración y Mejor Director General**.
3. El programa Mil Sueños por Cumplir de Fundación Banorte celebró 10 años de apoyar la educación y **acompañar a 12,000 jóvenes en su camino** para convertirse en quienes desean ser.



AGOSTO





1. Banorte participó en la Semana Nacional de Educación Financiera 2024 con ocho conferencias impartidas por sus expertos, además de tres stands y una dinámica virtual.

2. El informe Anual de Grupo Financiero Banorte fue reconocido en los **LACP Vision Awards**, obteniendo un **GOLD AWARD**. Este logro lo colocó en el *Top 100* mundial, así como en el *Top 50* de la región americana y el *Top 20* de México. Además, recibió el *Technical Achievement Award*, que

reconoce la excelencia en el arte y el método de comunicación en informes de sostenibilidad, y el premio *Best Report Financials / Americas Region*, destacando **la forma de reportar datos y cifras financieras**.

3. En Banorte se adoptó la inteligencia artificial en beneficio de sus clientes de comercio exterior, convirtiéndolo en el **primer banco en América Latina en automatizar la revisión de documentos** de comercio exterior mediante la inteligencia artificial.



SEPTIEMBRE

OCTUBRE

1. Fundación Banorte lanzó **“Mujeres Maravillosas”** un proyecto que ofrece a las mujeres apoyos económicos, así como programas de acompañamiento y educación financiera con el objetivo de que hagan crecer su negocio, se desarrollen profesionalmente o lleven a cabo el proyecto de sus sueños.

2. Se llevó a cabo nuestro **Hackaton Banorte 2024** en la CDMX donde 183 estudiantes de diferentes universidades formaron 45 equipos y acompañados por nuestros mentores

Banorte crearon proyectos para resolver dos retos: Agentes para atención de clientes con Inteligencia Artificial y Educación Financiera con Inteligencia Artificial.

3. Banorte fue reconocido en la categoría **“Reimaginando la Experiencia del Cliente”** en los prestigiosos *Banking Innovation Awards 2024* por nuestro proyecto “Hiperpersonalización” impulsado por la inteligencia artificial, en dicha categoría compitió con 57 países.

4. The Banker reconoció a Grupo Financiero Banorte como el **“Most Innovative Bank in Latin America”** en los *Digital Banking Awards 2024* por contar con iniciativas digitales que demuestran constante innovación, utilidad y transformación.

5. Gerardo Gutiérrez Olvera director y Presidente de la Comisión de la Banca de ICC México de Grupo Financiero Banorte fue nombrado **vicepresidente de la Comisión Global de Banca de la International Chamber of Commerce**

la cual promueve el crecimiento económico de los países a través del comercio internacional y la inversión transfronteriza.

6. Fundación Banorte es reconocida por CEMEFI como **AIT 2024 (Acreditación en Institucionalidad y Transparencia)** por su compromiso con la rendición de cuentas y la fortaleza institucional.

1. Banorte celebra su 125 aniversario.
Carlos Hank González, Presidente del Consejo de Administración y Marcos Ramírez Miguel, Director General compartieron anécdotas sobre el pasado, acciones sobre el presente y expectativas para el futuro de la banca.

2. Más de 100 voluntarias y voluntarios de Banorte apoyaron en la construcción de viviendas para familias ubicadas en la comunidad de El Salto la Venta en el Estado de México.

3. Grupo Financiero Banorte se suma al compromiso de **impulsar el crecimiento de 1 millón de árboles en México para 2030 para contribuir al movimiento 1 Trillion Trees (1t.org) del Foro Económico Mundial**. Convirtiéndose en la primera institución mexicana en asumir este compromiso y ratificando su responsabilidad con la salud de nuestro planeta y de las generaciones futuras.



NOVIEMBRE



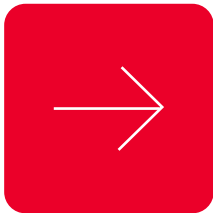
DICIEMBRE

1. Grupo Financiero Banorte fue la primera compañía mexicana en lograr recibir el **reconocimiento por la “Transformación Digital” en los premios DORA Google Cloud 2024** en la categoría “Mejoras a gran escala en toda la organización” por acelerar la innovación de software en los servicios financieros.

2. Banorte ha sido nombrado **Banco del Año 2024** por la publicación internacional *The Banker*. Este premio reconoce la **fortaleza y servicio en banca digital** que logramos gracias a la inversión en tecnología e innovación.

3. En Pensiones Banorte innovamos para hacer de lo ordinario, algo extraordinario! La compañía Meta y la consultora *Boston Consulting Group* reconocieron a nuestra **asistente virtual de WhatsApp por impulsar el acceso a los servicios financieros**.





Hitos por subsidiaria/sociedad

Afore XXI

- La gestión de los Fondos de Inversión de la Afore XXI Banorte obtuvo el reconocimiento Morningstar, calificación “Bronce”.
- Afore XXI Banorte se mantuvo con la certificación regulatoria más amplia para operar instrumentos derivados.
- Reconocida por las CONDUSEF con la insignia “Compromiso en la atención de las personas adultos mayores”. La insignia reconoce el acompañamiento personalizado que la Afore ofrece a las personas de la tercera edad y las adaptaciones a las instalaciones de atención al público para hacerlas más cómodas e incluyentes.
- Reconocida por 3° año consecutivo como organización Certificada por Great Place to Work.
- Por 5° año consecutivo, se mantuvo entre los seis mejores signatarios evaluados en América Latina, obteniendo entre 4 a 5 estrellas en todas las categorías de los UNPRI.
- Afore XXI Banorte es reconocida por ALAS20, en su edición 2024, como Inversionista Líder en Inversión Responsable – México sobre 185 signatarios entre *asset owners* y gestores en LATAM.
- Afore XXI Banorte encabezó la iniciativa climática “Diálogos por el clima LATAM” (México, Colombia, Perú y Chile), destinada a impulsar la descarbonización de la economía en la región y acelerar la acción climática, Con el objetivo de contribuir a la transición ordenada hacia una economía baja en carbono, se adhirió a la SBTi posicionándose como un referente institucional en materia de inversión responsable.
- Se mantuvo por 2° año consecutivo como la única Administradora en revelar de manera voluntaria los riesgos y oportunidades climáticas del portafolio bajo las recomendaciones de TCFD.
- Por 3° año consecutivo, Afore XXI Banorte publicó el Informe de Resultados ASG, robusteciendo la divulgación de información y mejorando la capacidad de comunicar el desempeño sostenible.
- Como parte del involucramiento activo, logró establecer más de 300 compromisos con 50 empresas del portafolio, representando, por lo menos, el 40% de los activos administrados por clase de activo.





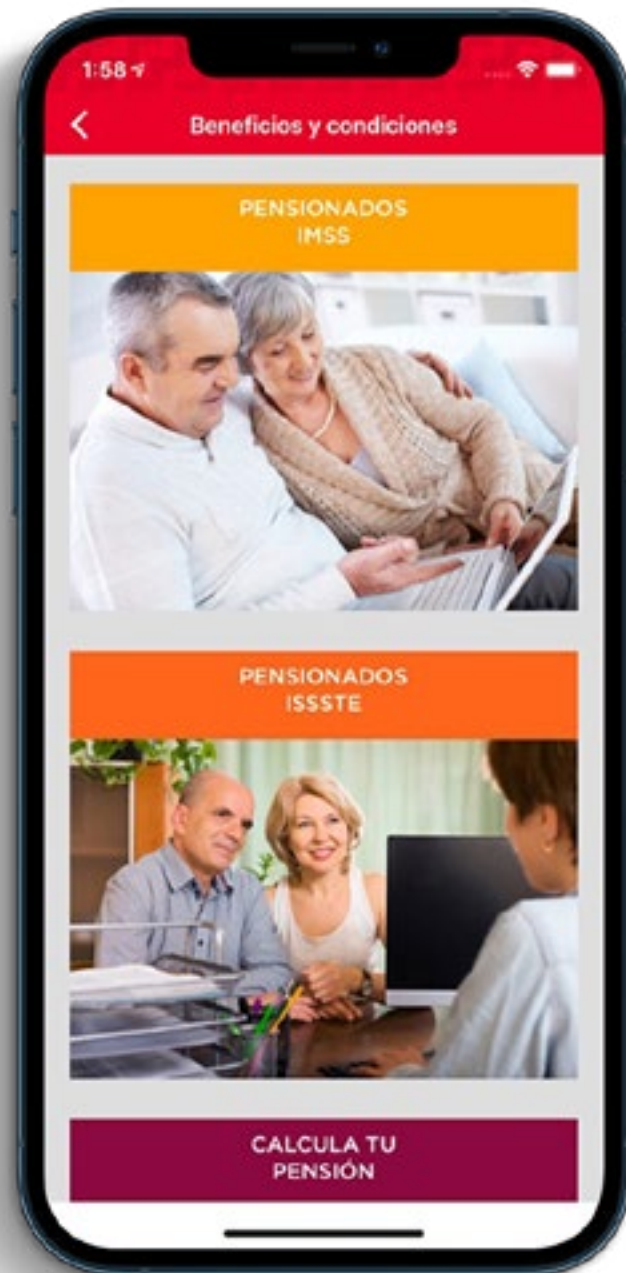
Seguros y Pensiones

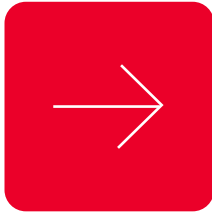
Banorte Seguros

- » Durante el año quedaron habilitadas las interconexiones en los ecosistemas de *marketplaces*, *ecommerce* y plataformas propias que forman parte del canal digital, así como la implementación de su nuevo *core* tecnológico.
- » El ramo de Gastos Médicos se redefinió estructuralmente incorporando un nuevo proveedor en la atención de siniestros, y a través de una migración tecnológica se están incorporando nuevos habilitadores digitales, teniendo como objeto profundas transformaciones que impactarán la composición de la oferta y la demanda de este ramo.
- » Durante el 2024 continuó impulsando a través de su estrategia *Embedded Insurance* el cruce del seguro en las plataformas de originación y contratación de créditos, cuentas y tarjetas.
- » Se registró un incremento en el NPS durante la venta de seguros en sucursales de +5.8 puntos (74.2) en el acumulado enero-diciembre 2024 comparado con años anteriores, asociado a que se continúan impulsando los planes de acción en la venta de calidad, así como la mejora en la comunicación con el cliente durante la venta y el proceso de incorporación.
- » Se consolidó el uso de Mi Póliza Digital, plataforma de atención al cliente que de forma remota y digital traerá beneficios en reducción de tiempos y costos en sucursal y *backoffice* Seguros.

Banorte Pensiones

- » Con cifras a diciembre 2024, el 97% de la cartera de pensionados cuentan con su firma de voz remota como medio de autenticación biométrica para la comprobación de sobrevivencia y acceso de servicios digitales.
- » El NPS global al cierre de diciembre 2024 fue de 81.1% (+2.9) superior al resultado obtenido en el mismo periodo en 2023 de 78.2%.
- » Al cierre de diciembre 2024 el 64% de los servicios a pensionados se otorgaron a través de la tecnología de Chatbot por el canal WhatsApp; disponible las 24 horas los 365 días del año, permitiéndonos mejorar los tiempos de respuesta y reducir el costo promedio por cliente atendido.



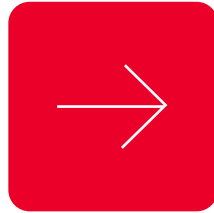


Gestión de riesgos

GRI 201-2
SASB FN-CB-550a.2, FN-IB-550a.2

La gestión de riesgos es un pilar fundamental en nuestro modelo de negocio, integrándose de manera activa en la ejecución de todas las iniciativas y estrategias del Grupo. Esta gestión se sustenta en una sólida cultura organizacional, donde todos los colaboradores asumimos el rol de administradores de riesgos, promoviendo una colaboración estrecha y constante entre todas las áreas.

Esto nos ha permitido avanzar para lograr ser la mejor experiencia del mercado, aportando una oferta de valor personalizada que impulsa el crecimiento sostenido del Grupo.



Aspectos relevantes y logros en 2024

Gestión integral de riesgos



- 1. Continuamos fortaleciendo el marco integral de administración de riesgos** de GFNorte ampliando el alcance a todas sus subsidiarias.
- 2. Implementamos un gobierno de datos dentro de la plataforma digital de GRC,** con lo que logramos importantes mejoras y optimizaciones en los diferentes procesos claves.
- 3. Organizamos en conjunto con el área de ciberseguridad, el primer cyber range con la participación de consejeros de GFNorte;** este tipo de capacitación proporciona un entorno simulado para la formación, prueba y ejercicios de ciberseguridad.
- 4. Se mantuvo la tendencia a la baja en las pérdidas operacionales,** principalmente por fraudes, gracias a nuestras acciones de mitigación.
- 5. Implementamos actualizaciones, mejoras y automatizaciones en los procesos, metodologías y modelos de los diferentes tipos de riesgos y productos,** manteniendo una visión integral y global de riesgos.
- 6. Nos perfilamos hacia la descarbonización de la cartera,** con la implementación de una **política de eliminación progresiva de financiamiento al carbón, petróleo y gas no convencional.**
- 7. Profundizamos el análisis de riesgos físicos de la cartera crediticia, incorporando mapas de riesgo ante sequías y el aumento en el nivel del mar.**
- 8. Robustecimos la cuantificación del riesgo de transición de nuestros clientes, proyectando impactos en sus finanzas y generando mapas sectoriales de calor ante diversos escenarios climáticos.**
- 9. Confirmamos la solidez del cálculo de la huella de carbono** para la cartera de crédito, mediante la revisión por parte de un tercer independiente.
- 10. Dimos prioridad a la capacitación en materia de administración de riesgos y crédito** en todos los niveles de la organización.





Calidad y crecimiento de la cartera de crédito



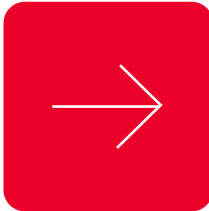
1. Nos consolidamos como un grupo financiero con alta calidad crediticia con **procesos eficientes desde la originación hasta la recuperación** en un enfoque de anticipación y colaboración.
2. Hemos mantenido un **crecimiento sólido de doble dígito en las carteras de empresas y crédito minorista modernizando** las plataformas de decisión y recalibrando los modelos de gestión de riesgos.
3. **Aumentamos la competitividad del portafolio de gobiernos estatales y municipales**, optimizando la asignación de precios ajustada por riesgo crediticio.
4. Priorizamos la estrategia de **situar al cliente en el centro de todo lo que hacemos** y nos enfocamos en mejorar los tiempos de atención en las diferentes etapas del proceso de crédito.
5. Enriquecimos la evaluación de riesgo crediticio de nuestros clientes, **incorporando factores** de riesgos **relacionados con la sustentabilidad en los diferentes modelos** para la cartera empresarial.
6. Optimizamos el costo de riesgo y capital asociado al riesgo crediticio para el **65% de la cartera, mediante la certificación modelos internos** ante el regulador.
7. **Incrementamos la precisión, poder y productividad de los modelos**, a la vez que mejoramos las herramientas de riesgo crédito; incorporando técnicas de Inteligencia Artificial.
8. Reforzamos **nuestra infraestructura tecnológica y la sofisticación de modelos**, logrando multiplicar el número de ofertas hiperpersonalizadas a clientes de **alto valor (+ 3 millones de clientes)**.
9. Lanzamos **nuevos productos de crédito**, orientados a **segmentos específicos del mercado**, que nos permiten incrementar el CLV en todos los niveles de la pirámide y contribuir a la inclusión de segmentos subatendidos.

Balance, gestión del riesgo de liquidez y mercado



1. Tomamos decisiones estratégicas para **afrontar cambios normativos y coyunturales en materia de solvencia y liquidez**, apoyados por nuestra cultura de gestión del balance.
2. Blindamos el balance ante la volatilidad en las tasas de interés, **limitando el efecto de la volatilidad en el margen financiero** y en el valor económico del capital a través de nuestra gestión de riesgo de tasa de interés.
3. **Innovamos en el uso de escenarios de riesgo climático** en nuestras pruebas de estrés de solvencia.
4. Contamos con una base de depósitos con **alta estabilidad, baja concentración y en su mayoría asegurados** por el IPAB. Esto fortalece nuestra posición de liquidez y estructura de fondeo.
5. Recertificamos ante el regulador los modelos internos de estabilidad en los depósitos, **contribuyendo a una administración proactiva del riesgo de liquidez y de tasa de interés**.
6. Desarrollamos **nuevos modelos de comportamiento de balance** que contribuyen a la gestión del riesgo y al uso de coberturas naturales.
7. **Mejoramos la gestión del riesgo de mercado automatizando** los cálculos de la pérdida potencial (ES) e implementando el monitoreo en línea de límites de riesgo basados en griegas; **cumpliendo con las nuevas reglas de derivados en México**.
8. **Implementamos los estándares internacionales (Basilea IV)** para la gestión de riesgo de mercado, siendo el primer banco local en implementar dicho estándar.
9. Implementamos exitosamente la **transición a nuevas tasas libres de riesgo para México (TIIIEF) y Estados Unidos (SOFR)**.





Gobierno corporativo de administración de riesgos

GRI 2-12, 2-13

Estructura de administración de riesgos

Nuestro marco de gobierno corporativo se basa en un sistema de control interno de tres líneas de defensa y un estricto cumplimiento de las regulaciones y normativas para gestionar y controlar los riesgos de manera efectiva.



El órgano máximo que supervisa la gestión general en GFNorte es el Consejo de Administración.

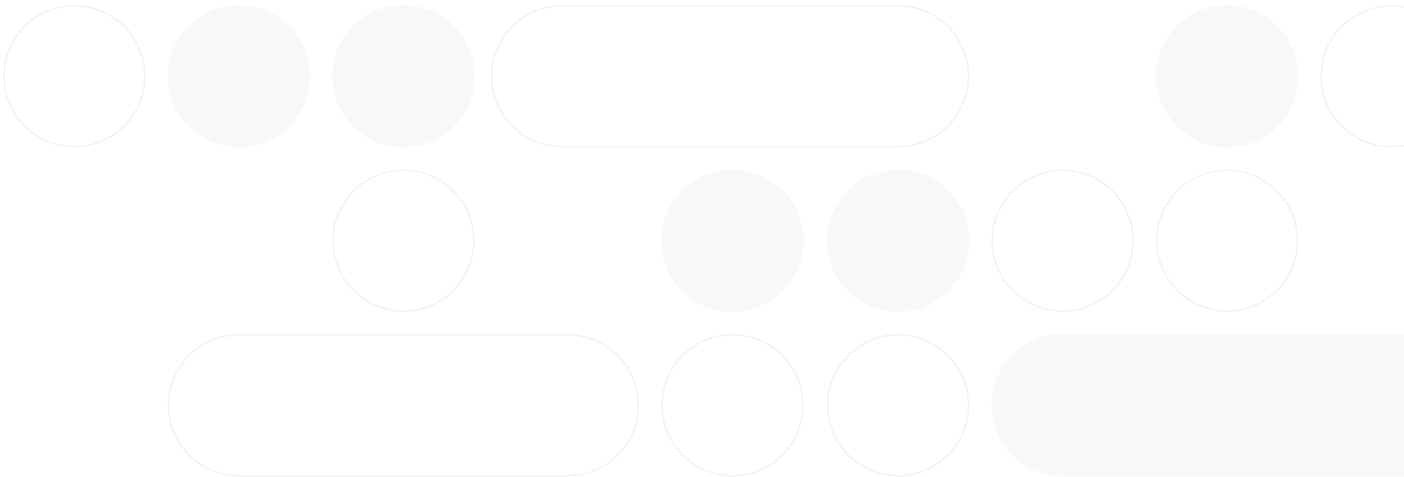
En relación con la gestión de riesgos, el consejo autoriza el apetito de riesgo de la institución, el marco para la administración integral de riesgos, los límites y niveles de tolerancia al riesgo y vigila la suficiencia de capital, entre otras funciones. Asimismo, el consejo supervisa y monitorea la efectividad del proceso integral de gestión de riesgos y revisa de forma trimestral la exposición al riesgo, el perfil de riesgo deseado, el desempeño de modelos, y las desviaciones en materia de crédito, entre otros.

Llevamos a cabo capacitaciones anuales en materia de riesgos dirigidas a los miembros del Consejo de Administración y a la alta dirección. En 2024, estas capacitaciones incluyeron temas como riesgo operacional y ciberseguridad. Consideramos que es fundamental contar con información actualizada y conocimientos amplios para tener una perspectiva informada de los principales riesgos y tendencias, así como las mejores prácticas para gestionarlos.

El **CPR** autoriza los modelos, políticas y procedimientos de administración de riesgos. Además, tiene la función de vigilar la observancia del apetito de riesgo, así como el cumplimiento de los límites de exposición al riesgo que apruebe el consejo.

En el CPR participan cuatro miembros del Consejo de Administración, el Director General de GFNorte, el Director General de Administración de Riesgos y Crédito (responsable de la UAIR), y los directores generales de las subsidiarias correspondientes; adicionalmente incluye al auditor y otros invitados de la alta dirección que participan sin voto. El CPR sesiona cuando menos una vez al mes y además de cumplir con todos los requisitos establecidos en la regulación, los miembros aportan retroalimentación valiosa para la toma de decisiones en materia de riesgos.

Por su parte, la **UAIR** es la responsable de la gestión y supervisión integral de los riesgos, cumpliendo con la regulación establecida en materia de administración de riesgos.





Control y cumplimiento

Un eje central de la administración integral de riesgos radica en la función del control y cumplimiento de políticas, lineamientos y regulaciones, la cual se realiza de manera integral con un enfoque estructurado y encaminado al logro de los objetivos establecidos por la Institución.

1

Cumplimiento de auditorías y evaluaciones internas y externas

La auditoría de administración integral de riesgos interna consta de una **revisión anual de las políticas, los procedimientos y la documentación de las metodologías para la administración de los riesgos que asumimos en GFNorte en toda su operación.**

Asimismo, **cumplimos con la realización de una evaluación técnica bianual por parte de una consultora de reconocimiento internacional como tercero independiente**, mediante la cual se valida que nuestra Institución cuente con un marco de gestión que le permite realizar una adecuada administración integral de riesgos acorde con la complejidad de la entidad y al tipo de operaciones que realiza. La última evaluación fue realizada en 2023 y el análisis incluyó tanto riesgos discrecionales como no discrecionales.

Algunos de los elementos cuantitativos evaluados son:

- › Confiabilidad estadística
- › Capacidad de los modelos para medir pérdidas potenciales en el tiempo
- › Adecuación y suficiencia de factores de riesgo
- › Pruebas de sensibilidad y de estrés, entre otros

En enero 2024 se presentaron los resultados de la evaluación en el CPR.

2

Elaboración y publicación de políticas y procedimientos internos

La normatividad interna está centralizada en un portal administrado por la UAIR para todo lo relacionado con políticas de riesgo y crédito, y por la contraloría normativa para procesos operativos, administrativos y de negocios.

La autorización de los manuales de riesgos y crédito se realiza dentro de un *workflow* entre las áreas involucradas en la plataforma tecnológica de GRC.

Los principales cambios normativos destacan el lanzamiento de nuevos productos o servicios, ajustes a políticas, mejoras en procesos y metodologías, así como cambios tecnológicos y regulatorios.

3

Matrices de riesgos y controles

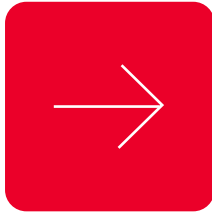
En todas las iniciativas para nuevos productos, servicios o modificaciones a los actuales, **aseguramos su alineación con los objetivos estratégicos de la Institución y el apego a la regulación mediante matrices de riesgos y controles**, y del proceso documental consolidado de evaluación, autorización y seguimiento regulatorio gestionado por la Dirección General Adjunta de Contraloría.

4

Modelo de GRC

Contamos con un modelo de gobierno, riesgo y cumplimiento que incluye un conjunto de estrategias, modelos, herramientas y capacidades enfocadas al cumplimiento de los objetivos establecidos por la Institución. Este modelo se ha implementado en una plataforma tecnológica que contiene aplicaciones para la gestión de controles y procesos de seguimiento y mitigación de riesgos. **En 2024 consolidamos un gobierno de datos que abarca instalaciones, aplicaciones, procesos, proveedores críticos, centros de responsabilidad, entre otros**, lo que optimiza la automatización de procesos asegurando una misma fuente de datos con información actualizada y oportuna.





Gestión integral de riesgos

Marco de administración integral de riesgos

El marco de administración integral de riesgos en GFNorte se fundamenta en una sólida cultura de administración de riesgos, implementada a través de procesos formales de gestión que incluyen la definición y el monitoreo del apetito de riesgos, así como la identificación, medición y mitigación de los principales riesgos a los que está expuesta la Institución.

Las decisiones en GFNorte se basan en maximizar la relación riesgo-rendimiento para alcanzar los objetivos estratégicos de calidad de activos y solvencia, en línea con las iniciativas de sustentabilidad.

Principios de la cultura de riesgos GFNorte

Todos somos administradores de riesgos.

En GFNorte alentamos la participación proactiva de los colaboradores para la identificación, el escalamiento y la gestión de riesgos.



Integración de criterios de riesgos en la evaluación de nuevos productos y servicios.

El área de riesgos participa activamente en el diseño de productos, incluyendo políticas, procesos, oferta competitiva, asignación de precios, estrategias de venta cruzada, entre otros. Además, la Dirección General de Riesgos y Crédito es una de las áreas dictaminadoras en el proceso de autorización y evaluación de proyectos, estableciendo criterios específicos para la viabilidad de las iniciativas.



Comunicación y capacitación continua.

Nuestros consejeros, comités y alta dirección promueven una sólida cultura de riesgos, la cual se basa en un modelo de comunicación institucional que nos permite alinear a nivel estratégico y operacional a todos los integrantes en el Grupo. Además, hemos reforzado la capacitación en la identificación, prevención y mitigación de riesgos para todos nuestros colaboradores, alta dirección y consejeros del Grupo.

Anticipación de riesgos y visión prospectiva.

Con el fin de tomar decisiones de negocio acertadas y asegurar el crecimiento sostenible de nuestros activos, monitoreamos el entorno económico y de negocio, incorporando las tendencias del mercado en nuestros modelos, escenarios, pruebas de estrés, herramientas, procesos y políticas. Mantenemos una comunicación directa con nuestras partes interesadas para anticipar posibles escenarios que nos puedan impactar de manera negativa en el Grupo.



Participación multidisciplinaria.

Operamos bajo un esquema de trabajo colaborativo con equipos multidisciplinarios a los que se les asigna una tarea específica, como la mejora o corrección de procesos y el desarrollo de nuevos productos, entre otras. Esto nos permite responder de manera ágil a entornos cambiantes.



Calidad y oportunidad de la información.

Aseguramos una toma de decisiones efectiva, así como una gestión y comunicación sobre los posibles riesgos y sus mitigantes a todas las partes interesadas.

Compensación basada en riesgo y rendimiento.

Los criterios de la gestión de riesgos están incorporados en la evaluación y compensación de nuestros empleados, maximizando la relación riesgo-rendimiento y evitando conflictos internos de interés. Contamos con un sistema de remuneraciones para alinear la compensación al desempeño de los indicadores de riesgos, así como un sistema de evaluación de desempeño donde todos los colaboradores son evaluados y remunerados a partir de los resultados, incluyendo el cumplimiento de indicadores de rentabilidad ajustada por riesgo.



Innovación y transformación permanente.

Mejoramos procesos basados en innovación que culminan en una mejor experiencia para nuestros clientes.



Enfoque y gestión sustentable.

Seguimos avanzando en integrar aspectos ASG en todas nuestras operaciones, servicios y productos, permitiendo responder a las necesidades del mercado, así como enfrentar los retos globales que representan riesgos relevantes para nuestro sector y para la población en general.



Procesos de gestión de riesgos



Los procesos de gestión de riesgos incluyen la identificación, medición y mitigación de los riesgos principales y emergentes a los que estamos expuestos en la Institución, así como la comunicación oportuna con la alta dirección, para la toma de decisiones basada en indicadores cuantitativos confiables. Además, la realización de escenarios y pruebas de estrés nos permite evaluar los impactos potenciales y determinar ajustes para mitigarlos.

Cada uno de los riesgos principales se gestiona mediante procesos que han sido formalizados por el CPR y están inmersos dentro de las

metodologías, políticas y modelos que el Comité aprueba o ratifica anualmente. Es importante destacar que los procesos de gestión de riesgo están en línea con las mejores prácticas internacionales, como las definidas por el Comité de Basilea.

La definición, autorización y seguimiento del apetito de riesgo también constituye un proceso medular dentro de la gestión integral de riesgos, mismo que se traduce en principios cuantitativos y cualitativos, y en un mapa de riesgos que guía nuestras decisiones estratégicas.

Apetito de riesgo

Mantenemos un apetito de riesgo conservador, basado en la rentabilidad ajustada por riesgo y apoyando la estrategia en GFNorte enfocada en mejorar la experiencia del cliente y la creación de valor para todas las partes interesadas.

Disponemos de un proceso de seguimiento, escalamiento formal y plan de acciones correctivas o mitigantes ante alguna desviación. Además, contamos con principios cuantitativos y cualitativos aplicables a todo el Grupo, los cuales se asignan por tipo de riesgo para identificar los riesgos a los que estamos expuestos.

El apetito de riesgo, también llamado perfil de riesgo deseado, toma como base la estrategia y objetivos definidos por el Consejo de Administración, siendo éste quien lo aprueba y da seguimiento continuo.

En caso de desviaciones, se definen y aprueban planes de acción para recuperar los niveles establecidos.



Principios cualitativos

Los principios cualitativos de nuestro apetito de riesgo son lineamientos rectores para la ejecución de la estrategia en el Grupo, **los cuales se consideran prioritarios para el Consejo de Administración y la alta dirección.**



Definición de principios cuantitativos

En el proceso de definición de los umbrales para determinar el apetito de riesgo de los indicadores clave consideramos los siguientes factores:

- › Estrategia y objetivos establecidos por el Consejo de Administración
- › Análisis estadístico incluyendo evolución, tendencia y volatilidad
- › Valor de los indicadores de los competidores
- › Expectativas de las partes interesadas
- › Entorno regulatorio
- › Entorno económico

Existen particularidades para cada tipo de riesgo e indicador, de tal forma que el apetito también incorpora las metodologías y políticas internas correspondientes a cada tipo de riesgo, así como la regulación aplicable.

Aunado a esto, se realizan calibraciones al menos una vez al año y se ratifican ante el Consejo de Administración.



En 2024 consideramos 63 indicadores cuantitativos en nuestro apetito de riesgo, tanto a nivel del GFNorte como de manera individual por subsidiaria, abarcando **Banorte, Casa de Bolsa, Arrendadora y Factor, Seguros, Pensiones y bineo.**

63 indicadores cuantitativos fueron considerados en nuestro apetito al riesgo.

Los indicadores se definen para los riesgos de:

- › Crédito
- › Concentración
- › Mercado
- › Liquidez
- › Balance
- › Capital
- › Operacional
- › Reputacional
- › Rentabilidad

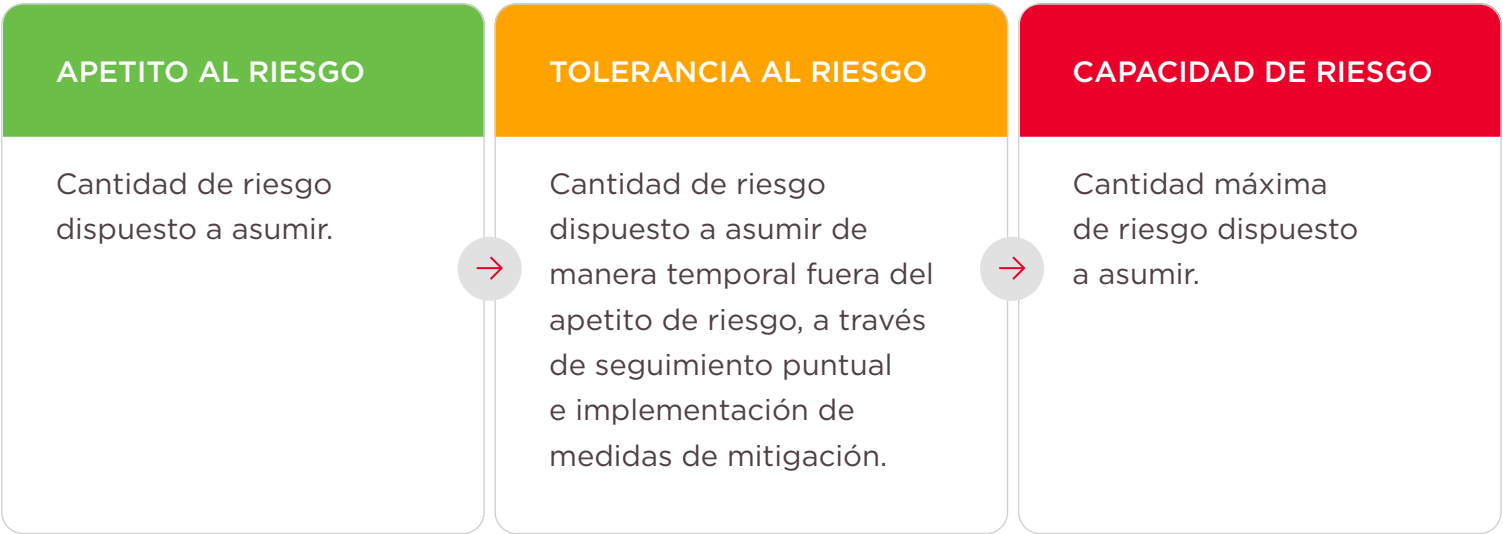
Son propuestos por las áreas responsables de cada uno de los riesgos o indicadores dentro de la Dirección General de Administración de Riesgos y Crédito en coordinación con la Dirección General de

Finanzas y Operaciones para posteriormente ser validados con la alta dirección y el CPR para su actualización y aprobación en el Consejo de Administración.

Mapa de riesgos

El mapa de riesgos definido en GFNorte incluye un mayor detalle y profundidad respecto al seguimiento de indicadores relevantes para todos los tipos de riesgos en todas nuestras subsidiarias. **Está compuesto de 377 indicadores que permiten tener un alcance adicional para mitigar riesgos oportunamente.**

Los umbrales de gestión se clasifican en tres niveles de riesgo, mismos que se definen de acuerdo con los siguientes criterios:





Identificación de riesgos

En línea con el modelo de negocio de GFNorte, determinamos el marco de administración de riesgos con base en riesgos principales, cuya gestión se ha consolidado en los últimos años, y en riesgos emergentes que han sido identificados y monitoreados recientemente.

RIESGOS PRINCIPALES



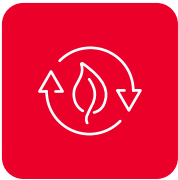
Climático



Reputacional



Mercado



Sustentabilidad



Contraparte/Emisor



Socioambiental del
Financiamiento



Negocio



Operacional



Crédito



Ciberseguridad



Cambiario



Relacionado a
la Naturaleza



Regulatorio



Tasas de Interés



Estratégico



Solvencia



Liquidez



Modelos

RIESGOS EMERGENTES



Epidemiológico



Nuevas tecnologías



Desinformación





Riesgos principales



Riesgo de sustentabilidad

En GFNorte entendemos que la sustentabilidad no es solo un aspecto estratégico, sino una responsabilidad esencial en la gestión de riesgos.

Hemos implementado un marco robusto de gestión de riesgos de sustentabilidad que integra criterios ASG, así como de riesgo climático y de naturaleza, en todos los niveles de nuestra operación.

Desde la perspectiva ambiental, trabajamos en la mitigación de nuestro impacto ecológico a través de una estrategia que promueve la modelación de riesgos climáticos y de naturaleza, incorporando productos y servicios verdes a nuestra oferta de valor, la descarbonización de nuestro portafolio, la integración de la eficiencia energética, la reducción de emisiones y el uso racional de los recursos, así como la revelación de información ambiental hacia nuestros grupos de interés. **Para ello, nos alineamos con compromisos internacionales, como los ODS de la ONU, el Acuerdo de París, y el Marco Mundial Kunming-Montreal de la Diversidad Biológica,** con el objetivo de contribuir a la transición hacia una economía baja en carbono. Asimismo, reconocemos la importancia de la biodiversidad y de la gestión sostenible de los

recursos naturales en nuestras operaciones y en las cadenas de valor.

En el ámbito social, estamos comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores y su desarrollo profesional, prioridades que impulsan la productividad y la innovación dentro del Grupo.

Además, fomentamos relaciones sólidas con nuestros clientes, proveedores y aliados, así como con la creación de valor para nuestras comunidades, promoviendo proyectos que favorecen la inclusión y la equidad asegurándonos de que los principios de responsabilidad social y ética empresarial guíen todas nuestras interacciones.

En lo que respecta al gobierno corporativo, hemos desarrollado un sistema de gobernanza que garantiza la toma de decisiones informada, transparente y responsable. Nuestro enfoque proactivo hacia la sustentabilidad está respaldado por el liderazgo de la alta dirección y el Comité de Sustentabilidad, quienes velan por el cumplimiento de nuestras políticas ambientales, sociales y de gobernanza.



En este sentido, **reconocemos que la identificación y gestión de los riesgos de sustentabilidad son vitales para proteger nuestra posición competitiva en el mercado.**

No solo se trata de minimizar riesgos, sino también de identificar oportunidades que surgen de la transformación hacia modelos más sostenibles.

Nuestro compromiso es seguir innovando en prácticas sustentables que generen un impacto positivo en todas las áreas de la sociedad y en el planeta.



Score de sustentabilidad

El concepto de sustentabilidad ha adquirido un rol central en nuestra estrategia de negocio, impulsando tanto las decisiones empresariales como las de inversión. En este contexto, el score de sustentabilidad se presenta como una herramienta clave que nos permite medir y evaluar el desempeño integral de la organización en los ámbitos ASG. Asimismo, nos proporciona una visión clara de nuestro avance hacia la integración de prácticas sustentables en todas nuestras operaciones.

El valor de este score radica en su capacidad para traducir nuestros esfuerzos de sustentabilidad en una calificación cuantificable, facilitando tanto la evaluación de nuestro desempeño actual como la identificación de áreas de mejora.

A través de esta herramienta, podemos establecer objetivos estratégicos de largo plazo que impulsen nuestra agenda sustentable, garantizando así la mejora continua en cada uno de los pilares ambientales, sociales y de gobernanza.

Para 2024, realizamos mejoras a la metodología interna del score, ajustando los ponderadores de acuerdo con los ponderadores publicados por S&P para el sector bancario. Además, actualizamos los indicadores considerados en ejercicios anteriores, incorporando nuevas métricas de subsidiarias como Arrendadora y Factor, Afore XXI, Almacenadora, Seguros y Pensiones.

PROCESO DE ACTUALIZACIÓN

El proceso de actualización del score contó con los siguientes componentes:

- 1. Recopilación de información.** Recabamos la información a diciembre 2022 y 2023 proveniente de las áreas encargadas de dar seguimiento y gestión a cada uno de los indicadores.
- 2. Evaluación de información.** Analizamos la coherencia, consistencia y completitud de la información de acuerdo con la evolución histórica de los indicadores.
- 3. Integración de indicadores.** Actualizamos los indicadores de cada uno de los pilares ambiental, social y de gobernanza que se integraron dentro del score.

- 4. Definición de umbrales.** Actualizamos los umbrales de riesgo con una visión *forward looking* (o prospectiva) y alineados con los estándares, compromisos y mejores prácticas nacionales e internacionales en conjunto con las áreas responsables de cada indicador.
- 5. Cálculo del índice de sustentabilidad.** Realizamos la actualización del score de cada uno de los pilares, y se analizaron las mejoras y las áreas de oportunidad. Finalmente, se obtuvo el Índice Global de Sustentabilidad.

El score de sustentabilidad obtuvo una calificación de **81.9** (escala de 0-100 puntos), con una mejora de **8.2** puntos respecto al año previo reprocesado con los nuevos criterios, con lo cual mantuvimos el nivel de tolerancia al riesgo. Los resultados del score de sustentabilidad se presentaron en el CPR y Comité de Sustentabilidad.

81.9

obtuvo de calificación el score de sustentabilidad





Riesgo climático

GRI 201-2

El cambio climático representa una amenaza sin precedentes para los ecosistemas, las comunidades y la estabilidad económica global. Sus efectos no solo se manifiestan a través de fenómenos meteorológicos extremos, sino también mediante la transición hacia una economía baja en carbono, que exige transformaciones profundas en todos los sectores.

En GFNorte, reconocemos que nuestra capacidad para adaptarnos a este nuevo contexto es fundamental para asegurar la resiliencia y la sostenibilidad a largo plazo.

Por ello, contamos con una estrategia climática basada en la integración de criterios ambientales en cada decisión empresarial. En línea con esto, **adoptamos un enfoque integral que nos permite identificar tanto los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático**, como las oportunidades asociadas con la transición energética. Este enfoque nos impulsa a diseñar soluciones financieras innovadoras que no solo mitigan los impactos negativos, sino que promueven una economía sostenible.

Conscientes de la urgencia de la crisis climática, **nos hemos alineado con los compromisos globales para reducir las emisiones de carbono**, con la meta de alcanzar la neutralidad en carbono antes de 2050. Este objetivo se refleja en nuestros programas de financiamiento sustentable, donde buscamos dirigir el capital hacia proyectos que generen un impacto positivo en la reducción de emisiones y en la adaptación al cambio climático. Además, fomentamos la colaboración con nuestros grupos de interés, promoviendo prácticas responsables entre clientes, colaboradores y socios comerciales.

El riesgo climático es un componente clave de nuestra agenda corporativa vinculado a la creación de valor a largo plazo. Por ello, hemos incorporado la gestión climática en nuestras estructuras de gobernanza, con equipos y comités especializados que trabajan para integrar la resiliencia climática en nuestras operaciones y decisiones. El CPR revisa mensualmente la evolución del riesgo sustentabilidad que incluye riesgo climático, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos; así como indicadores del pilar social y de gobernanza. Además, la alta dirección y el Consejo de Administración abordan iniciativas clave como financiamiento sustentable, ecoeficiencia operacional, y riesgo climático en la macrocélula de sustentabilidad.

Trabajamos con

37

clientes en proyectos enfocados a la adaptación climática, financiamiento sustentable y soluciones que generan valor sostenible

En línea con los proyectos del año anterior, durante 2024 hemos intensificado nuestras acciones a través del trabajo con **37 clientes** en proyectos enfocados en la adaptación climática, financiamiento sustentable y soluciones que generan valor sostenible para nuestros clientes e inversionistas.

Además, **fuimos seleccionados para participar en la primera prueba piloto de Análisis de Escenarios Climáticos para el Sector Financiero Mexicano 2024**, organizada por el Banxico en colaboración con el Consorcio TCFD, el Consejo Mexicano de Finanzas Sostenibles (CMFS) y el Programa de Investigación en Cambio Climático (PINCC) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Dicho ejercicio permitirá el desarrollo de capacidades para enriquecer los planes estratégicos mediante el análisis de escenarios climáticos generados por los Modelos de Evaluación Integral (IAM, por sus siglas en inglés), enfocados en la evaluación de los riesgos físicos y de transición.





Estrategia climática

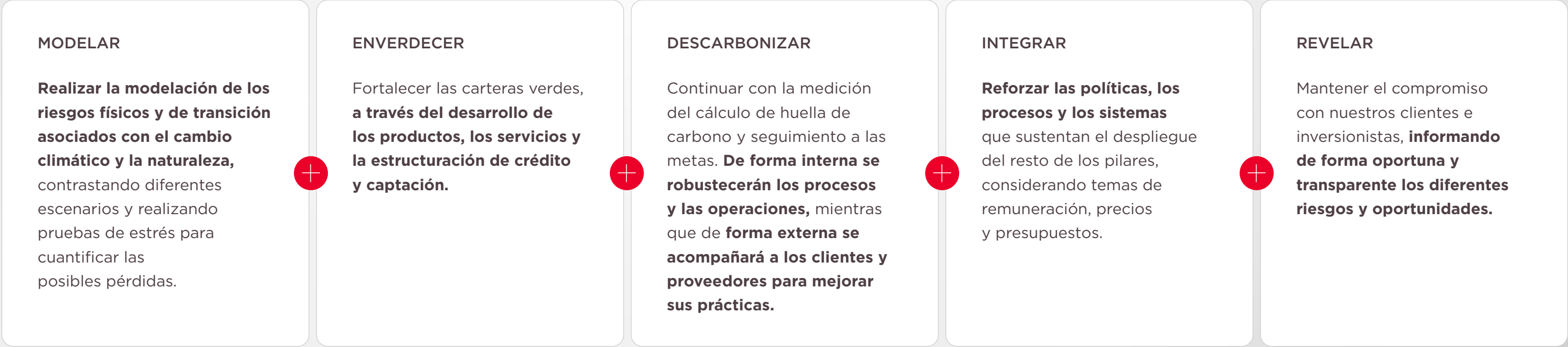
En GFNorte, desarrollar y ejecutar nuestra estrategia climática no solo responde a los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático, sino también a una oportunidad para contribuir a la sostenibilidad económica, social y ambiental de México.

El impacto del cambio climático tiene implicaciones directas en la estabilidad financiera y operativa, afectando desde los activos físicos hasta los modelos de negocio. Los fenómenos meteorológicos extremos, la transición hacia energías limpias y la demanda de productos y servicios sostenibles exigen que las empresas tomen un rol activo en la mitigación y adaptación climática. En GFNorte, esta estrategia no solo implica gestionar riesgos, **sino también identificar oportunidades de crecimiento en un mundo que transita hacia una economía baja en carbono.**

Al implementar una estrategia climática robusta, en GFNorte impulsamos el desarrollo de productos financieros innovadores que apoyen la transición hacia un modelo económico más resiliente, a la vez que se fortalece su reputación como líder

en la promoción de prácticas empresariales responsables. La incorporación de criterios ambientales en la toma de decisiones, el financiamiento de proyectos sustentables y la gestión proactiva de los riesgos climáticos no solo son esenciales para cumplir con las expectativas regulatorias y de los grupos de interés, sino que son clave para asegurar el crecimiento sostenible a largo plazo.

En 2024, profundizamos en nuestra estrategia climática fijada en 2023, teniendo en cuenta mejores prácticas globales, las prioridades institucionales y las acciones más relevantes que llevaremos a cabo en el periodo 2024-2030. De esta forma, se mantienen cinco pilares estratégicos, que son:





Enfoque de la estrategia climática en 2024

Los esfuerzos se enfocaron en la cuantificación de emisiones operativas de alcance 1 y 2, así como en la medición de las emisiones financiadas (alcance 3) de la cartera de crédito de GFNorte y las emisiones del portafolio de inversión de la Operadora de Fondos Banorte. **Durante 2024 fortalecimos estos procesos relacionados con la estimación de las emisiones financiadas de la cartera de crédito mediante la automatización, documentación y verificación de un tercero independiente.**

Asimismo, continuamos el seguimiento de metas de reducción de emisiones, y profundizamos en el análisis de riesgos físicos y de transición asociados con el cambio climático y la naturaleza, el desarrollo de escenarios climáticos y la implementación de pruebas de estrés.

En nuestro Reporte de Riesgos y Oportunidades Climáticas  **ver aquí**, presentamos de forma desglosada las emisiones de alcance 3, categoría 15, de nuestros clientes, por clase de activos, clasificadas por alcance 1 y 2 y con el objetivo de proporcionar mayor claridad, alineándonos con los estándares de PCAF y Greenhouse Gas (GHG) Protocol.

Este año, por primera vez incorporamos a los indicadores que pasan por proceso de verificación de nuestro informe anual, las emisiones de A3-C15 para cada uno de los portafolios de Banco, Arrendadora y Factoraje, que están comprometidos a metas por parte de NZBA y SBTi.

Esta verificación fortalece nuestros procesos para la mejora continua, generando mayor confianza hacia nuestros inversionistas en relación con la cuantificación de las métricas para la gestión del riesgo climático, incluida la divulgación de avances en la descarbonización por parte de nuestros clientes.

Análisis de riesgo climático

A partir del estudio de los riesgos físicos, de los riesgos de transición y del análisis de las emisiones de GEI de nuestras carteras en GFNorte, **identificamos los riesgos y oportunidades a corto (0-4 años), mediano (5-14 años) y largo plazo (mayor a 15 años)** para los sectores de alta exposición climática de la cartera mayorista. Además de los análisis históricos, llevamos a cabo ejercicios con escenarios climáticos y pruebas de estrés climática.

Los escenarios nos permiten entender de manera estructurada posibles situaciones futuras relacionadas con el cambio climático, mientras que las pruebas de estrés nos ayudan a estimar las pérdidas potenciales, la sensibilidad de la cartera en sectores específicos y la resiliencia de la Institución ante escenarios adversos.





RIESGOS FÍSICOS

Realizamos las siguientes mejoras asociadas a la cuantificación de los riesgos físicos:

1

Continuamos con el análisis a nivel municipal de la República Mexicana acorde con su nivel de riesgo, a partir de su ubicación geográfica, con una resolución de 3 km. Se consideraron los eventos hidrometeorológicos de ciclón, inundación y marejada para determinar el nivel de exposición de las carteras inmobiliarias, de alojamiento temporal e hipotecaria, así como de nuestras sucursales, logrando este año la inclusión cuantificada del impacto en los ingresos netos de las sucursales por cada uno de los fenómenos. **Los resultados arrojan que la concentración de sucursales y de activos en las carteras evaluadas es baja en las zonas actualmente clasificadas con niveles altos de riesgo.**

2

Incorporamos el análisis de los eventos de sequías y de temperaturas extremas para la cartera agropecuaria enfocada en las actividades primarias a partir de las ubicaciones productivas de cada acreditado, **identificando zonas de bajo, medio y alto riesgo de acuerdo con el Monitor de Sequías de Norte América** (NADM, por sus siglas en inglés).

3

Actualizamos la metodología del escenario climático que se integra en la Evaluación de Suficiencia de Capital (ESC). Se incorporó el análisis de distintas trayectorias de emisiones de gases de efecto invernadero en el corto, mediano y largo plazo derivado de que las industrias no realicen acciones suficientes para reducir emisiones hacia 2030 como lo enuncia la Ley General de Cambio Climático. **Como resultado de la evaluación del escenario climático, se concluye que en GFNorte contamos con el capital suficiente para absorber las pérdidas potenciales** si se materializara dicho escenario.

4

Empleamos escenarios de cambios globales socioeconómicos y climáticos (*Shared Socioeconomic Pathway*) con sus respectivos escenarios de concentración de gases de efecto invernadero (*Representative Concentration Pathway*) alineados con el Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés) para proyectar variaciones de temperatura al 2050 (desde +2°C hasta +4.3°C respecto a promedios preindustriales). Se estimaron las afectaciones en nuestras operaciones directas y en las carteras mencionadas anteriormente. Si bien al 2030 los impactos son acotados, conforme el horizonte de tiempo se extiende y/o los escenarios se tornan más pesimistas, las afectaciones se incrementan.





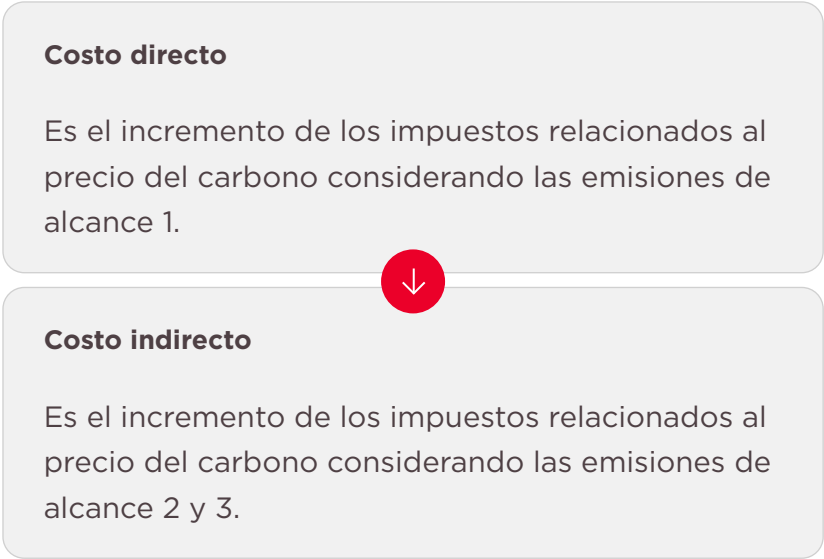
RIESGOS DE TRANSICIÓN

Al no contar con datos históricos sobre los riesgos de transición, nos basamos en modelos económicos, factores de riesgo y sensibilidades específicas para cada sector, los cuales se interrelacionan con los escenarios climáticos sugeridos por la Red de Bancos Centrales y Supervisores para el Enverdecimiento del Sistema Financiero (NGFS, por sus siglas en inglés). Una de las variables fundamentales en estos escenarios es el precio del carbono, que ya ha sido implementado en varios países para mitigar el impacto de las industrias en el cambio climático, ocasionando un aumento de costos en todos los niveles de la cadena de producción.

Este año, realizamos las siguientes mejoras asociadas a la cuantificación de los riesgos de transición:

- Actualizamos el indicador que cuantifica la proporción del costo de las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 en la Utilidad Antes de Financiamiento, Impuesto sobre la Renta, Depreciación y Amortización (UAFIRDA) de cada cliente, con lo cual estimamos el impacto que podría causar el aumento en el precio del carbono. Para este cálculo utilizamos dos de los escenarios sugeridos por la NGFS; Cero Neto y Transición Retardada, con cortes a 2030, 20240 y 2050.. Este ejercicio se aplicó a la cartera mayorista, generando un semáforo para clasificar a los clientes. Bajo el escenario Cero Neto, los sectores más afectados son el agropecuario, aluminio, hierro y acero, que **en conjunto representan el 1.5% de la cartera total de Banorte.**

- Desarrollamos dos métricas, alineadas con el marco TCFD, para estimar el impacto de los riesgos de transición al que están expuestos nuestros clientes, considerando los dos escenarios mencionados anteriormente:



- Avanzamos en el desarrollo de modelos financieros diseñados para realizar ejercicios de estrés climático, utilizando los escenarios Cero Neto, Transición Retardada y Mundo Fragmentado. Estos modelos integran tanto variables climáticas como macroeconómicas estresadas; tales como el precio del carbono, la composición del mix (o mezcla) energético, PIB, el tipo de cambio y el precio del petróleo, entre otras. A través de la proyección de los estados financieros de nuestros clientes en sectores con alta exposición climática, evaluamos el impacto potencial en sus resultados financieros. **El objetivo de este análisis es anticipar las**

implicaciones del riesgo de transición en las principales razones financieras empleadas en nuestros modelos de calificación, permitiendo así medir su impacto en los portafolios gestionados.

- Desarrollamos una metodología *in-house* para evaluar los impactos financieros de acuerdo con los riesgos de transición a nivel cliente para posteriormente agregarlo a nivel sectorial. Calculamos los impactos positivos o negativos en el estado de resultados, balance general y flujo de efectivo considerando variables macroeconómicas, cambios en oferta y demanda, niveles de precios y estructura de sus costos de los clientes, siendo el impuesto al carbono un elemento clave para capturar el nivel de afectación de acuerdo con los escenarios de transición propuestos por el NGFS. Se logró tener un análisis granular de los EEEFs para la cartera mayorista (corporativo y empresarial), de los sectores agropecuario, petróleo y gas y generación de energía. **Este tipo de análisis económico-financiero basado en el cliente representa un primer paso que nos permitirá calcular los potenciales impactos monetarios por riesgo de transición para Banorte.**

Lo anterior, se describe como parte de nuestro cuarto Reporte de Riesgos y Oportunidades Climáticas 2024, desarrollado bajo las recomendaciones del TCFD e incorporando el enfoque de la NIIF S2 [ver aquí.](#)





Riesgo relacionado con la naturaleza

Tomando como referencia el marco de recomendaciones del TNFD, el riesgo relacionado con la naturaleza se define como las amenazas potenciales que ciernen sobre una organización y se derivan de la dependencia y los impactos tanto de dicha organización como de la sociedad en su conjunto sobre la naturaleza y estos riesgos pueden ser físicos, de transición y sistémicos.

RIESGOS FÍSICOS

Degradación de la naturaleza y la consiguiente pérdida de servicios ecosistémicos.



RIESGOS DE TRANSICIÓN

Resultan de una falta de alineación de los agentes económicos con las medidas destinadas a proteger, restaurar o reducir los impactos negativos sobre la naturaleza.



RIESGOS SISTÉMICOS

Surgen del colapso de todo el sistema, en lugar del fallo de sus partes individuales.

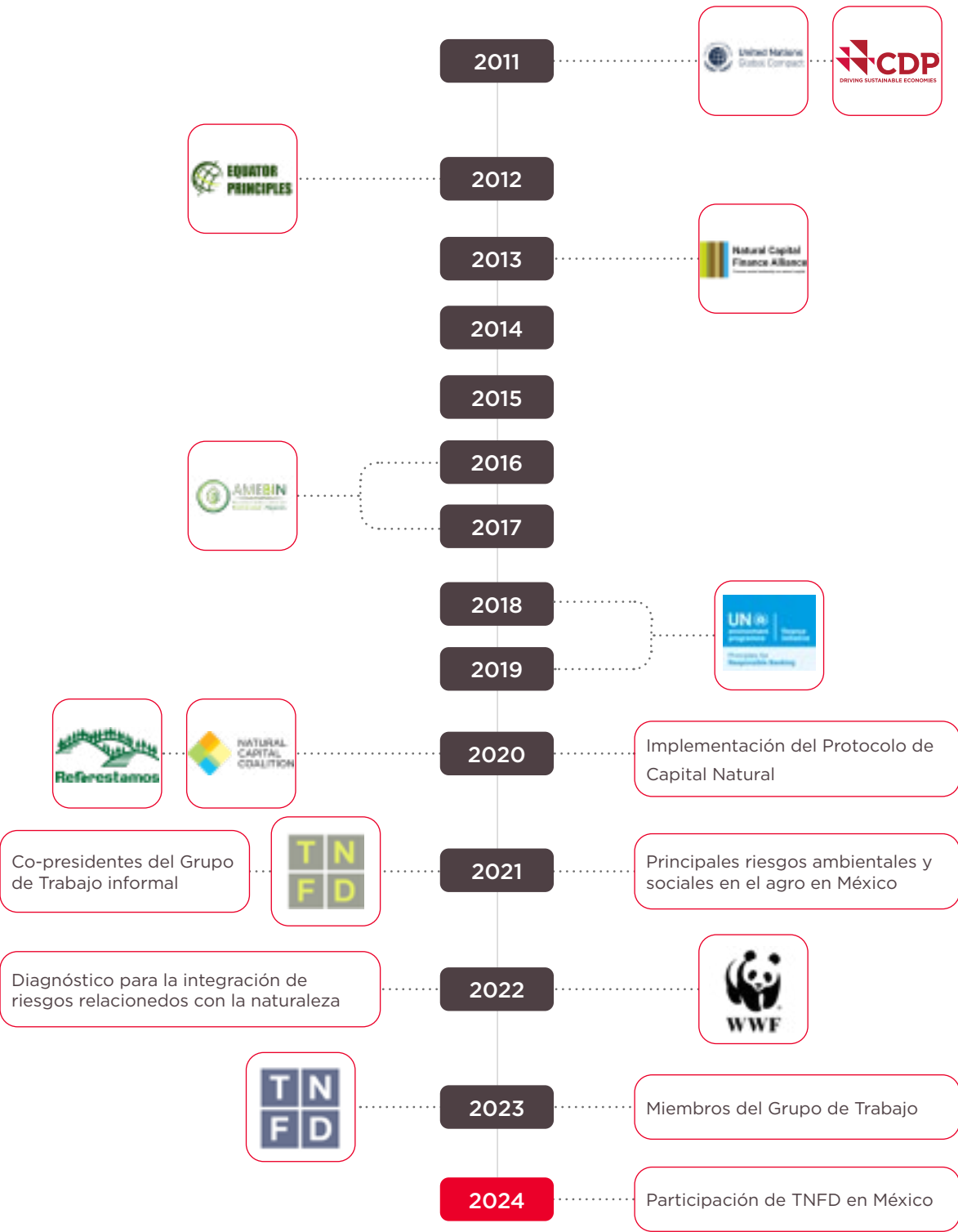
Para las instituciones financieras, las métricas de riesgo miden las implicaciones financieras que los riesgos relacionados con la naturaleza pueden tener en su situación financiera y en los flujos de caja mientras que las métricas de oportunidad para las instituciones financieras miden las implicaciones financieras que las oportunidades relacionadas con la naturaleza pueden tener en esos aspectos.

En Banorte, los riesgos relacionados con la naturaleza se han incorporado mediante la operación de nuestro SEMS. En 2019, incorporamos el enfoque de dependencia e impacto en la política de capital natural y, durante 2023, institucionalizamos la tipología de este riesgo en el manual de riesgos del banco, mientras que en 2024 realizamos el análisis de las recomendaciones del TNFD para su implementación en algunos sectores de la cartera de crédito de la banca mayorista.

Nuestro camino hacia la gestión y divulgación de los riesgos relacionados con la naturaleza

Con una trayectoria de más de 10 años participando en distintas iniciativas globales y con el lanzamiento de las recomendaciones de TNFD en 2023, **nuestro Consejo de Administración aprobó la adopción gradual del marco a partir del año fiscal 2025.** Cabe resaltar que, hasta el momento, somos la única organización en México en asumir esta adopción.

Ruta de compromisos con la naturaleza de GFNorte





De esta forma, nuestra estrategia actual en materia de naturaleza contempla la implementación de las recomendaciones de TNFD por lo que, durante 2024, nos enfocamos en el análisis de las recomendaciones para las instituciones financieras y pusimos en marcha un plan de trabajo para abarcar los cuatro pilares:



Gobernanza



Estrategia



Gestión del riesgo



Métricas y metas

En este sentido, la gobernanza que se ha robustecido para abordar los temas de cambio climático, hoy también abarca los aspectos del riesgo naturaleza, mientras que para el pilar de estrategia, uno de los primeros pasos fue establecer una relación de los sectores de nuestra cartera con la clasificación por industria en relación con el sistema de clasificación de SASB.

Posteriormente, para el pilar de gestión del riesgo, construimos bases para el análisis de la cartera utilizando la geolocalización de los clientes y, finalmente, para el pilar métricas y metas realizamos varios análisis para seleccionar las carteras que son de relevancia bajo la perspectiva de riesgos relacionados con la naturaleza. En esta primera etapa consideramos los siguientes sectores:

- ▶ Agropecuario, en relación con actividades primarias.
- ▶ Infraestructura, para proyectos de inversión.
- ▶ Industrias del sector de procesamiento de extractos y minerales.

Con base en lo anterior, se estimó la huella hídrica del sector agropecuario para el enfoque de riesgo físico de las cuencas, como riesgo operacional de los recursos hídricos.

Para 2025, se busca extender el análisis a las áreas de negocio para establecer líneas de acción con nuestros clientes y al interior de la propia Institución.

En GFNorte hemos fortalecido nuestra capacidad para evaluar y gestionar los riesgos de naturaleza, reconociendo la importancia de su integración en nuestra estrategia de gestión de riesgos.



Para mayor detalle consultar la sección **Compromiso con las finanzas sostenibles.**



Riesgo de crédito

La pérdida potencial por la falta de pago de un acreditado o contraparte, incluyendo las garantías que se les otorguen, representa un riesgo para nuestro desempeño y plan estratégico en GFNorte.

Hemos impulsado el crecimiento de un portafolio de crédito bien diversificado y estable con una sobresaliente calidad. Nuestra visión de negocios y de prevención de riesgos nos ha permitido preservar el menor indicador de cartera vencida entre los principales bancos del sistema financiero mexicano.

Para fines de gestión del riesgo crédito segmentamos nuestro portafolio en:

Minorista

Identificado, medido y controlado de forma paramétrica para los productos de Pymes y Consumo (hipotecario, automotriz, crédito de nómina, personal y tarjeta de crédito).

Mayorista

Gestionado tanto a nivel individual como de portafolio a través de nuestros modelos y políticas, y se controla a través de la autorización caso por caso de nuestros órganos facultados de crédito.





Proceso de gestión del riesgo de crédito

La gestión de riesgo crédito incluye procesos claros en todo el ciclo crediticio. Estos procesos nos permiten, por una parte, seleccionar a nuestros clientes en función del apetito de riesgo del Grupo y, por otra, realizar un seguimiento y recuperación de los créditos de manera adecuada y efectiva.

A continuación, el detalle de los principales procesos y mitigantes:

ORIGINACIÓN

Las áreas de negocio definen los objetivos de crecimiento y calidad tomando en cuenta la estrategia de GFNorte y el apetito de riesgo, la identificación de nuevos nichos de negocio y el diseño de nuevos productos. **En 2024 nuestras herramientas tecnológicas y modelos nos permitieron generar ofertas hiperpersonalizadas a clientes de alto valor.** Asimismo, llevamos a cabo mejoras, recalibraciones y recertificaciones de nuestros modelos internos, los cuales se encuentran incorporados en las plataformas tecnológicas del Grupo que se encuentran en constante evolución.

En esta etapa el riesgo se mitiga por una identificación detallada del cliente, manteniendo cercanía a lo largo del ciclo crediticio, sistemas robustos, procesos de validación de información sólidos y una constante capacitación de nuestros funcionarios de todas las áreas participantes.



AUTORIZACIÓN

Seguimos las mejores prácticas de gobierno corporativo de crédito y riesgos, cumpliendo con los esquemas de facultades establecidos en nuestra normatividad interna. En esta etapa se busca maximizar el CLV, otorgándole una oferta integral que cubra todas sus necesidades cuidando siempre la capacidad de pago y el comportamiento crediticio.

Los miembros de nuestros comités de crédito reciben capacitación continua, incorporando en sus decisiones temas clave como la sustentabilidad y el riesgo climático, además de los aspectos tradicionales de crédito y el apetito de riesgo institucional. En esta etapa, el riesgo se mitiga mediante la aplicación de nuestra normatividad interna y el monitoreo de riesgos de conducta y conflictos de interés, asegurando decisiones éticas e informadas.

RECUPERACIÓN

Gestionamos y mitigamos el riesgo **a través de estrategias de segmentación en función de las características de los clientes y productos contratados para lograr recuperaciones efectivas y en el menor tiempo posible.** Para la cartera de empresas, el modelo de recuperación para mitigación de riesgo incluye un trabajo colaborativo entre áreas de negocio, crédito, recuperación y jurídico para establecer las estrategias más adecuadas para apoyar a nuestros clientes y en su caso minimizar la severidad de la pérdida.



ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO

Monitoreamos el desempeño financiero de nuestros clientes, así como su comportamiento de pago con nosotros y en el sistema financiero. También revisamos las principales concentraciones a nivel sectorial, enfocándonos en aquellas industrias que son más sensibles a cambios en el entorno.

En 2024 conducimos nuestros procesos de loan review internos y externos de acuerdo con las mejores prácticas con la finalidad de prevenir incumplimientos. Adicionalmente realizamos capacitaciones sobre “lecciones aprendidas” a partir del análisis de casos reales para formar a nuestros colaboradores a través de la propia experiencia de la Institución.

En esta etapa, el riesgo se mitiga por medio de constante comunicación con el cliente, la revisión oportuna de sus indicadores de deuda y pagos, el seguimiento de las tendencias sectoriales y de mercado, así como implementación de estrategias preventivas para clientes identificados con incremento de riesgo. Estas acciones incluyen la colaboración de las áreas de negocio, crédito, riesgos, recuperación y jurídico.

REVELACIÓN

En GFNorte nos regimos bajo principios de transparencia y oportunidad, buscando informar sobre los principales riesgos a los que está expuesta nuestra Institución. Contamos con un sólido gobierno de datos que garantiza calidad, consistencia y trazabilidad de la información revelada. Estamos en constante contacto con todas las partes interesadas de la Institución para cubrir sus requerimientos de información de forma expedita al mismo tiempo que **fortalecemos y mejoramos nuestras plataformas de información pública.**



En adición a lo anteriormente mencionado, listamos algunos de los otros mitigantes del riesgo:

- » **Sólido gobierno corporativo:** Comités de crédito para empresas y gobierno y un comité paramétrico para la autorización y gestión de la cartera minorista.
- » **Cartera diversificada:** Mediante establecimiento de límites y montos máximos de exposición y concentración.
- » **Seguimiento y acciones preventivas:** Basadas en la cultura de riesgo, la constante comunicación con los clientes y en el modelo colaborativo de trabajo en el Grupo logramos prevenir riesgos oportunamente.
- » **Modelos internos de reservas y capital:** Que nos permiten identificar con mayor exactitud la calidad crediticia de nuestra cartera de crédito y diseñar planes correctivos por segmento o producto.
- » **Modelo del portafolio de riesgo crédito:** Con el que obtenemos información relevante sobre la correlación entre los diferentes productos y segmentos, así como la pérdida esperada y la pérdida no esperada, logrando contar con una visión prospectiva del portafolio. Adicionalmente, se realizan análisis de sensibilidad y pruebas de estrés, donde se evalúan los impactos ante cambios de factores relevantes en escenarios de riesgo crédito.

Apetito de riesgo

El perfil de riesgo de crédito deseado incluye umbrales para indicadores clave como el índice de cartera vencida, el IMORA, el costo de riesgo, la cobertura de reservas sobre cartera vencida y los castigos.

Estos umbrales se establecen y actualizan conforme a la estrategia definida por el Consejo de Administración.





Resultados 2024

Durante 2024, la cartera vigente registró un crecimiento de **+14.3%**, impulsado por una sólida expansión en los segmentos de Empresas, incrementando **+20.3%** (Corporativo **+23.6%** y Comercial **+17.9%**) principalmente en las actividades de Comercio, Servicios Inmobiliarios y Turismo. La cartera de Gobierno se expande **+7.0%**, un crecimiento a un dígito acorde a la estrategia institucional. Adicionalmente, Pymes creció en **+15.1%**. En el segmento de Consumo, el crecimiento anual fue de **+11.3%**, impulsado por Automotriz y Tarjeta de Crédito que fueron los productos que más crecieron en términos porcentuales:

- ▶ **Automotriz (+24.9%).** Beneficiado por el dinamismo del sector, la consolidación de alianzas comerciales con diversas marcas automotrices y una mayor participación de clientes preaprobados.
- ▶ **Tarjeta de Crédito (+17.7%).** Este desempeño se atribuye al lanzamiento de nuevos productos enfocados a clientes con un perfil digital. Así como por exitosas campañas, alianzas y promociones.

El índice de cobertura cerró en **183.7%**, con un aumento de +1.3 puntos porcentuales respecto a 2023.

El costo de riesgo de los últimos 12 meses aumenta con relación al año anterior, de 1.60% a **1.76%**, y en línea con nuestras expectativas de crecimiento y calidad.

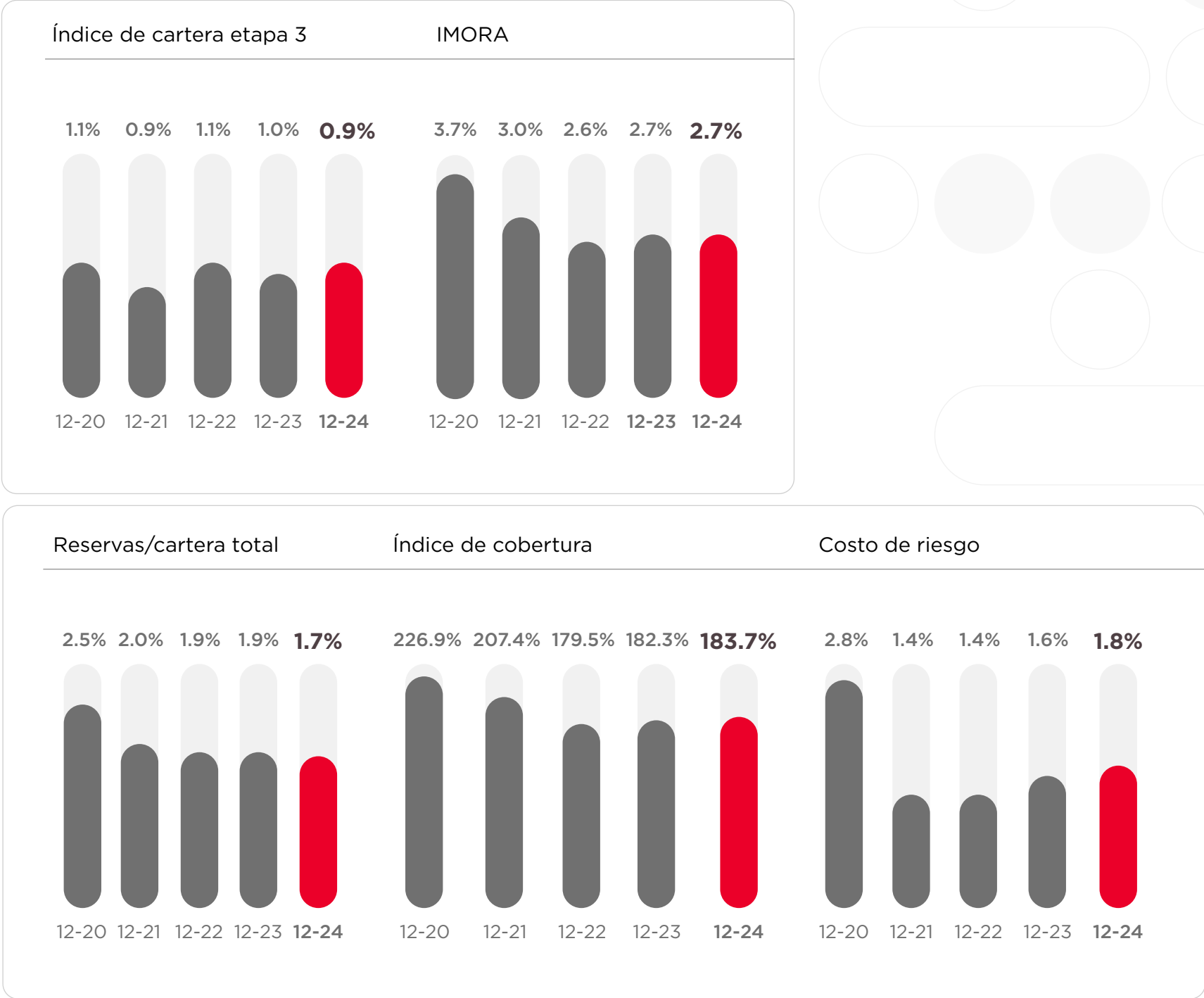
El IMOR cerró en **0.93%**, una mejora de 11 puntos base respecto a diciembre 2023, gracias a una originación selectiva y una gestión eficiente con un enfoque en la prevención, mitigación y cobranza.

El IMORA se situó en **2.71%**, con un incremento marginal frente al 2.67% del año anterior.

El indicador de reservas sobre cartera total finalizó en **1.7%**, con una disminución de 18 puntos base, atribuible a un sólido crecimiento de la cartera total.

La exposición de riesgo crédito es de **\$2,248 mil mdp** de los cuáles **\$1,198** corresponden a cartera crédito incluyendo partidas diferidas y **\$1,051** a instrumentos financieros y otros. Cabe mencionar que la pérdida esperada de la cartera de crédito de Banorte es de **1.6%** y la pérdida no esperada de **3.4%** que refleja el capital económico de la Institución.

Los indicadores clave de 2024 reflejan una calidad destacada de la cartera de crédito.





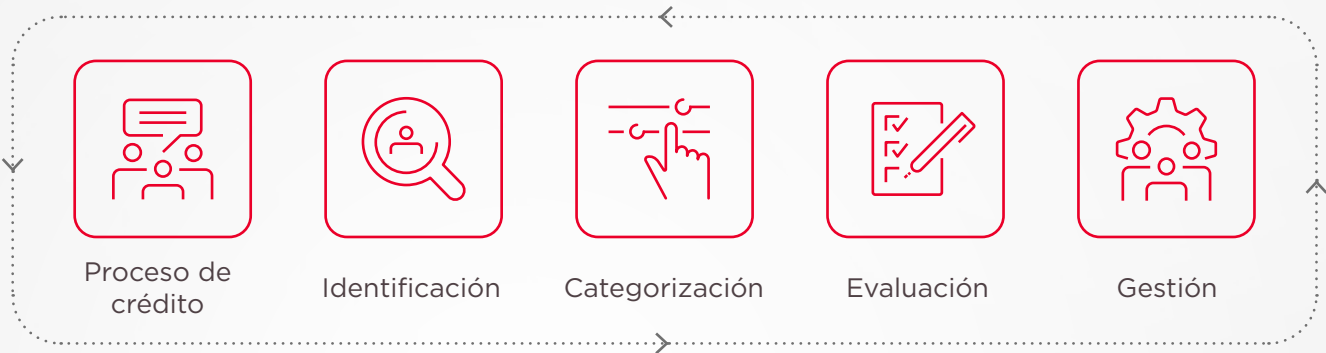
Riesgo socioambiental del financiamiento

GRI 201-2, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, FS10, FS11
SASB FN-IB-410a.2, FN-IB-410a.3, FN-CB-410a.2

En GFNorte, los riesgos ambientales y sociales son aspectos fundamentales para tomar en cuenta en la definición y ejecución de nuestra estrategia de negocio.

Por ello, dentro del proceso crediticio del banco, contamos con un SEMS. Este sistema nos permite identificar, categorizar, evaluar y gestionar los riesgos que conllevan los financiamientos que otorgamos en banca corporativa, empresarial e infraestructura, con base en los Principios de Ecuador, las Normas de Desempeño de la IFC, así como en la legislación nacional y la normatividad institucional.

El SEMS está a cargo del ARSA, dependiente de la Dirección Ejecutiva de Sustentabilidad y Relación con Inversionistas. Esta área está conformada por especialistas en la materia y cuenta con el apoyo de los *champions* de sustentabilidad, representantes de las áreas de



crédito que actúan como enlace entre el equipo socioambiental y las territoriales del banco para identificar casos de financiamiento con riesgos potenciales y relevantes.

Durante el proceso de análisis, identificamos el potencial de riesgo de los financiamientos y aplicamos nuestra **lista de exclusión**. Clasificamos los riesgos en categorías A (riesgo alto), B (riesgo medio) y C (riesgo bajo) según la magnitud de los impactos y su posibilidad de mitigación. Posteriormente, seleccionamos los créditos que serán evaluados en función de su destino, monto de financiamiento, ubicación y sector al que pertenecen; priorizando proyectos de inversión, capitales de trabajo y/o créditos puente pertenecientes a sectores sensibles¹.

El marco de evaluación está delimitado por el monto del crédito.

Marcos de evaluación		
>\$10 mdd Principios de Ecuador	<\$10 mdd y >1 mdd Normas de desempeño IFC	<\$1 mdd Evaluación SEMS

Finalmente, gestionamos los proyectos brindando asesoría a nuestros clientes, efectuando visitas a sitio, monitoreando temas reputacionales y participando en los comités de crédito. También, como parte de nuestro compromiso con la mejora continua del sistema, seguimos perfeccionando nuestras prácticas y procesos.

¹ Sectores de actividad industrial que tienen el potencial de ocasionar impactos ambientales y sociales adversos en áreas sensibles tales como zonas naturales protegidas, comunidades indígenas, sitios arqueológicos, entre otros. Algunos sectores considerados sensibles en GFNorte son petróleo y gas, energía, agropecuario, turismo, construcción, forestal, entre otros.

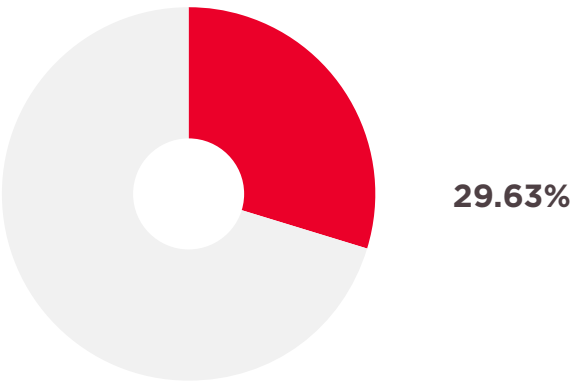




Resultados 2024 del sistema de gestión de riesgos sociales y ambientales de Banorte

IDENTIFICACIÓN

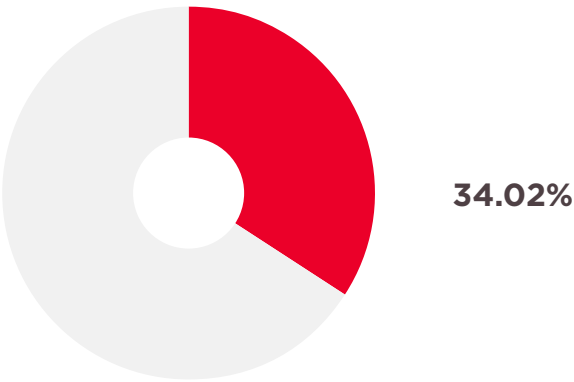
Cartera analizada banca mayorista



Cartera analizada banca empresarial

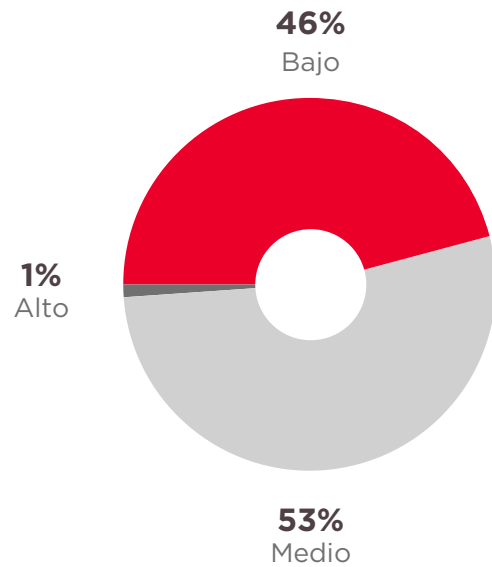


Cartera analizada banca corporativa



CATEGORIZACIÓN

Categorización del portafolio de créditos analizados en 2024



Un 46% de los créditos que otorgamos fueron clasificados con riesgo bajo, es decir, no representan riesgos o estos son mínimos o mitigables.

EVALUACIÓN

Marco de evaluación

	Categoría A	Categoría B	Categoría C	Total
Principios de Ecuador	6	17	0	23
Normas de Desempeño	0	1	0	1
Evaluación SEMS	0	0	0	0

Evaluamos 24 proyectos de los sectores de construcción, infraestructura, agropecuario, petróleo y gas, así como turismo, los cuales representaron un financiamiento de \$18,082 mdp.

Así mismo, analizamos 227 créditos de menor impacto que fueron gestionados con apoyo de las Guías Sectoriales de Salud, Seguridad y Medio Ambiente de la IFC. Los sectores más representativos con los que compartimos las mejores prácticas globales son construcción, agronegocios, petróleo y gas, manufactura e infraestructura.





GESTIÓN

En 2024, realizamos seis visitas a proyectos de los sectores de transporte, construcción, turismo e infraestructura en distintos puntos del país. Adicionalmente, monitoreamos mensualmente la exposición reputacional de 118 proyectos, de los cuales solo uno registró controversias a nivel de riesgo medio, el cual se mantendrá bajo supervisión en 2025.



Ubicación geográfica por sector

Turismo Infraestructura Transportes Construcción



Número de proyectos por sector



Para atender a nuestros grupos de interés ponemos a disposición el correo sems@banorte.com

Capacitación sobre riesgos socioambientales

La formación de las áreas de crédito, negocio y riesgos es fundamental para consolidar una cultura de gestión de riesgos que incluya aspectos socioambientales, climáticos y de naturaleza. Creemos firmemente que la sensibilización, el desarrollo de competencias y habilidades, así como la actualización en las últimas tendencias son esenciales para prevenir y mitigar los riesgos.

En 2024, nuestro plan anual de capacitación en línea alcanzó a más de 594 colaboradores.

Tema	Público meta	# Colaboradores	Horas de capacitación*
Capacitación			
Oportunidades de Financiamiento Sustentable	Banca Empresarial, Corporativa, Áreas Especialistas, Gobierno e Infraestructura	273	559.5
Inducción Empresarial Corporativa y Crédito-Riesgo Socioambiental	Banca Empresarial, Corporativa y Crédito	154	77
Cápsulas Riesgo Socioambiental/SEMS	Banca Empresarial, Corporativa y Crédito	252	272.5
Formación del área			
Biodiversidad	Sustentabilidad	3	59
Cambio climático		1	33
Financiamiento Sustentable		10	109
Otros		2	95

* Se reportan horas totales.



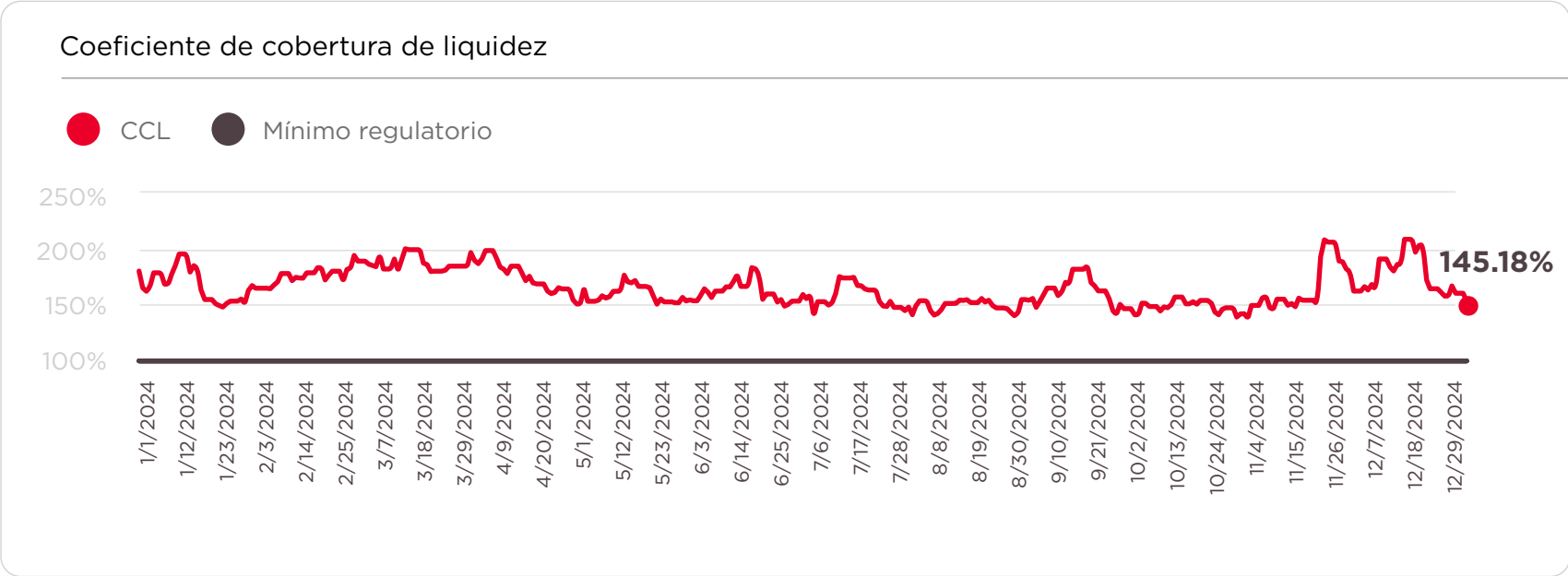


Riesgo de liquidez

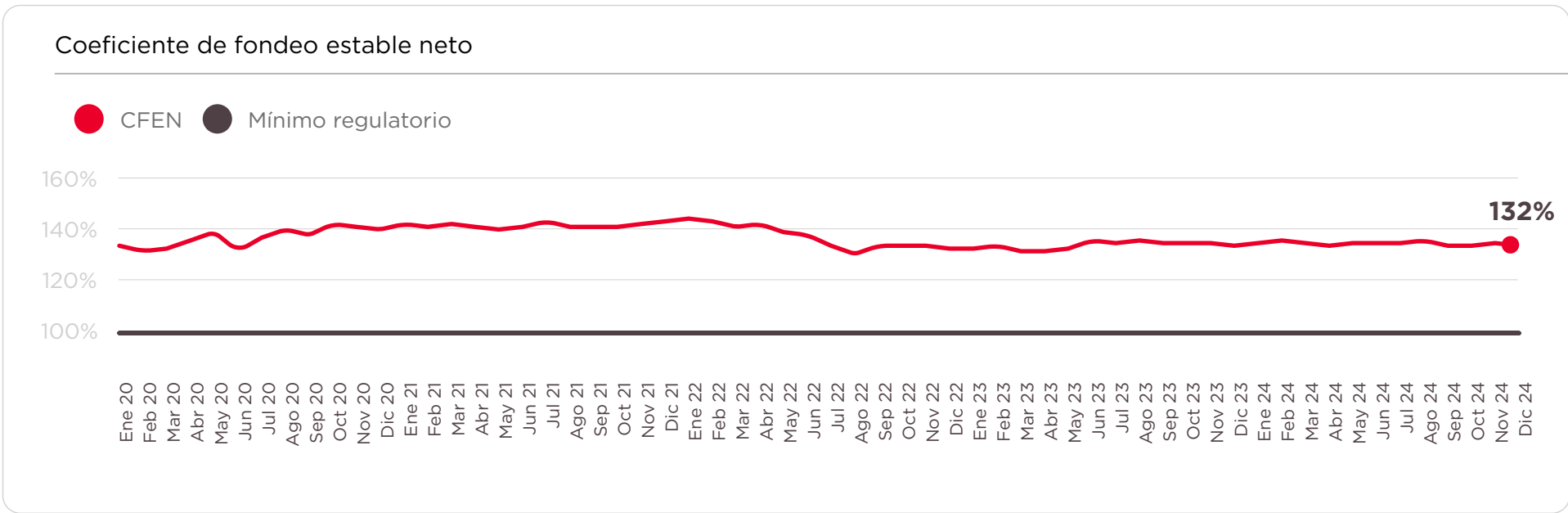
Para realizar una gestión proactiva de las necesidades de liquidez de la Institución, nos regimos por una serie de indicadores alineados con la normativa local y las mejores prácticas internacionales. En el ámbito regulatorio el principal indicador de seguimiento corresponde al CCL como indicador de corto plazo y al CFEN como indicador de largo plazo.

Apetito de riesgo, gestión y mitigantes

Para la definición de los niveles del perfil de riesgo deseado del CCL, se considera el equivalente al nivel mínimo regulatorio.



Para la definición del perfil de riesgo deseado del CFEN, se establecen como nivel el correspondiente al límite regulatorio.



Adicionalmente, damos un seguimiento a indicadores internos como brechas de liquidez, y al LDR ajustado.

Para la definición del perfil de riesgo deseado del LDR, se establecen indicadores tal que el uso de captación mayor al umbral o de emisiones de mercado para fondeo de los activos comerciales del balance no supere el 25% de los mismos.

En 2024 dimos seguimiento a nuestros lineamientos y umbrales específicos de perfil de riesgo deseado para los siguientes indicadores de riesgo de liquidez: CFEN, LDR ajustado y valor económico de capital.





Riesgo de tasa de interés

El seguimiento del riesgo de tasa de interés en el libro de balance lo realizamos a través de la sensibilidad al margen tanto para el balance en moneda nacional como en moneda extranjera.

La sensibilidad al margen la calculamos con una periodicidad mensual y semanal como datos puntuales, así como de forma mensual para proyecciones de corto y largo plazo basadas en presupuesto y expectativas de crecimiento del balance.

Apetito de riesgo, gestión y mitigantes

Como medidas de gestión para la sensibilidad al margen hemos llevado a cabo estrategias de gestión como la implementación de derivados de cobertura para cubrir cartera de tasa variable y el uso de liquidez para la adquisición de bonos tasa fija de largo plazo para moneda nacional y extranjera.

Para la definición del perfil de riesgo deseado, el indicador se establece calculando el promedio de las observaciones de 2023, más el rango de variación de los indicadores en dicho periodo. La cifra resultante se homologa para ambos balances.

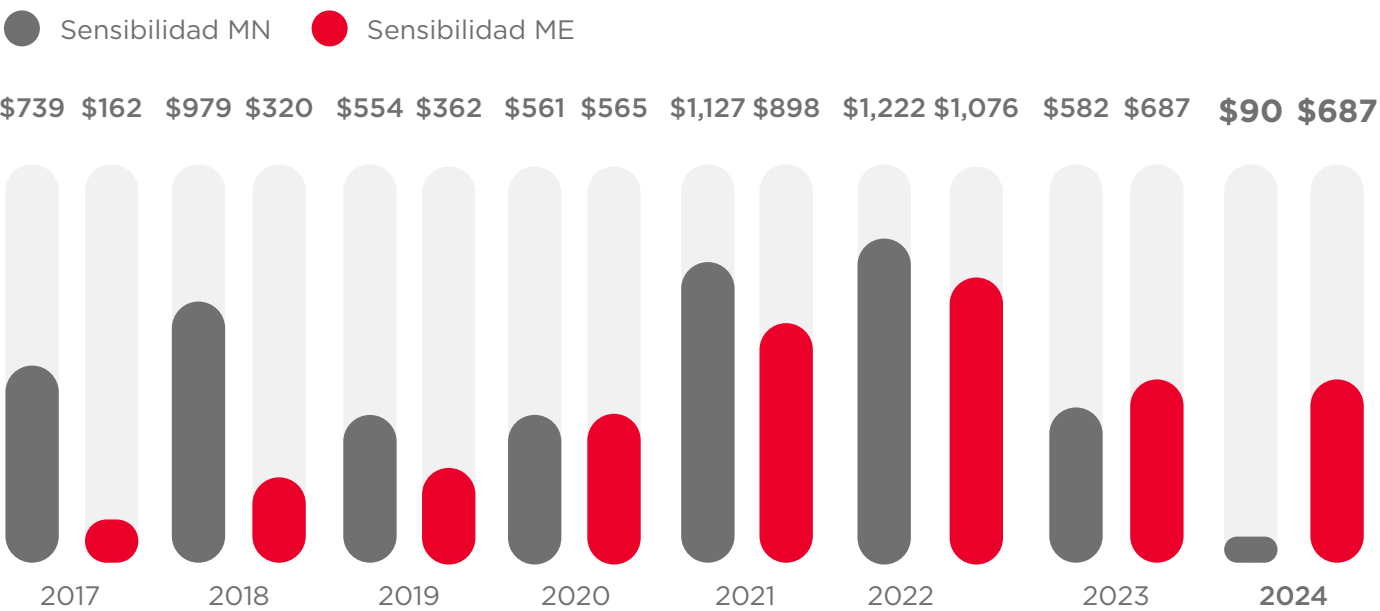
Recientemente hemos incorporado el modelo de valor económico del capital para cuantificar el impacto de los cambios en las tasas de

mercado sobre el valor de largo plazo del balance, incluyendo las posiciones conservadas a vencimiento que no tienen un efecto contable en el capital. Lo anterior perfilando a la Institución ante la eventual entrada en vigor de nuevas disposiciones de riesgo de balance *Interest Rate Risk in the Banking Book* (IRRBB por sus siglas en inglés) apegadas a Basilea IV, cumpliendo así con las nuevas normas y estándares para la gestión del riesgo mercado.

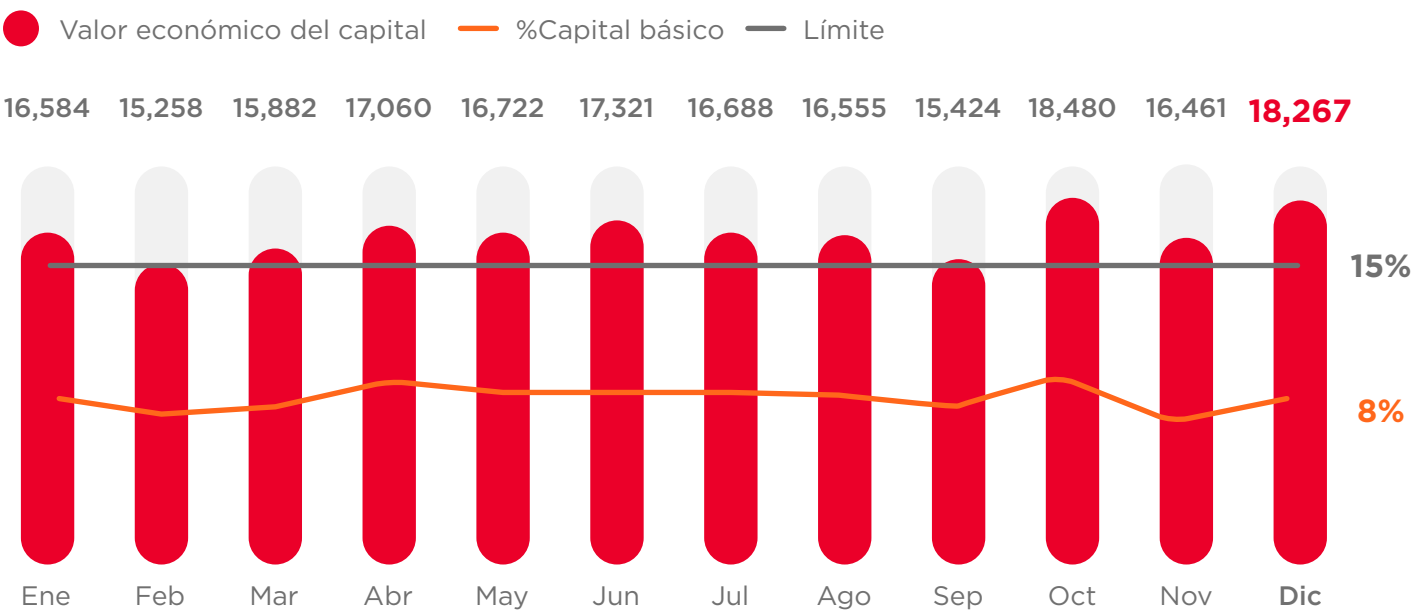
Para la definición del perfil de riesgo deseado del valor económico del capital, se alinea con los niveles mínimos establecidos en los estándares de Basilea, que corresponde al 15% del capital básico.

En 2024 dimos seguimiento a nuestros lineamientos y umbrales específicos de perfil de riesgo deseado para los siguientes indicadores de riesgo de tasa de interés: sensibilidad al margen en moneda nacional y sensibilidad al margen en moneda extranjera.

Sensibilidad al margen del balance en moneda nacional y moneda extranjera



Valor económico del capital





Riesgo cambiario

Monitoreamos el riesgo cambiario mediante el cálculo de indicadores relacionados con los regímenes de admisión de pasivos y de inversión en moneda extranjera, así como con el régimen de posición de riesgo cambiario para la banca múltiple. Estos indicadores toman en cuenta los límites y requerimientos sobre la posición cambiaria establecidos por el Banco de México.

Gestión y mitigación

Contamos con un esquema de límites a nivel banco, mesas de negociación y tesorería. El monitoreo de las posiciones de mesas de negociación y tesorería se realiza en tiempo real, lo cual permite que se pueda realizar una gestión activa del riesgo cambiario para las distintas divisas operadas por el banco, siempre dentro de los límites establecidos por los órganos colegiados.



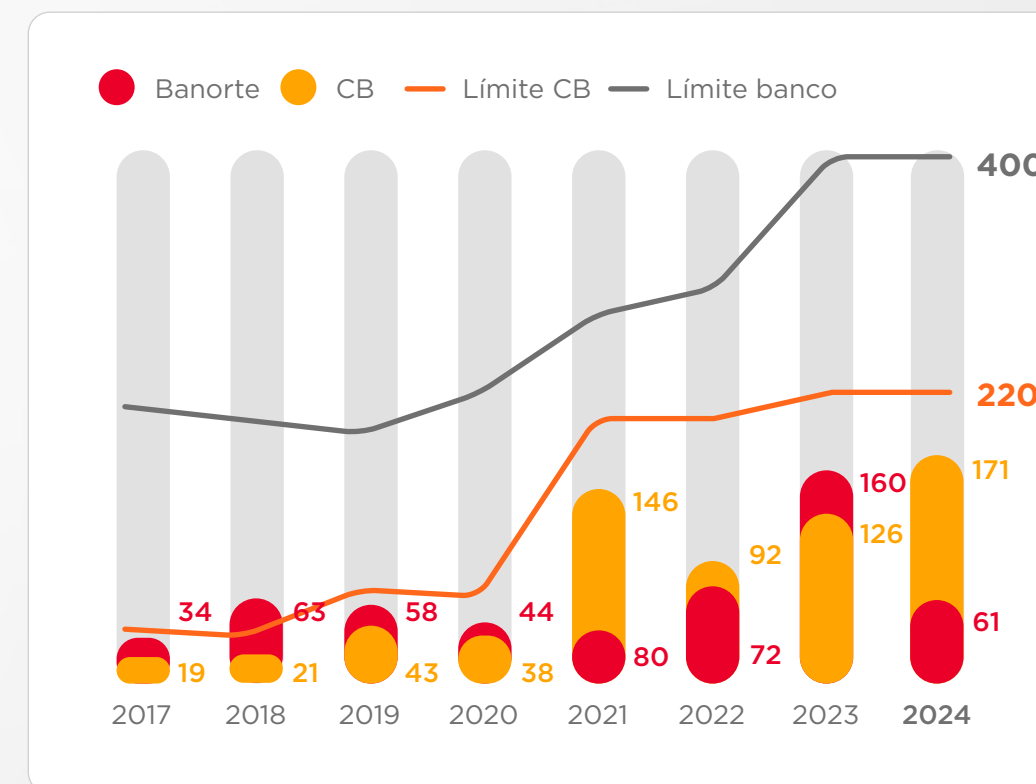
Riesgo de mercado

La volatilidad de los ingresos debido a cambios en las condiciones del mercado representa un riesgo para GFNorte, ya que afecta la valuación de las posiciones de operaciones activas, pasivas o generadoras de pasivos contingentes, como tasas de interés, sobretasas, tipos de cambio e índices de precios, entre otros.

Apetito de riesgo, gestión y mitigantes

En GFNorte la administración de riesgo de mercado la gestionamos a través de una serie de pilares fundamentales, entre los que destacan: el uso de modelos y metodologías, tales como la pérdida potencial (ES por sus siglas en inglés), el análisis retrospectivo (*backtesting*) y el análisis de sensibilidad y pruebas bajo condiciones extremas (*stress testing*). Todos estos se emplean para medir el riesgo de los productos y portafolios de instrumentos que cotizan en los mercados financieros. Asimismo, implementamos la valuación de los instrumentos derivados mediante curvas OIS y curvas ajustadas por colateral, siguiendo los estándares internacionales, incluyendo la adopción de tasas *risk free rates* (RFR por sus siglas en inglés) para productos y curvas.

En la siguiente gráfica se muestra la evolución del indicador de pérdida potencial para el Banco y la Casa de Bolsa:





Durante 2025 se continuará con el proceso de implementación de las nuevas disposiciones de riesgo mercado *Fundamental Review of the Trading Book* (FRTB por sus siglas en inglés), apegadas a Basilea IV, cumpliendo así con las nuevas normas y estándares para la gestión del riesgo mercado.

En 2024 dimos seguimiento a nuestros lineamientos y umbrales específicos de perfil de riesgo deseado para los siguientes indicadores de riesgo de mercado: ES y pérdida estrés / capital neto.

El *expected shortfall*, también conocido como valor en riesgo (VaR por sus siglas en inglés) estresado corresponde a la pérdida potencial, una vez que se supera el VaR y se calcula como el promedio de las pérdidas que lo superan. La métrica de pérdida de estrés / capital neto determina posibles impactos adversos causados por movimientos atípicos del mercado tales como crisis financieras, crisis sanitarias (COVID), etc; también conocidos como “cisnes negros”.

Los niveles del perfil de riesgo deseado se establecen mediante un ejercicio de maximización, el cual tiene como supuesto que las mesas de operación incrementan la exposición en todos sus instrumentos financieros permitidos, de tal forma que sus sensibilidades son llevadas al máximo permitido. Lo anterior tiene como objetivo determinar la pérdida potencial bajo condiciones normales mediante la métrica de ES y bajo condiciones de estrés.



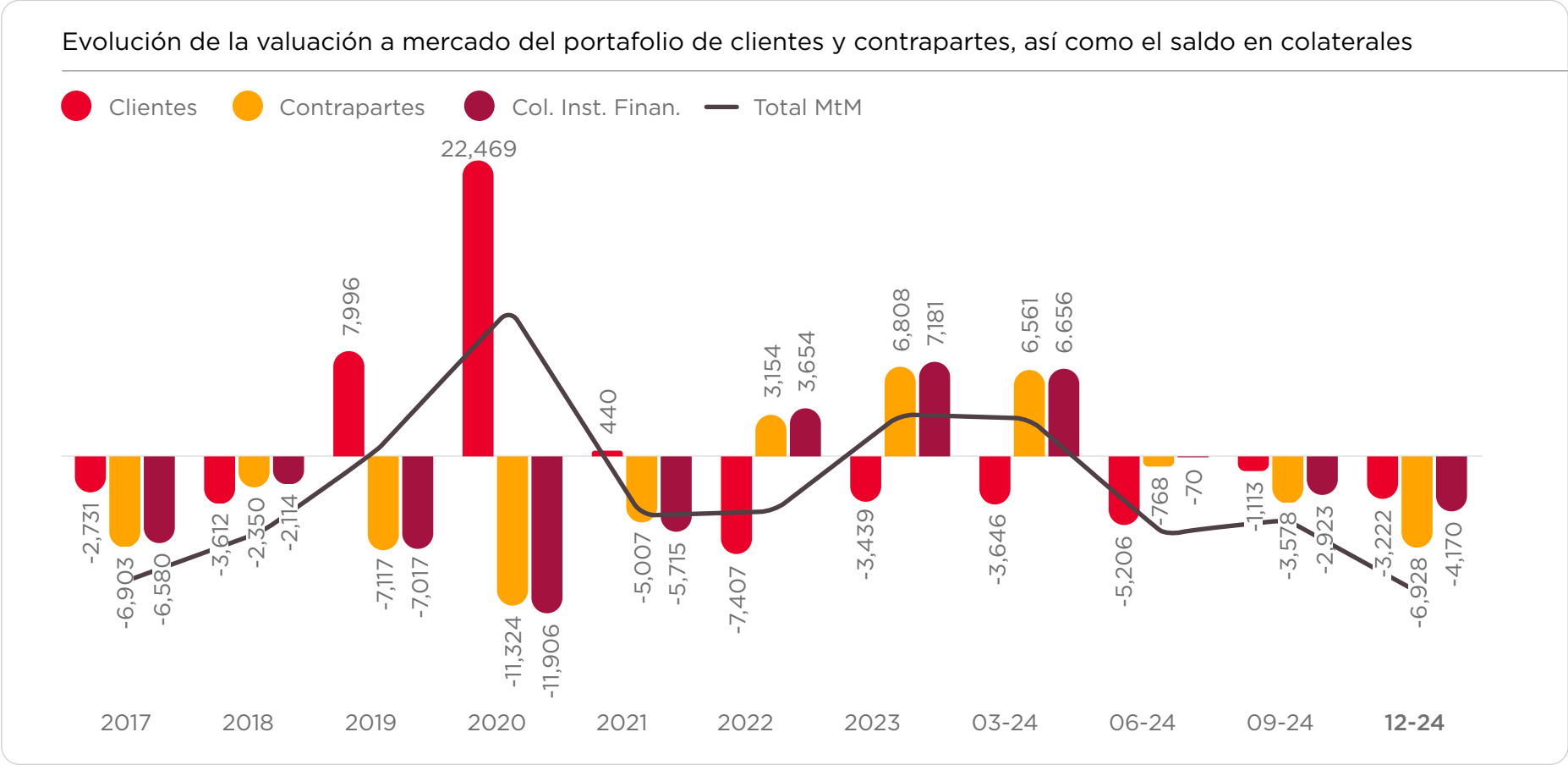
Riesgo de contraparte/emisor

Los objetivos de la gestión del riesgo de contraparte en GFNorte son identificar, medir, monitorear, controlar y divulgar el riesgo relacionado con el potencial incumplimiento en transacciones de mercados financieros. Esto incluye un seguimiento riguroso de las contrapartes y clientes con quienes se realizan dichas transacciones.

El riesgo de contraparte se cuantifica utilizando métricas como la valuación a mercado, la exposición potencial y la exposición esperada. La información

sobre estas exposiciones e indicadores clave se presenta al CPR al director general y a los responsables de las mesas de negociación y tesorería de forma diaria, mensual y trimestral. Esto permite evaluar los riesgos potenciales y la exposición en el Grupo en los mercados financieros, así como ajustar o definir estrategias necesarias para su prevención o mitigación.

A continuación, se muestra la evolución de la valuación a mercado del portafolio de clientes y contrapartes, así como el saldo en colaterales:



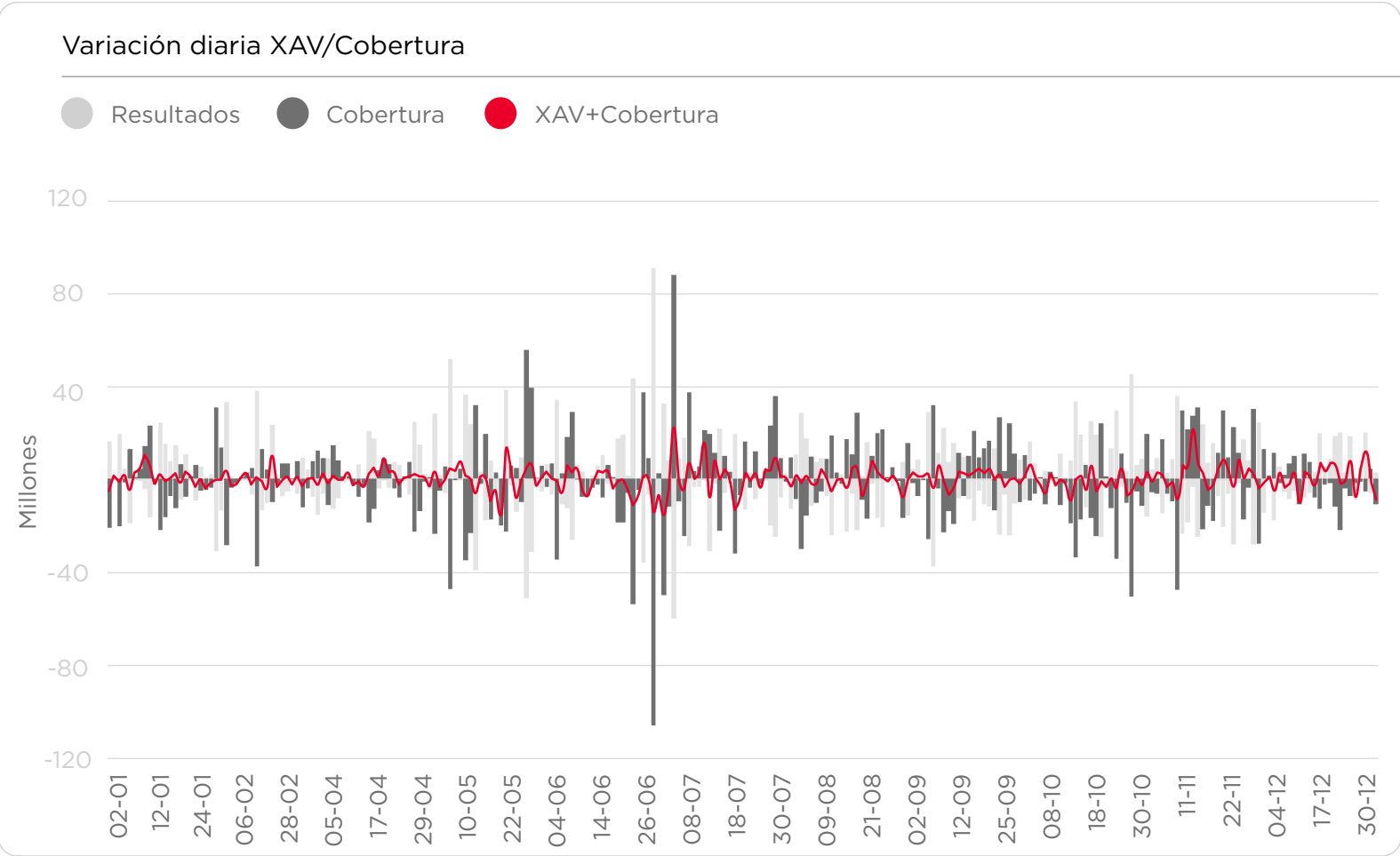


Gestión y mitigantes

Como parte de la gestión integral del riesgo de contraparte, el Comité de Derivados evalúa y aprueba las propuestas de operaciones con productos derivados para clientes, manteniendo siempre un enfoque de cobertura. Además de la medición de riesgos, se apoya a la tesorería en la gestión del ajuste de valuación crediticia (CVA, por sus siglas en inglés) y del ajuste de valuación por fondeo (FVA, por sus siglas en inglés), incluyendo el análisis de la probabilidad de incumplimiento.

La gestión activa y la eficiencia de las coberturas del XVA se han mejorado continuamente mediante el uso de herramientas adicionales. La mesa de XVAs ha adoptado una visión prioritaria en el manejo de riesgos. Además, realizamos un monitoreo y seguimiento constante de estas coberturas en diversos órganos colegiados, como el Comité de Derivados y el CPR.

Durante el 2025 se espera la implementación del modelo SA-CCR para el cálculo de requerimiento de capital en derivados por riesgo contraparte.



Deterioro de instrumentos financieros en riesgo emisor

Desde 2022, en GFNorte implementamos una metodología para calcular la pérdida crediticia esperada, basada en la calificación de la emisión/emisor y las características del instrumento, así como la sección contable correspondiente (IFCPI o IFCV). Una vez identificadas estas características, se estima la exposición a nivel de instrumento como costo amortizado, y se asigna una probabilidad de incumplimiento acorde con la calificación de la emisión y la severidad de la pérdida.

La pérdida crediticia esperada de los IFCPI y IFCV se calcula mediante el producto de la probabilidad de incumplimiento, la severidad de la pérdida y la exposición, dependiendo la etapa en la que se encuentra:

La probabilidad de incumplimiento se obtiene mediante una matriz de transición que considera diversos escenarios basados en eventos históricos, condiciones actuales y pronósticos económicos. Esta matriz se elabora a partir de un análisis que incluye un amplio número de instituciones, lo que permite una evaluación más precisa del riesgo.

Para el caso de las empresas productivas del Estado, se realizará un deterioro de un porcentaje determinado del costo amortizado de manera preventiva.

Como parte de las buenas prácticas, creamos un grupo de trabajo especializado en el análisis de inversiones en valores. Su principal función es revisar las emisiones y emisores en los que en GFNorte tenemos participación, con el objetivo de actuar de manera preventiva y mitigar posibles riesgos antes de que ocurra un evento de crédito perjudicial por parte de alguna emisora o emisión.

ETAPA 1

Instrumentos financieros con riesgo de crédito bajo. Son aquellos por los que su riesgo de crédito no se ha incrementado significativamente desde su reconocimiento inicial hasta la fecha de los estados financieros.



ETAPA 2

Instrumento financiero con incremento significativo de riesgo de crédito. Son aquellos que han mostrado un aumento significativo de riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial hasta la fecha de los estados financieros.



ETAPA 3

Instrumentos financieros con riesgo de crédito alto. Son aquellos con deterioro crediticio porque han ocurrido uno o más eventos que tienen un impacto perjudicial sobre los flujos de efectivo futuros de los instrumentos financieros.





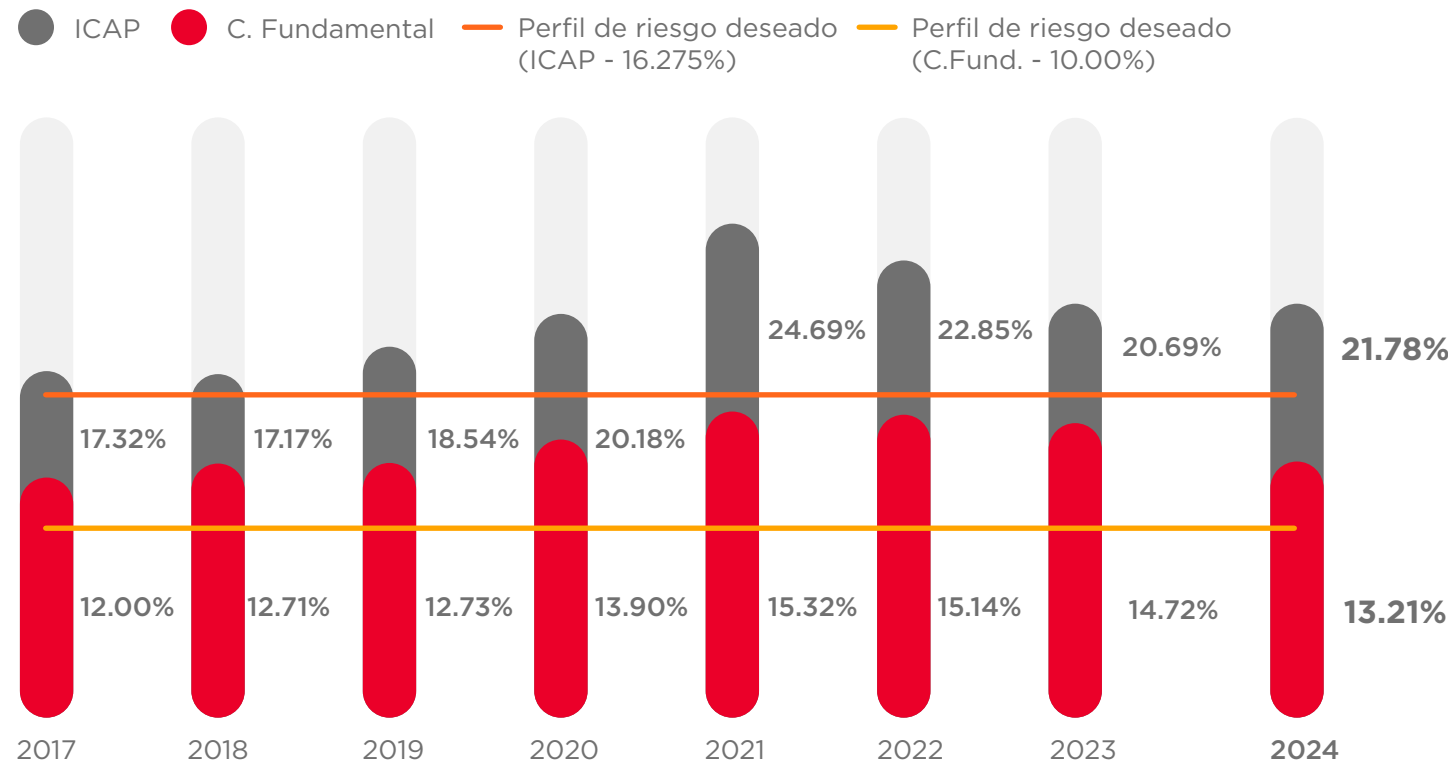
Riesgo de solvencia

Como parte de la gestión de la solvencia en la Institución, realizamos no solo los cálculos de capital mensuales exigidos por la regulación local y los estándares internacionales, sino también proyecciones mensuales para analizar posibles desviaciones del perfil de riesgo deseado y las expectativas del mercado. Además, las estimaciones presupuestarias incluyen indicadores de solvencia a largo plazo. Es importante señalar que estas proyecciones, tanto a corto como a largo plazo, guían las decisiones de la alta dirección sobre el uso eficiente del capital, incluyendo el plan de dividendos.

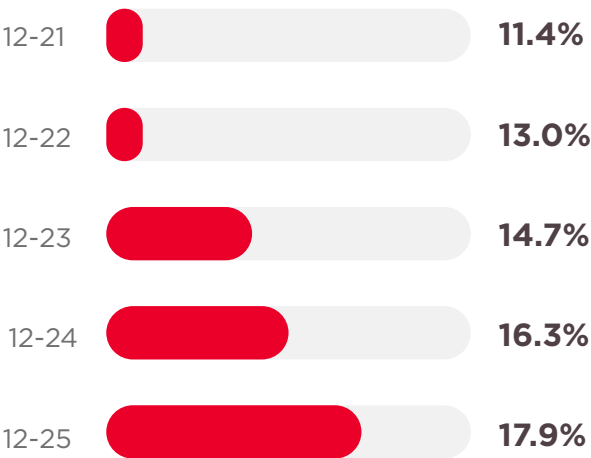
Es importante mencionar que estamos alineados a las mejores prácticas definidas por Basilea, por lo cual el nuevo suplemento de capital neto TLAC, se encuentra incorporado dentro de los niveles actuales de las alertas tempranas, límites internos y proyecciones para el ICAP, y que, considerando la estructura del capital de la Institución, no se esperan dificultades para el cumplimiento de dicho indicador en el futuro.

En este sentido y de acuerdo con la norma que engloba el TLAC, los niveles mínimos de ICAP que debe mantener el banco a partir de diciembre 2022, mismos que son incrementales a razón de 162.5 pb anualmente durante 4 años, se muestran en la siguiente tabla:

ICAP, C. Fundamental



ICAP mínimo



Apetito, gestión y mitigantes

Para la definición del perfil de riesgo deseado, tomamos como punto de partida los niveles mínimos de cada indicador para el ICAP y el capital básico. Para el capital fundamental se toman como base los límites de híbridos para emisión de obligaciones subordinadas incluidos en la normativa local. Para el cálculo de los niveles de gestión del apalancamiento, se considera el nivel de capital básico correspondiente al perfil de riesgo de dicho indicador.

Adicionalmente, damos seguimiento a los suplementos de capital aprobados por el Comité de Riesgos, destinados a absorber pérdidas derivadas de variaciones en bonos y derivados de cobertura que impactan el capital. En condiciones adversas, al consumo de este suplemento se le suma el impacto potencial de los instrumentos clasificados previamente como conservados a vencimiento, cuya valuación no afecta ni el estado de resultados ni el capital de la Institución. Estas acciones están diseñadas para asegurar que los niveles de capital sean suficientes para enfrentar pérdidas extremas en caso de que sea necesaria la liquidación de dichos instrumentos.





La definición de los límites y niveles de gestión se basan en la maximización de los límites y *shocks* de mercado correspondiente a cada uno de los factores de riesgo.

En 2024, dimos seguimiento a nuestros lineamientos y umbrales específicos del perfil de riesgo deseado para los siguientes indicadores de solvencia: **ICAP total, básico y fundamental**, así como el indicador de apalancamiento según los estándares de Basilea.

Planes de contingencia

Conscientes de la rapidez con la que cambia el entorno y de los nuevos riesgos emergentes que podrían amenazar la operación y la continuidad del negocio, en GFNorte contamos con planes de contingencia para hacer frente a eventos de liquidez (plan de financiamiento de liquidez) y de solvencia (plan de contingencia), como medidas preventivas ante cualquier emergencia. Estos planes incluyen:

- › **Definición** de indicadores y niveles de alertas tempranas para la identificación de posibles crisis de solvencia o liquidez.
- › **Planes de acción** ante diversos niveles de crisis de solvencia o liquidez, incluyendo los responsables y posibles impactos de dichas acciones sobre los indicadores de la Institución.
- › **Planes de comunicación** internas y externas ante eventuales crisis para mantener la estabilidad tanto de la Institución como del mercado.

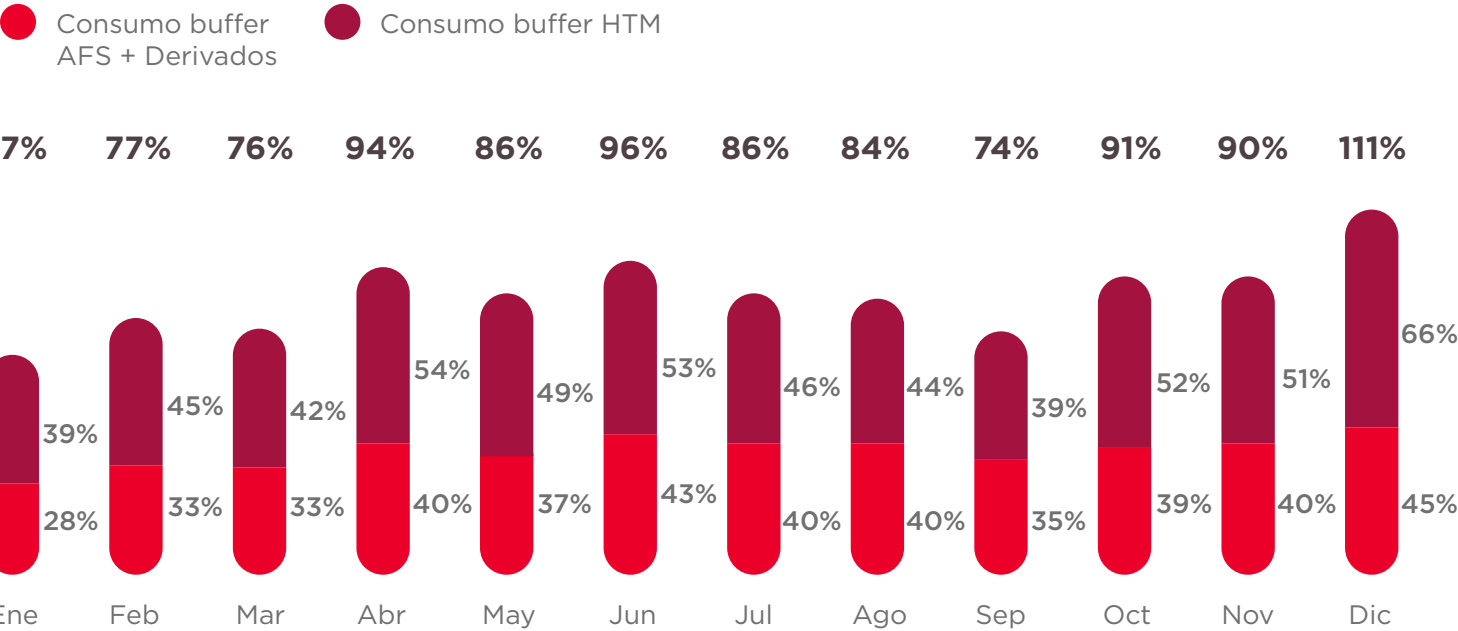
Estos planes se actualizan y presentan de forma anual al Consejo de Administración y las autoridades pertinentes, para recibir su autorización y/o comentarios, de forma que estos planes siempre se mantienen vigentes ante nuevas amenazas potenciales.

Pruebas de estrés regulatorias e internas

Anualmente, en GFNorte participamos en la evaluación de la suficiencia de capital bajo escenarios regulatorios e internos, con el objetivo de asegurar un óptimo cumplimiento de las normativas y de las mejores prácticas de la industria. Además, este proceso nos permite cumplir con nuestro compromiso hacia accionistas e inversionistas, garantizando la solvencia de la Institución y una adecuada planificación de los dividendos anuales.

Derivado de dicho ejercicio llevamos a cabo la planeación y análisis de la capacidad de dividendos del banco, así como los niveles de capital mínimos que se convertirán en el perfil de riesgo deseado y los límites internos para estos indicadores.

Buffer de capital contra consumo con y sin HTM





Riesgo operacional

Definimos el riesgo operacional como la posibilidad de pérdida derivada de desviaciones o fallos en nuestros procesos, personal, sistemas internos o eventos externos. Este riesgo está presente en nuestras operaciones diarias y puede impactar el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales. Asimismo, el riesgo operacional incluye riesgos tecnológicos, de ciberseguridad y legales, elementos clave para operar en el sector financiero.

Apetito de riesgo, gestión y mitigantes

Para llevar a cabo una adecuada gestión del riesgo operacional es fundamental identificar cada uno de los riesgos operacionales inmersos en los procesos a fin de poder analizarlos de una manera adecuada. En este sentido, actualmente los riesgos identificados son registrados en la herramienta GRC por la contraloría normativa con el apoyo de los contralores de proceso y gestión a fin de eliminarlos o mitigarlos, buscando reducir su severidad o frecuencia y definiendo, en su caso, el apetito de riesgo de estos.

Además de la gestión del riesgo operacional, la plataforma GRC incluye aplicaciones para control interno y seguridad de la información que permiten la administración de estos riesgos de manera integral y bajo una taxonomía común. Asimismo, la herramienta GRC apoya a la mitigación del riesgo optimizando y automatizando procesos. De tal manera que proporciona información relevante para su gestión de forma efectiva y oportuna, mediante

tableros de control y reportes dirigidos a los niveles directivos y operativos, así como asegurando la trazabilidad de los datos e indicadores.

Como resultado de nuevas modalidades de trabajo y prácticas de colaboración, en los últimos años se han hecho presentes nuevos riesgos ligados a la ciberseguridad y al uso de plataformas tecnológicas, por lo que en GFNorte hemos dado prioridad en implementar medidas de control enfocadas en prevenir ciberataques

 [ver riesgo de ciberseguridad.](#)

Capacitamos de manera periódica a todos los miembros de GFNorte en temas de gestión de riesgos, incluyendo el riesgo operacional, y estamos comprometidos a que cualquier riesgo o conflicto de interés identificado sea informado al contralor de procesos y gestión de cada área. En 2024, impartimos nuestra capacitación institucional bianual en riesgo operacional a todos los niveles, incluyendo a los miembros del Consejo de Administración y la alta dirección. Este ejercicio abarcó a 30,078 empleados, logrando que el 97% aprobara el curso de manera satisfactoria.

Asimismo, a lo largo del año realizamos el monitoreo de los indicadores clave de riesgo mediante el uso del nuevo módulo de **KRIs**, además de la identificación de riesgos operacionales mediante el módulo de **Cuestionarios**, ambos desarrollados en la plataforma GRC. Contamos con aproximadamente siete mil riesgos operacionales documentados en el banco, de los cuales el 1%

se encuentra en proceso de mitigación, con un nivel de riesgo global medio, de acuerdo con la metodología de cuantificación interna.

Durante todo el 2024 dimos seguimiento a 176 indicadores de riesgo operacional, tecnológico y legal, diseñados con el apoyo de las áreas de riesgos, seguridad de la información y contraloría normativa, los cuales son monitoreados periódicamente y comparados contra umbrales de riesgo preestablecidos. Destacan como indicadores de perfil de riesgo deseado del banco los correspondientes a las pérdidas operacionales acumuladas (12 meses) y pérdidas operacionales sobre el MIN.

A partir de enero de 2023, en cumplimiento con la nueva regulación de la CNBV, adoptamos el nuevo método de indicador de negocio para el cálculo del requerimiento de capital por riesgo operacional, basado en tres factores:





Riesgo de ciberseguridad

La transformación digital en GFNorte se sustenta en la incorporación de nuevas tecnologías de información, lo que conlleva nuevos riesgos operacionales y ciberriesgos. Los riesgos asociados a la transición tecnológica, como fallas en la disponibilidad de servicios para los clientes y posibles consecuencias regulatorias, así como los riesgos de seguridad de la información, impactan nuestra estrategia de transformación digital. Esta estrategia incluye alianzas estratégicas en el sector y el desarrollo de la banca digital.

Apetito de riesgo, gestión y mitigantes

Durante el 2024, el Comité de Riesgo Operacional (antes Comité de Integridad) y el Subcomité de Ciberriesgos sesionaron de manera regular para dar seguimiento a los principales sistemas, planes y programas de mitigación con un enfoque preventivo, destacando los siguientes:

- › Sistema de administración de seguridad de la información (SASI)
- › Plan director de seguridad de la información (PDSI)
- › Programa de seguridad *Zero trust*
- › Programa de concientización y capacitación para todos los colaboradores
- › PGV
- › Programa CTIR

Durante el año dimos seguimiento al lineamiento específico de riesgo de ciberseguridad basado en puntaje, cumpliendo con el perfil de riesgo deseado de la Institución. Fortalecimos los mapas de calor de ciberriesgos, donde se consideran fuentes internas de información derivadas de la operación, así como fuentes externas de reportes de fabricantes y tendencias mundiales, y particularmente en el sector financiero.

Este perfil de riesgo considera los principales ciberriesgos de la industria, los cuales son tendencia mundial como:

- › Amenazas de ataques vía *Ransomware*
- › Amenazas de ataques de infraestructura en la Nube
- › Amenazas de ataque mediante inteligencia artificial generativa (*GenAI*)

Estos ciberriesgos no se han materializado en GFNorte, sin embargo, ocupan un lugar preponderante en los mapas de calor acorde al perfil del riesgo donde tienen niveles de impacto altos por los potenciales daños, pero probabilidad de ocurrencia baja dados los históricos, los programas y controles existentes.

La mitigación de estos ciberriesgos está basada en estrategias y programas estructurados como Vigilant, el cual basa sus ejes de acción en los resultados del programa interno de gestión de riesgos realizando análisis y valoraciones para proceder al tratamiento hasta alcanzar los niveles aceptables por la organización.

Como parte de la mejora continua, en 2024 recibimos consultoría especializada de una firma de

reconocimiento internacional para evaluar y actualizar nuestros indicadores clave de ciberseguridad (KRIs y KPIs). El objetivo fue mejorar los criterios utilizados, adaptándolos a la realidad del sector, donde el análisis y dimensionamiento preciso del riesgo son esenciales para una mitigación efectiva. Actualmente, nuestras metodologías internas se basan en el *framework* de **ISO 27005**.

Cabe destacar que durante este año y como resultado de la oportuna colaboración de las diferentes áreas de control, logramos obtener diferentes certificaciones entre las que destacan:

- › Certificación en protección de datos personales **NYCE**
- › Certificación **ISO/IEC 27001:2013** (en proceso de actualización a versión 2022)
- › Recertificación **PCI-DSS** para la banca electrónica, el negocio adquiriente, y para el centro de contacto

En 2024, como parte de nuestra estrategia de digitalización, continuamos fortaleciendo la gestión integral y sistemática de los ciberriesgos en GFNorte, dando seguimiento a los sistemas, planes y programas internos. Además, seguimos avanzando con el programa CTIR, enfocado en abordar los principales desafíos, como la automatización, digitalización, aumento de la madurez en la gestión de ciberamenazas y la distribución de procesos para responder a los ciberriesgos. Este modelo también nos permite integrar capacidades avanzadas para la gestión de amenazas en áreas clave como ciberfraude, servidores, redes, autenticación y datos.





Riesgo reputacional

El riesgo reputacional se refiere a la pérdida potencial en nuestras actividades debido al deterioro en la percepción de las diversas partes interesadas, tanto internas como externas, sobre nuestra solvencia y viabilidad. Aunque la CNBV clasifica el riesgo reputacional como no cuantificable, podemos gestionarlo a través de diversas acciones, a pesar de ser un activo intangible. La reputación tiene un papel clave para nosotros en GFNorte, ya que una buena imagen corporativa fortalece la confianza con nuestros principales grupos de interés, reforzando la seguridad, solidez, competitividad y valor de nuestro negocio.

Apetito de riesgo, gestión y mitigantes

En nuestra labor de gestionar debidamente este riesgo, en GFNorte contamos con diversos indicadores de riesgo reputacional diseñados con el apoyo de las áreas de riesgos, comunicación corporativa y mercadotecnia, los cuales son monitoreados periódicamente y comparados contra umbrales de riesgo preestablecidos. Destacan como indicadores de perfil de riesgo deseado de la entidad, los correspondientes al NPS e Índice de Riesgo Reputacional Banorte (IREBA), mismos que se ubicaron en los rangos deseados durante el año.

Para mitigar este tipo de riesgos, contamos con estrategias de comunicación predefinidas, para hacer frente a eventos probables que puedan afectar la reputación de la entidad. Adicionalmente, desarrollamos estrategias de prevención para todos aquellos comportamientos institucionales que puedan afectar negativamente los intereses de las distintas partes involucradas en la solvencia y viabilidad de la Institución.

Por otro lado, practicamos y fomentamos una cultura de respeto entre nuestros colaboradores, hacia nuestros clientes, inversionistas y otros grupos de interés. Además, tenemos el compromiso de mantener altos estándares de conducta empresarial con una tolerancia cero a cualquier violación de los estándares éticos o códigos de conducta. Somos conscientes de las crecientes expectativas hacia la Institución por parte de nuestros grupos de interés en términos de responsabilidad social y ambiental, por lo que trabajamos diariamente para superar dichas expectativas y cumplir con nuestro compromiso con la comunidad.





Riesgo regulatorio

El riesgo regulatorio se define como la pérdida potencial resultante por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, además de la omisión de abordar adecuadamente el posible impacto negativo de éstas en el desarrollo de la actividad de negocio y resultados de la operación. Similarmente, este riesgo abarca las pérdidas potenciales por violaciones a las políticas, metodologías, modelos, procedimientos y estándares con implicaciones regulatorias aplicables a la Institución. Por otro lado, también incluye el riesgo de cambios en política económica y fiscales en que podrían afectar la operación o activos de GFNorte.

Gestión y mitigantes

En GFNorte contamos con un marco general de gestión de riesgo regulatorio en el cual definimos las áreas responsables y las actividades que deben llevar a cabo para la correcta y eficiente mitigación del riesgo. Con el fin de dar cumplimiento a la regulación vigente, se mitigan los impactos de sus modificaciones y se realizan ajustes con oportunidad para cumplir con los tiempos establecidos en las publicaciones oficiales.

Hemos establecido metodologías de control interno que permiten la debida administración y mitigación de riesgos como:





Riesgo estratégico

El riesgo estratégico se define como la pérdida potencial por fallas o deficiencias en la toma de decisiones, en la implementación de los procedimientos y acciones para llevar a cabo el modelo de negocio y las estrategias de la Institución, así como por desconocimiento sobre los riesgos a los que ésta se expone por el desarrollo de su actividad de negocio y que inciden en los resultados esperados de su plan estratégico.

Gestión y mitigantes

En GFNorte formalizamos la gestión del riesgo por medio de un marco general que establece objetivos, planes, tareas y responsables en todas las áreas que se ven implicadas directa o indirectamente, sin embargo, la interconexión entre el riesgo estratégico y el resto de los riesgos, sumado a la dificultad para cuantificar su impacto, hace necesaria la participación de todas las áreas clave en GFNorte para su gestión.

Nuestra gestión del riesgo estratégico se centra en la ejecución y adaptabilidad de nuestros planes de negocio. Al entender tanto los riesgos estratégicos actuales como los potenciales, podemos evaluar las oportunidades que generan mayor valor a largo plazo para nuestras partes interesadas. Esto nos permite satisfacer sus necesidades futuras, cumplir con nuestras metas y visión a corto, mediano y largo plazo, y asegurar la vigencia y relevancia en GFNorte en el entorno en el que operamos.

Los principales mitigantes se resumen en los siguientes:

Un sólido gobierno corporativo apoyado por un plan estratégico con objetivos definidos, seguimiento para la consecución del plan estratégico, presupuestos e indicadores claves internos y compromisos externos.

+

Análisis, planeación y ejecución diligente de fusiones y adquisiciones, *joint ventures* y alianzas estratégicas desde la máxima de mejores prácticas en implementación de proyectos. Estrategias que aseguran la calidad y rentabilidad de activos acompañadas de una gestión estratégica de capital y del balance.

+

Establecimiento de controles para la identificación y mitigación integral de riesgos y toma de decisiones basada en proyecciones bajo escenarios adversos y planes de contingencia. Planes de sucesión para la Alta Dirección y prioridad hacia la formación y gestión de talento en los equipos de trabajo responsables de la ejecución de la estrategia.





Riesgo de negocio

El riesgo de negocio se define como la pérdida potencial o impacto en la rentabilidad atribuible a las características inherentes del negocio, a los cambios en el ciclo económico y al entorno en el que opera la Institución, principalmente en los aspectos tecnológicos, regulatorios y de competencia.

Gestión y mitigantes

Los riesgos de negocio representan una amenaza a la rentabilidad del portafolio de servicios en GFNorte, nuestra posición competitiva, y la continuidad del negocio. Por ello, la administración oportuna del riesgo es clave para prevenir dichas amenazas y garantizar nuestra adaptabilidad, permanencia, y vigencia en el mercado.

En el Grupo estamos conscientes de los factores de este riesgo a los que estamos expuestos y que podrían impactar negativamente a la Institución. Estos incluyen entornos de negocio, económicos y regulatorios inciertos, cambios en las preferencias y hábitos del consumidor, mayor oferta de productos y oferentes de servicios financieros y la transformación digital en el sector bancario, junto con las vulnerabilidades de los proveedores tecnológicos.

A continuación, algunos de los principales mitigantes:





Riesgo de modelos

El riesgo de modelos es la posible materialización de la pérdida o impacto en los resultados financieros atribuible a errores en modelos, incorrecta interpretación o aplicación de los resultados modelados y/o uso de datos de baja calidad o poco fiables para el desarrollo y uso de estos.

Gestión y mitigantes

En GFNorte contamos con un marco de gobierno de modelos en estricto apego a los requerimientos de la autoridad y mejores prácticas con el cual llevamos a cabo el desarrollo, monitoreo, validación independiente, autorización, certificación y gestión de modelos internos de calificación de cartera y otros modelos regulados. Este marco aplica para todos nuestros modelos de los distintos riesgos que gestionamos como riesgo de crédito, balance y mercado y operacional. Este marco se ha extendido a otros modelos que no son regulados y que se ocupan en la gestión cotidiana de los riesgos principales y nos encontramos en proceso de ampliar su alcance a los modelos de reciente desarrollo para la gestión de riesgos climáticos.

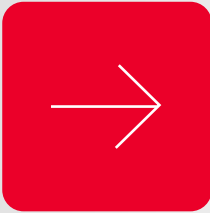
Trabajamos en la implementación de mitigantes, controles y políticas de manejo de modelos y datos al igual que su documentación y calibración, asegurando la calidad y fiabilidad de estos, sin dejar de estar a la vanguardia tecnológica.

Los modelos constituyen parte esencial de la gestión de riesgos; integrándose como parte de metodologías y procesos para la identificación, cuantificación, gestión y mitigación de riesgos. Sabemos lo relevante que es el proceso de modelación; desde la fijación de objetivos, muestreo, selección de ventana de desempeño, construcción, consumo de datos y aplicación, así como su monitoreo, validación y calibración periódica.

Los procesos, modelos y metodologías que utilizamos dentro del Grupo han sido implementados en nuestras plataformas tecnológicas institucionales por lo que la calidad y fiabilidad de la información y datos que los alimentan son de importancia crítica. Resaltamos que basado en los resultados y conclusiones obtenidos de nuestros modelos, tomamos decisiones relevantes como estrategias de medición y límites de riesgo, valuación de exposiciones, asignación de precios, pruebas de estrés, requerimientos o adecuación de capital, entre otros.

Este riesgo se mitiga de las siguientes maneras:





Riesgos emergentes

Los riesgos emergentes corresponden al surgimiento de nuevos riesgos como resultado del cambio en procesos económicos, políticos, sociales, culturales, naturales e incluso tecnológicos.

Este tipo de riesgos se caracteriza por el incremento en el número de peligros que representan y la probabilidad de exposición a los mismos, por lo tanto, su pronta identificación resulta necesaria para poder implementar medidas eficaces y oportunas.

El impacto potencial de los riesgos emergentes se vuelve significativo en el largo plazo, es decir, en el corto plazo las consecuencias apenas empiezan a presentarse; sin embargo, las repercusiones a futuro podrían afectar de forma significativa las operaciones de la Institución, lo cual implicaría incluso, la adecuación de los modelos y estrategias de negocio.

En GFNorte estamos comprometidos en identificar y dar seguimiento a esta clase de riesgos mediante la apropiada y oportuna implementación y adecuación de modelos y estrategias de negocio, ya que su falta de gestión podría representar afectaciones significativas en el Grupo en el largo plazo. Este año los riesgos que identificamos como emergentes son: el riesgo epidemiológico, el riesgo de nuevas tecnologías y el riesgo de desinformación.



Riesgo epidemiológico

El riesgo epidemiológico es la probabilidad de que una enfermedad o padecimiento en una población determinada escale al grado de epidemia o pandemia, generando impactos adversos sobre la Institución, los financiamientos, la salud y la comunidad. Se expresa a través de diversos indicadores epidemiológicos cuyo análisis permite generar planes de preparación y respuesta.

Gestión y mitigantes

En GFNorte, gestionamos este riesgo como parte de nuestra estrategia de BCP. El BCP incluye un programa anual con ejercicios, simulacros y pruebas de efectividad de las estrategias de recuperación, lo que nos permite garantizar un marco sólido con escenarios de estrés para nuestros protocolos de acción.

Nuestro objetivo es procurar la integridad de nuestros colaboradores, así como prevenir y mitigar los efectos de crisis sanitarias potenciales sobre la operación y el desempeño del negocio.

Este riesgo se mitiga mediante:

Gobierno corporativo sólido, consistente de comités y responsables específicos definidos.	+	BCP ante emergencias en salud con su respectivo equipo de manejo de crisis.
Implementación de un sistema integral de salud.	+	Seguimiento a los indicadores de riesgo epidemiológico.
Comunicación de información relevante con partes interesadas.	+	Adaptación tecnológica, de esquemas de trabajo.
Adaptación de espacios, selección, adquisición y dispersión oportuna de material y equipos.	+	Identificación y contención oportuna del deterioro de la cartera a razón de posibles afectaciones por el riesgo epidemiológico en nuestros clientes.





Riesgo de nuevas tecnologías

El riesgo de nuevas tecnologías se define como la pérdida potencial o impacto en la rentabilidad atribuible a las características inherentes a la implementación, uso y adaptación de nuevas tecnologías a los procesos, servicios, productos y operación de una Institución.

Gestión y mitigantes

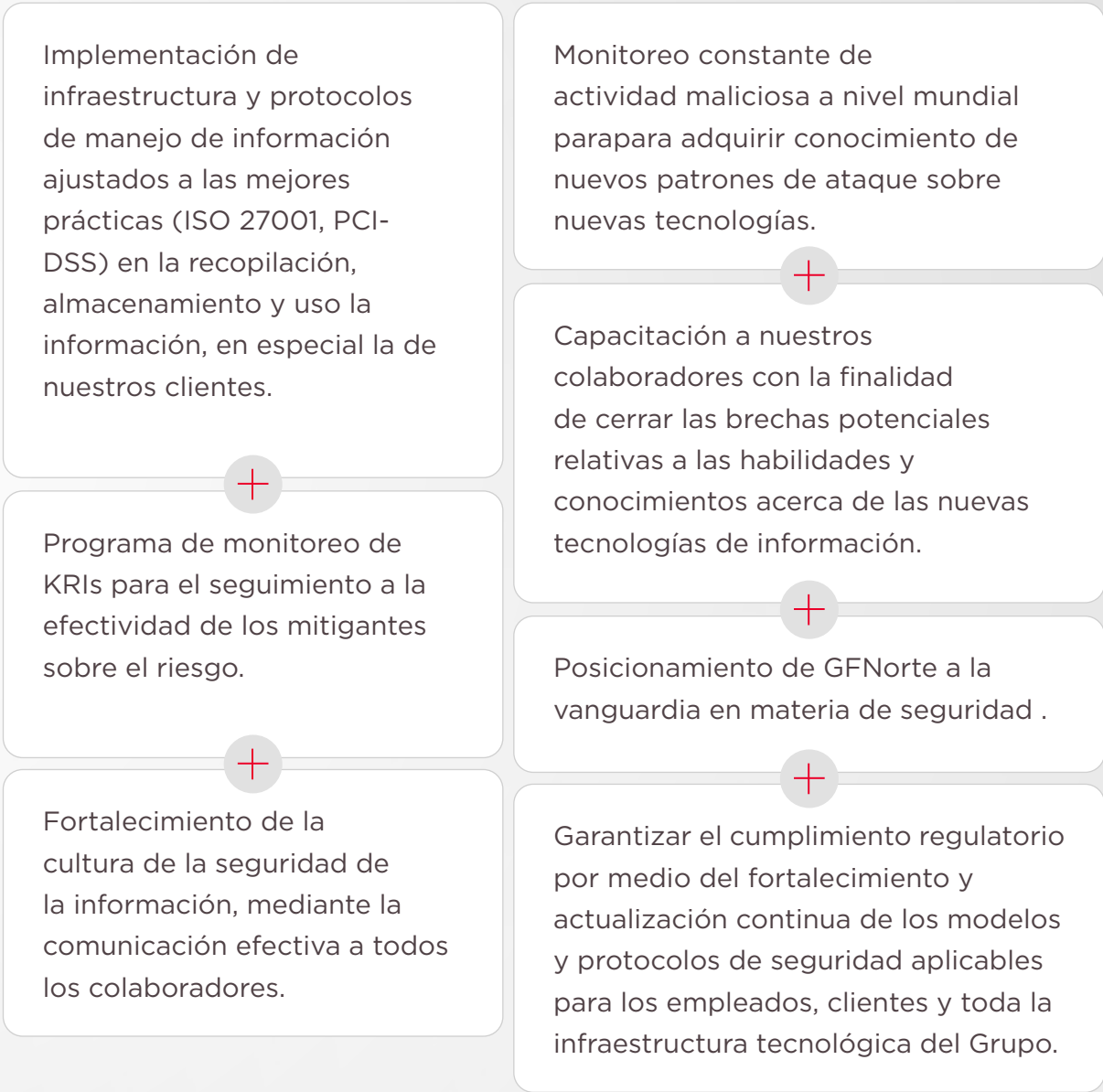
En GFNorte contamos con un marco de gestión el cual está basado en estándares internacionales ISO como el **ISO 27005**.

El marco de gestión se fundamenta en el perfil de riesgo de GFNorte, que parte de un análisis detallado del contexto de la organización. A partir de este análisis, se establecen las bases para gestionar los riesgos, lo que incluye su identificación, análisis y valoración. Según los resultados obtenidos, se inicia el tratamiento de los riesgos para mitigarlos a niveles aceptables, de acuerdo con el apetito de riesgo de la organización. Con el fin de seguir a la vanguardia tecnológica y asegurar el *roll out* de nuevos productos, servicios y canales, continuamos con la implementación y consolidación de herramientas en nuestra Institución, las cuales hacen uso de tecnologías como la IA, *machine learning*, *big data*, *chatbots*, almacenamiento en la nube, entre otros.

Sin embargo, reconocemos que el uso de nuevas tecnologías implica identificar y mitigar riesgos a los que nos podríamos ver expuestos, como:

- › Ciberataques que exploten vulnerabilidades de *software* de nuevas tecnologías provocando la no disponibilidad de servicio críticos.
- › Ataques mediante Ingeniería social afectando al eslabón más débil que es el factor humano, provocando posibles fraudes económicos.
- › Posibles delitos contra la propiedad intelectual y amenazas a la privacidad de la información, derivado de ataques sobre uso, adaptación y posible falta de conocimiento de nuevas tecnologías.
- › Alta dependencia en servicios y productos de terceros (proveedores de tecnología) donde, derivado de una falta de visibilidad de GFNorte, podrían materializarse en pérdidas económicas para GFNorte.

Este riesgo se mitiga de las siguientes maneras:





Riesgo de desinformación

El riesgo de desinformación es la posible materialización de la pérdida o impacto en los resultados atribuible a la erosión de la confianza del mercado, clientes y empleados en la Institución y al detenimiento y disrupción en la operación de GFNorte directamente ocasionadas por desinformación; la cual se considera como información falsa, engañosa o errónea que intencional o no intencionalmente puede ocasionar incertidumbre o duda entre individuos o instituciones.

Gestión y mitigantes

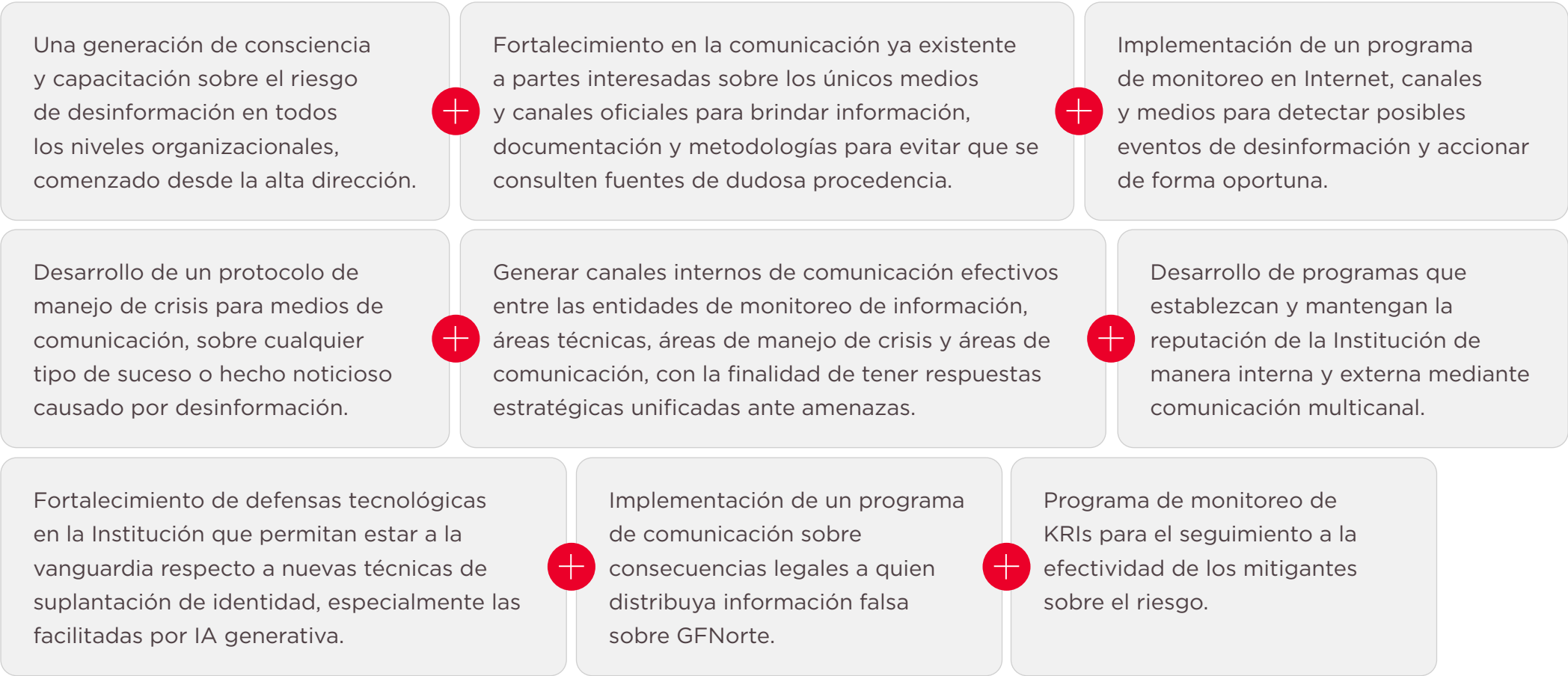
Ante la creciente presencia de amenazas causadas por información falsa a nivel mundial y el aumento en ataques o eventos dirigidos a instituciones financieras, en GFNorte gestionamos y documentamos el riesgo de desinformación.

El marco de gestión está basado en considerar el perfil de riesgo de GFNorte donde, tomando en cuenta el entendimiento del contexto de la organización, se sientan las bases para la gestión incluyendo la identificación, análisis y valoración del riesgo. Acorde al resultado comenzamos el tratamiento del riesgo para mitigarlo a los niveles aceptables por la organización conforme al apetito de riesgo establecido.

Este riesgo representa una amenaza real y actual para nuestra reputación, operación, rentabilidad y solvencia en GFNorte. Por eso, la gestión oportuna del riesgo es clave para salvaguardar nuestra permanencia y relevancia en el mercado.

En GFNorte hemos llevado a cabo esfuerzos para identificar y evaluar las posibles fuentes de riesgo de desinformación, dimensionar el posible impacto que dicho riesgo pudiera tener para la adecuada operación de la Institución, y definir las áreas responsables pertinentes para gestionar y mitigar este riesgo.

Este riesgo se mitiga mediante:





CADA VEZ MÁS CERCA...



Estrategia

- Plan estratégico 4, 5, 6
- La sustentabilidad como pilar estratégico
- Modelo de creación de valor
- Calificaciones ASG



Conectando nuestra estrategia con la creación de valor



De cara al Plan 4,5,6 nos apalancamos en **la sustentabilidad como motor** de crecimiento para crear valor en el corto, mediano y largo plazo.

Banco digital con sucursales

Logro de la culminación del Plan 1,2,3

67/100

en S&P Global, CSA

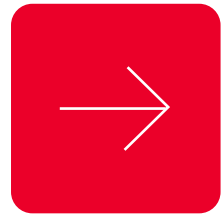
3.8/5

en FTSE Russell



ODS: 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 17





Plan Estratégico 4, 5, 6

El año 2024 marcó el inicio de nuestro nuevo plan estratégico, denominado “4, 5, 6: Hagamos de lo ordinario algo extraordinario.” Con este plan, continuaremos casi una década de transformación que nos ha consolidado como un grupo financiero verdaderamente centrado en el cliente.

Una década de transformación, dos planes estratégicos exitosos

Entre 2014 y 2020, el Plan 20|20 permitió mejorar significativamente la rentabilidad, duplicando la utilidad neta y alcanzando un ROA de 2.2% y ROE de 20%, además de optimizar el índice de eficiencia a niveles de 37%-39%. Este plan impulsó una transformación estructural en arquitectura, tecnología y cultura organizacional, estableciendo un enfoque centrado en el cliente.

De 2021 a 2023, el Plan 1, 2, 3 nos fijó la misión de ser el grupo financiero #1 haciendo banca en un mundo digital, basado en tres pilares: acelerar nuestra transformación, establecer asociaciones para estar presentes en la vida diaria de nuestros clientes y crear un Banco Digital desde cero. Este plan fortaleció nuestras capacidades digitales, posicionándonos para competir con cualquier banco tradicional, banco digital o *fintech*.

Hemos construido las capacidades, la cultura y el equipo para dar el siguiente paso

El Plan 4, 5, 6 representa una oportunidad única para aprovechar al máximo las capacidades organizacionales que hemos construido juntos. En GFNorte, durante los próximos tres años, nos enfocaremos plenamente en la ejecución de nuestra estrategia, con un enfoque absoluto en la hiperpersonalización hacia el cliente, tanto en el ámbito digital como en el físico.

El nombre, aunque pueda parecer solo una secuencia de números, es una continuación clara y decidida de nuestro Plan 1, 2, 3: es el momento de dar tracción y ritmo a todo lo que hemos logrado hasta ahora. “Hagamos de lo ordinario algo extraordinario” simboliza nuestra meta de hacer que lo extraordinario sea la norma para nuestros clientes y transmitir a cada colaborador que sus contribuciones diarias, aunque parezcan ordinarias, son esenciales para crear experiencias verdaderamente extraordinarias.

La misión del Plan 4, 5, 6 se basa en tres pilares fundamentales:

4

Ser la mejor experiencia del mercado

5

Ofrecer la mejor propuesta personalizada del mercado

6

Tener la operación de negocio más eficiente del mercado

Estos tres pilares constituyen la base de nuestra nueva ruta estratégica.

4

Ser la mejor experiencia del mercado

El cliente está en el centro de todo lo que hacemos. Apoyados en tecnología, procesos y cultura, convertiremos la hiperpersonalización en el diferenciador clave para ofrecer una experiencia única en cada interacción.

La hiperpersonalización implica no solo conocer al cliente, sino hiperconocerlo, hiperconquistarlo e hipercuidarlo, aprovechando nuestras capacidades analíticas, de inteligencia artificial y humanas, junto con nuestra arquitectura tecnológica. Nuestro objetivo es ofrecer al cliente lo que necesita, con ofertas y contraofertas en tiempo real, a través de una comunicación contextual en el momento y lugar más adecuados, anticipándonos incluso a sus necesidades. Esto nos permitirá maximizar el valor del cliente y fortalecer el vínculo y la relación a largo plazo con el grupo financiero.

Las principales líneas de acción para lograrlo son:

- › Escalar los pilotos de hiperpersonalización a todas las subsidiarias del Grupo y como parte de nuestro día a día.
- › Aprovechar el conocimiento acumulado para tomar decisiones que generen mayor valor y que nos permitan crear relaciones de largo plazo con el cliente.
- › Mejorar continuamente el Índice de Recomendación (o NPS por sus siglas en inglés).

5

Ofrecer la mejor propuesta personalizada del mercado

Creamos hipervalor a través de nuestros productos y servicios en todos los canales. Para lograrlo, nos alinearemos internamente para:

- › Ser la mejor Banca Preferente de México
- › Ser la mejor Banca Pyme de México
- › Continuar con el proceso de digitalización de seguros
- › Migrar a un nuevo modelo de sucursales innovadoras, adaptadas a las necesidades cambiantes y a las nuevas formas de interactuar con nuestros clientes, enfocadas en brindar modelos de servicio más ágiles
- › Crecimiento orgánico en territorios clave (infraestructura y personal)

Todo esto enmarcado en un enfoque continuo de selectividad en el riesgo, para mantener el perfil de riesgo deseado y asegurar una rentabilidad sostenible, además de una gestión eficiente del costo de fondeo.

6

Tener la operación de negocio más eficiente del mercado

En GFNorte mejoramos continuamente nuestros procesos, tanto internos como orientados al cliente, para optimizar y hacer más eficiente la operación de todas las subsidiarias, garantizando la entrega de productos y servicios cómo y dónde el cliente los desee.

Las principales acciones de este pilar son:

- › Tener los mejores procesos core de la banca
- › Simplificar la operación de sucursal
- › Optimizar gastos e inversiones de tecnología
- › Implementar servicios compartidos a nivel Grupo
- › Garantizar procesos de negocio estables (definición y cumplimiento de niveles de servicio o SLAs por sus siglas en inglés)

En síntesis, el Plan 4, 5, 6 representa un retorno a nuestra esencia como institución financiera, ahora potenciada con una sólida infraestructura tecnológica, innovación constante, talento y la cultura de nuestras células. Con este enfoque, buscamos transformar lo ordinario en algo extraordinario, siempre centrados en ofrecer la mejor experiencia posible.



La sustentabilidad como pilar estratégico

Estrategia ASG

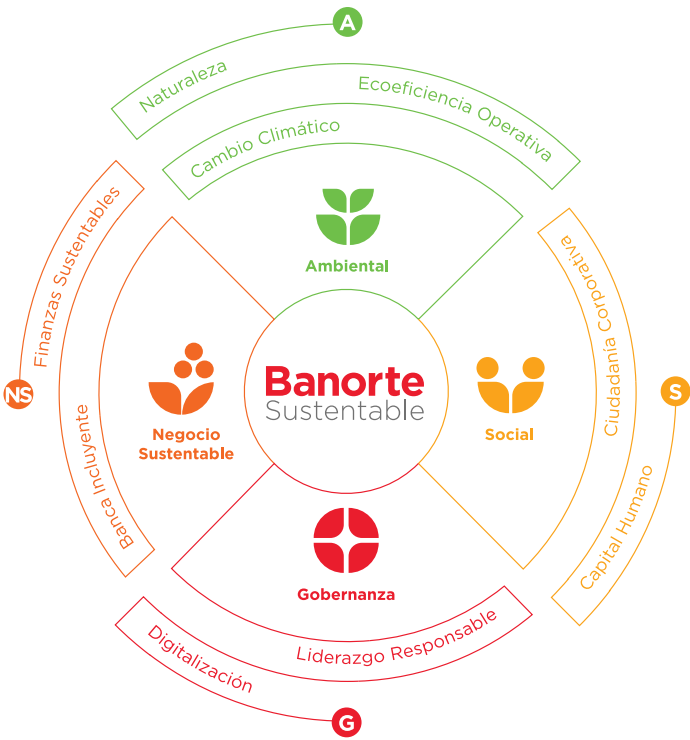
Integramos la sustentabilidad en nuestras decisiones estratégicas y garantizamos su implementación mediante una gobernanza robusta, con el objetivo de consolidarnos como el principal aliado de México en su transición hacia una economía sustentable, brindando soluciones personalizadas.

Paralelamente, impulsamos a nuestra fuerza laboral y a las comunidades en las que operamos, promoviendo una cultura diversa, equitativa e inclusiva, y fomentando la inclusión financiera mediante productos y servicios digitales adaptados a distintos segmentos de la población.





Nuestro modelo de sustentabilidad



Prioridades ASG



AMBIENTAL

Implementamos iniciativas orientadas a mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones a través del uso eficiente de los recursos y una cultura de cuidado ambiental dentro de la institución.



Damos continuidad a la medición de la huella de carbono de nuestras operaciones, así como del portafolio de crédito y otros activos, atendiendo los lineamientos de la NZBA, y ampliamos el alcance a otros sectores de nuestra cartera de crédito.



Implementamos distintos proyectos alineados con la estrategia de descarbonización de nuestra operación propia y de negocio.



Colaboramos de manera ágil y oportuna en el acompañamiento a clientes en la identificación de su nivel de avance en materia de sustentabilidad y criterios ASG.



SOCIAL

Implementamos a través de nuestro Subcomité de Diversidad e Inclusión diversos programas enfocados en mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores por medio de 4 olas estratégicas, priorizando la vivencia de una cultura diversa.



Robustecemos nuestras capacidades internas para ampliar el alcance del programa de educación y salud financiera para nuestros clientes, colaboradores y comunidad.



Ejecutamos estrategias enfocadas en robustecer nuestra contribución en materia de inclusión y educación financiera.



Contribuimos al desarrollo de las familias mexicanas para que puedan, de forma sustentable, alcanzar y mantener el nivel de vida adecuado mediante los programas de Fundación Banorte.



GOBERNANZA

Disponemos de una serie de principios y normas que permiten un adecuado funcionamiento de los órganos de gobierno de la institución, los cuales se complementan con una sólida gestión de riesgos y una eficiente toma de decisiones. Durante 2023, se consolidaron distintos grupos de trabajo (denominados células), mediante los cuales se ejecutan distintos proyectos alineados con la estrategia ASG, que reportan su progreso en el Comité de Sustentabilidad.



Implementamos un proceso de mejora continua para identificar áreas de oportunidad en la revelación de información útil para nuestros distintos grupos de interés.



Creamos grupos de trabajo multidisciplinarios para atender los temas más relevantes resultado de la matriz de materialidad.



NEGOCIO SUSTENTABLE

Durante los últimos 10 años, ha sido una prioridad para GFNorte incorporar los factores sociales y ambientales en la evaluación de riesgos de nuestras carteras.



Creamos productos sustentables como Autoestrene Verde, Mujer Pyme e Hipoteca Verde y potenciamos su crecimiento. Además de la creación de otros productos que nos permiten alinearnos a las tendencias del mercado.



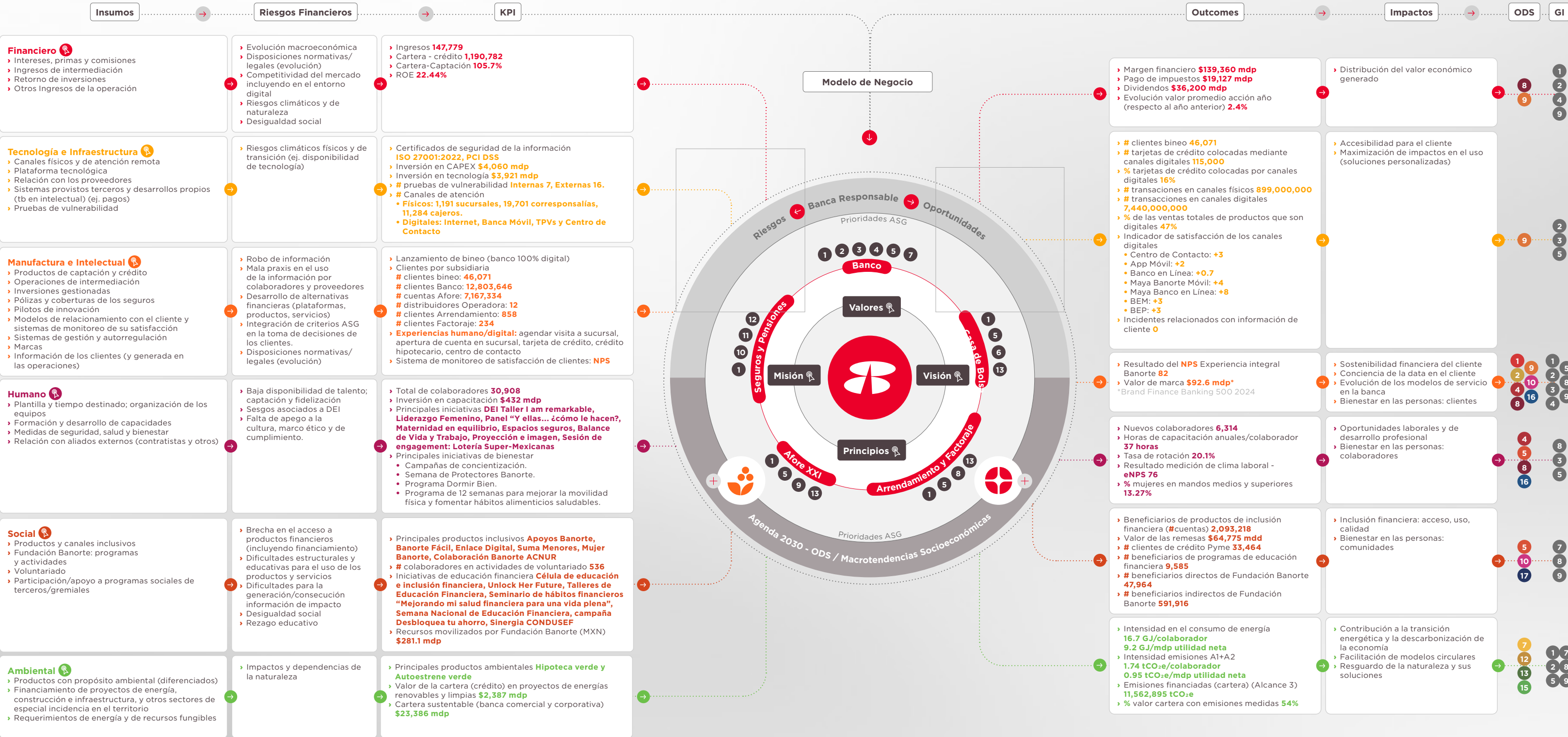
Identificamos oportunidades de financiamiento sustentable con nuestros clientes de Banca Mayorista.





Modelo de Creación de Valor

Liga Más información



Negocios

- Banco**
Provisión de productos de ahorro y crédito, que permiten a los clientes a cometer sus necesidades profesionales y/o personales. Desarrollo de servicios complementarios conforme a las necesidades de los diferentes segmentos de clientes.
- Casa de Bolsa**
Portafolio de productos para la colocación del capital por los clientes, con rendimientos diferenciados. Incluye la administración fondos de inversión, la oferta de participación de fondos, la gestión de inversiones en mercado de renta fija y/o variable y la realización de operaciones cambiarias; también facilita a las empresas la emisión de deuda o capitales. Innova con soluciones que facilitan la participación, como *Be Trading*.
- Arrendamiento y Factoraje**
Facilita disponer de activos fijos en esquemas de arrendamiento, con financiamiento de largo plazo (ej. equipos de transporte, vehículos, equipos tecnológicos, etc.). Facilita el pago a proveedores y/o el financiamiento de las cuentas por pagar, en esquemas de factoraje. Posibilita la obtención de rendimientos financieros derivados de las inversiones realizadas por la institución.
- Afore XXI**
Gestiona los fondos depositados por los clientes, tanto por su actividad laboral como en ahorro voluntario, y posibilita la obtención de rendimientos financieros derivados de las inversiones realizadas por la institución.
- Seguros y Pensiones**
Facilita el resguardo del patrimonio de las personas ya sean bienes físicos y de salud, y el apoyo a las familias en caso de incidentes. Para las empresas funge también como garantía en caso de incidentes relacionados con la operación y/o el contexto (ej. daños climáticos).

Indicadores de salida (Outputs)

- 1 Cartera en custodia
- 2 Cartera total
- 3 Créditos
- 4 Índice combinado
- 5 Índice de cartera vencida
- 6 Índice de cobertura
- 7 Índice de siniestralidad
- 8 Ingresos
- 9 Ingresos de intereses netos
- 10 Ingresos por primas netos
- 11 Posición de mercado
- 12 ROE
- 13 SIEFORE

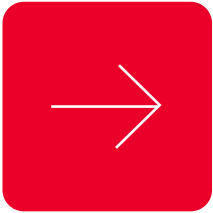
ODS

- 1 2 3 4 5 6
- 7 8 9 10 11 12
- 13 14 15 16 17

GRUPOS DE INTERÉS (GI)

- 1 Inversionistas
- 2 Clientes
- 3 Colaboradores
- 4 Autoridades sectoriales y del gremio
- 5 Proveedores
- 6 Medios de comunicación
- 7 OSC
- 8 Comunidad
- 9 Entidades gubernamentales





Calificaciones ASG

Evaluación de rendimiento en materia ASG por agencias calificadoras



Evaluación de rendimiento en materia ASG por agencias calificadoras

Agencia calificadora	2024	Adhesión a índices de sustentabilidad
S&P Global - CSA	67 / 100	› Dow Jones Sustainability Index MILA › S&P/BMV Total Mexico ESG
MSCI	AA	› +150 índices de sustentabilidad, ASG, de inversión responsable o temáticos
FTSE Russell	3.8 / 5	› FTSE4Good Emerging Index › FTSE4Good Emerging Latin American Index › FTSE4Good BIVA

Evaluación de rendimiento en materia ASG por proveedor de datos

Proveedor de datos	2024
CDP ¹	Clima: D Bosques: B- Seguridad hídrica: B-
Bloomberg ²	58.5
Refinitiv	A-

* Los valores mencionados en las tablas anteriores fueron emitidos en 2024 con información al cierre de 2023
¹ A partir de 2024, CDP emite una calificación para clima, bosques y seguridad hídrica por separado. .
² Bloomberg solo evalúa la transparencia de datos ASG.





Compromiso con las finanzas sostenibles

- ➔ Enfoque de banca responsable
- ➔ Compromiso con los Derechos Humanos
- ➔ Finanzas sostenibles
- ➔ Principales productos y servicios con criterios ASG por subsidiaria
- ➔ Inversión responsable
- ➔ Seguros sustentables

\$2,387 mdp

en la cartera climática

\$493,085 mdp

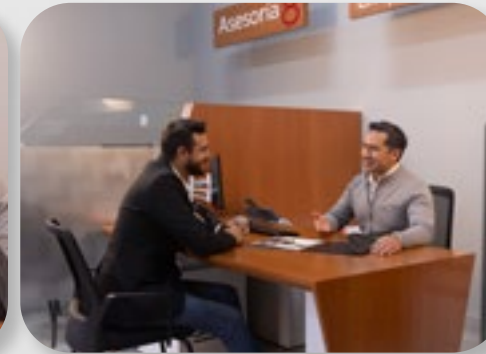
colocados a través de Mujer Pyme

\$99,528 mdp

en bonos temáticos de 8 emisores



CADA VEZ MÁS CERCA...



Conectando nuestras operaciones con proyectos de impacto positivo



Bajo nuestro enfoque de banca responsable, **financiamos proyectos que tienen un impacto positivo** en el planeta y las comunidades.

ODS: 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13

GRI: FS5, FS7, FS8, FS10, FS11

SASB: FN-AC-410a.1, FN-AC-410a.2, FN-AC-410a.3, FN-IB-410a.1, FN-IB-410a.3





Enfoque de banca responsable

En GFNorte, asumimos con firmeza nuestro compromiso como banca responsable, integrando criterios ASG en nuestra oferta de productos y servicios. Nuestro objetivo es no solo satisfacer las necesidades de nuestros clientes, sino también prevenir y mitigar riesgos ambientales y sociales, contribuyendo de manera activa al cumplimiento de los ODS y al bienestar global.

Este enfoque está alineado con el entendimiento del conjunto de nuestras actividades y relaciones con los diferentes grupos de interés, incluyendo nuestro rol como empleador, clientes para nuestros proveedores, entre otros. **Cualquier abordaje de los criterios ASG siempre considera la totalidad de los roles, buscando la coherencia entre el desempeño interno y externo.**

Nuestro respaldo a diferentes iniciativas internacionales de referencia sobre conducta empresarial responsable, incluyendo específicas del sector financiero y la banca, dan cuenta de ello.



Conoce nuestros **nuestras asociaciones y compromisos**



Compromiso con los Derechos Humanos

En GFNorte, valoramos y respetamos los derechos humanos, reconociendo nuestra responsabilidad de identificar, evaluar, prevenir y mitigar cualquier impacto adverso que nuestras actividades puedan generar.

Este compromiso refleja nuestra firme convicción de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que operamos y aquellos relacionados con nuestra cadena de valor.

Por ello, **GFNorte ha adoptado relevantes iniciativas para integrar estos principios en la gestión de nuestros procesos y actividades.** Esto incluye nuestras relaciones comerciales y la toma de decisiones estratégicas.

Alineados con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y tomando como referencia los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre

Empresas y Derechos Humanos, así como los requerimientos establecidos en las normas de desempeño de la IFC, lineamientos de otros bancos de desarrollo y las salvaguardas sociales establecidas en la taxonomía de finanzas sostenibles de México, asumimos el compromiso de abordar estos temas de manera integral, incluyendo en nuestros productos y servicios. A continuación, detallamos nuestra postura respecto a los principales grupos de interés:

1

Con colaboradores

GFNorte promueve el fortalecimiento de la integridad en el entorno laboral, impulsando espacios de trabajo favorables, inclusivos y libres de discriminación. Nuestro objetivo es garantizar un ambiente seguro y digno para todos nuestros colaboradores. En este sentido, contamos con una Política de Derechos Humanos, un Subcomité de Diversidad, Equidad e Inclusión, además de contar con diferentes canales de denuncia ( **EthicsPoint** /  **Correo de Riesgos Psicosociales**) para garantizar un entorno de trabajo ético y transparente.



 Para más información de los canales de denuncia ver **Ética Corporativa**

2

Con clientes

GFNorte mantiene un compromiso activo en escuchar las opiniones y expectativas de sus clientes respecto a la calidad del servicio bancario, tomando en cuenta dos dimensiones clave en relación con los derechos humanos:

- El trato personal con nuestros clientes, regido por el Código de Conducta de la institución.
- El análisis de las características de los productos, guiados por los principios de la inclusión financiera, de manera que se atienda el acceso y el uso, considerando que sean útiles y asequibles, conforme a las diferentes necesidades que tienen los segmentos en que organizamos a nuestros clientes. Nos guiamos poniendo a la persona en el centro. Los criterios para la otorgación de financiamientos y las actividades de inversión, en donde se consideran los principios de responsabilidad y respeto a los derechos humanos.



 Para más información ver la **Política de Derechos Humanos**



3

Con proveedores de bienes y servicios

Toda selección de proveedores para la contratación de bienes o servicios deberá contener la declaración respecto de cada una de las partes, en donde manifiesten que conocen y se obligan a cumplir durante la vigencia del documento, con el Pacto Mundial de la ONU que establece que las empresas harán suyos, apoyarán y llevarán a la práctica los 10 valores o principios fundamentales en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción a la normatividad vigente.

4

Con la comunidad

En GFNorte, hemos integrado criterios ambientales y sociales en nuestras decisiones de negocio, con el fin de garantizar que nuestras operaciones promuevan el bienestar social, la lucha contra el cambio climático y la protección de los ecosistemas. A través del SEMS, brindamos asesoría continua a nuestros clientes, con el objetivo de evitar impactos negativos en los grupos de interés relacionados con nuestros proyectos. Este sistema promueve el cumplimiento normativo y las mejores prácticas en áreas clave como:

- › Monitoreo de riesgos reputacionales.
- › Evaluaciones de impacto social.
- › Consulta pública y consentimiento previo, libre e informado.
- › Mecanismos de queja.

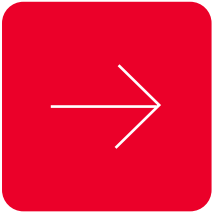
Nuestras operaciones son sometidas a revisiones de impacto sobre Derechos Humanos en el marco de debida diligencia. Cuyo proceso es:

1. Incorporar la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión.
2. Identificar y evaluar los impactos negativos en las operaciones.
3. Detener, prevenir o mitigar los impactos negativos.
4. Hacer un seguimiento de la implementación y los resultados.
5. Informar sobre cómo se abordan los impactos.
6. Reparar o colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda.



Para más información respecto al proceso ver el anexo de
Debida Diligencia en DDHH





Finanzas sostenibles

GRI FS8

Principales áreas de impacto potencial con base en UNEP-FI

Durante 2024, GFNorte llevó a cabo su quinto análisis de impacto utilizando la herramienta *Portfolio Impact Analysis Tool for Banks*, desarrollada por la UNEP-FI. Esta herramienta nos permite identificar y gestionar de manera integral los impactos positivos y negativos derivados de nuestras operaciones, alineando nuestras estrategias con el Principio 2 de los PRB.

La herramienta aplica una metodología de análisis de impacto holístico que facilita la identificación, comprensión y gestión de las áreas más relevantes de impacto positivo y negativo del, sociales y económicos. Este enfoque tiene en cuenta las particularidades de las regiones donde operamos, proporcionando una base sólida para banco en ámbitos ambientales, diseñar estrategias, planificar acciones específicas y establecer metas claras.

En GFNorte, aplicamos este análisis a las carteras de banca corporativa y empresarial al cierre del año, que representan el **44% del total de la cartera de Banorte.**

	Banca Corporativa	Banca Empresarial
Sectores representativos	› Servicios inmobiliarios › Manufactura › Servicios financieros	› Comercio › Hoteles y restaurantes › Servicios inmobiliarios
Áreas con impacto positivo	› Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios › Clima › Circularidad › Biodiversidad y ecosistemas › Instituciones sólidas, paz y estabilidad	› Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios › Sustento › Seguridad y salud › Economías sanas › Circularidad
Áreas con impacto negativo	› Circularidad › Biodiversidad y ecosistemas › Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios › Clima › Integridad y seguridad de las personas	› Seguridad y salud › Sustento › Circularidad › Biodiversidad y ecosistemas › Clima





ÁREAS DE IMPACTO PRIORITARIAS A NIVEL PAÍS POR PILAR DEL DESARROLLO SUSTENTABLE

Social

- › Integridad y seguridad de las personas (conflictos, desastres naturales, trabajo infantil).
- › Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios (agua, alimentos, vivienda, movilidad).
- › Igualdad y justicia (discriminación por razones de edad y/o género).



Socio-económico

- › Instituciones fuertes, paz y estabilidad (Estado de derecho)
- › Infraestructuras
- › Convergencia socioeconómica



Ambiental

- › Estabilidad climática
- › Biodiversidad y ecosistemas sanos (agua y especies)
- › Circularidad (uso de recursos, residuos)

El *Portfolio Impact Tool* permitió identificar las áreas de impacto prioritarias para cada banca, considerando el porcentaje de financiamiento asignado a los sectores que las componen y su relación con las áreas prioritarias definidas para México.

Entre los impactos positivos destacan aspectos como la disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios, el medio de vida y sustento económico, seguridad, salud, así como economías sanas.

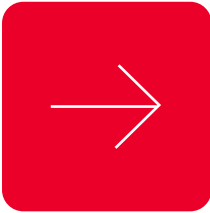
Por otro lado, los impactos negativos más relevantes incluyen seguridad y salud, circularidad, clima, biodiversidad y ecosistemas.

Durante 2024 trabajamos en la definición de metas que contribuyan a mitigar los impactos negativos y potenciar los positivos, integrando a nuestras áreas de negocio mediante proyectos desarrollados en las células de trabajo establecidas por la Dirección de Sustentabilidad.



Para más información ver nuestro **Reporte de Principios para la Banca Responsable.**





Principales productos y servicios con criterios ASG por subsidiaria

GRI FS7, FS8

Como banca responsable, ponemos a disposición de nuestros clientes, a través de nuestras distintas subsidiarias, productos y servicios que generan impactos sociales y ambientales positivos.

Para más información sobre nuestras políticas y estructura de gobierno,  **ver la sección Gobierno Corporativo.**



Banca corporativa y comercial

Cartera sustentable

En GFNorte trabajamos para que nuestra cartera de crédito incluya cada vez más proyectos que favorezcan la prosperidad económica del país, el bienestar de las personas y la preservación de la naturaleza.

Al cierre de 2024, **nuestra cartera sustentable en Banca Corporativa y Banca Comercial se estimó en \$23,386 mdp**, destinándose a proyectos relacionados con la generación de energía a partir de fuentes renovables y limpias, la edificación sustentable, distribución de agua potable, tratamiento de aguas residuales, prácticas de agricultura sustentable, transporte limpio y asequible así como al reúso, reciclaje y tratamiento de residuos.

Es de suma importancia reconocer la aportación de la energía eólica y solar como vía para lograr una economía baja en emisiones de carbono por lo que continuamos firmemente comprometidos con nuestros clientes de los sectores de energía renovable, quienes al **cierre de diciembre 2024 aportaron a nuestra cartera climática un estimado de \$2,387 mdp.**

\$23,386 mdp

se estimó nuestra cartera sustentable en Banca Corporativa y Banca Comercial

\$2,387 mdp

se estimó nuestra cartera climática



Créditos sindicados

En el año 2024, Banorte ha fortalecido su portafolio a través de la inclusión de productos sustentables, ofreciendo en la Banca Mayorista créditos sindicados que se caracterizan por su enfoque en aspectos ASG. A lo largo del año, cerramos cinco créditos sindicados verdes, donde nuestra participación total asciende a \$4,457 mdp. Estos proyectos contribuyen a la descarbonización y son un factor clave en la promoción de un mercado financiero más sostenible y responsable.

En Banorte, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y continuaremos impulsando financiamientos que generen beneficios ambientales y sociales a largo plazo, a través de proyectos que promuevan la adopción de tecnologías limpias, el uso responsable de los recursos naturales, la cohesión social y la conservación ambiental.

Banca de consumo

Autoestrene Verde

En línea con los objetivos nacionales en materia de movilidad eléctrica, **GFNorte lanzó en abril de 2022 “Autoestrene Verde”, un producto creado para financiar la adquisición de vehículos híbridos y eléctricos** que logró posicionarse como líder en el mercado en poco tiempo, sumando a la cartera del banco un valor de **\$3,400 mdp mediante la colocación de 7,078 créditos al cierre del 2024.**



Hipoteca Verde

En 2024, se trabajó en el diseño del producto Hipoteca Verde, con el objetivo de robustecer y proveer nuevas oportunidades y soluciones de financiamiento para la adquisición de bienes inmuebles que permitan la reducción de costos iniciales y ahorros económicos en servicios.

A partir del 2025 se realizará el reporte de colocación.

Mujer Pyme

En 2024, Banorte lanzó Mujer Pyme, un paquete integral diseñado para apoyar a las empresarias mexicanas mediante soluciones financieras y no financieras con condiciones preferenciales. Este producto incluye opciones de crédito, servicios y productos transaccionales adaptados para satisfacer tanto las necesidades personales como las de sus negocios, fomentando así su inclusión financiera: alcanzando una colocación de **\$493 mdp a través de 266 créditos.**



Para conocer más detalles sobre esta iniciativa y su impacto, consulta el capítulo de **Capital Social.**



Emisiones temáticas

Colocación de bonos etiquetados

Desde el área de Banca de Inversión, participamos como intermediario colocador en **21 tranches** de bonos temáticos emitidos por **8 emisores**, con un monto total de **\$99,528 mdp** y una sobredemanda promedio de **1.48 veces**. Por bonos etiquetados se entienden tanto aquellos con uso específico de los recursos (verdes, sociales y sostenibles), como los asociados a compromisos/objetivos (vinculados a sostenibilidad), similar a lo que ocurre en los productos de crédito.

Del valor total de emisiones estructuradas por GFNorte, los bonos sociales representaron **el 43% y los sustentables el 57%**. Todas las emisiones contaron con un dictamen positivo del marco de referencia mediante una SPO, elaborada por un tercero especialista. Siempre consideramos el cumplimiento de los marcos de referencia internacionales, como los desarrollados por la ICMA, y la taxonomía de finanzas sostenibles de México.

Además, previo a la colocación y/o durante el proceso de *roadshow* y venta, acompañamos a las empresas en el desarrollo de capacidades en materia de sustentabilidad, alineadas con las expectativas del mercado. Esto incluye la estructuración ASG de las colocaciones, el desarrollo de marcos de referencia y la obtención de SPOs, así como la asesoría en estrategias de sostenibilidad, divulgación de información ASG y la distribución de informes de sustentabilidad a inversionistas institucionales y agencias calificadoras.





ENFOQUE DE BANCA RESPONSABLE

COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

FINANZAS SOSTENIBLES

PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS CON CRITERIOS ASG POR SUBSIDIARIA

INVERSIÓN RESPONSABLE

SEGUROS SUSTENTABLES



Bonos etiquetados en los que participó Banorte como intermediario colocador en 2024

Emisor	Ticker	Tipo de Bono	Sector	Monto colocado (\$mdp)	Formato	Tasa/Sobretasa	Fecha emisión	Plazo	Sobredemanda	S&P	Moody's	Fitch	HR	Verum	SPO
NAFIN	NAFF 24S	Social	Banco Desarrollo	\$8,121.71	Fija	9.60%	13/02/2024	10.0	1.22x			AAA	AAA		Sustainalytics
NAFIN	NAFR 24S	Social	Banco Desarrollo	\$4,271.15	TIIEF+	0.25%	13/02/2024	3.3				AAA	AAA		Sustainalytics
Banorte	BANORTE 24-2X	Sustentable	Banco Comercial	\$3,642.44	Fija	9.74%	19/02/2024	7.0	1.21x		AAA	AAA			Sustainalytics
Banorte	BANORTE 24UX	Sustentable	Banco Comercial	\$5,249.10	UDIs	4.90%	19/02/2024	10.0			AAA	AAA			Sustainalytics
Banorte	BANORTE 24X	Sustentable	Banco Comercial	\$4,171.97	TIIEF+	0.33%	19/02/2024	4.0			AAA	AAA			Sustainalytics
Bancomext	BACMEXT 24X	Sustentable	Banco Desarrollo	\$7,188.89	TIIEF+	0.25%	11/03/2024	3.5	1.34x			AAA	AAA		ISS ESG
Bancomext	BACMEXT 24-2X	Sustentable	Banco Desarrollo	\$4,890.00	Fija	9.56%	11/03/2024	10.0				AAA	AAA		ISS ESG
Banco Compartamos	COMPART 24S	Social	Banco Comercial	\$3,500.00	TIIE+	0.62%	14/03/2024	3.5	1.16x		AA	AA			Sustainalytics
CABEI	CABEI 1-24S	Social	Banco Desarrollo Ext.	\$10,000.00	TIIE+	0.19%	29/05/2024	3.6	1.56x	AAA	AAA				Moody's
CABEI	CABEI 2-24S	Social	Banco Desarrollo Ext.	\$3,000.00	Fija	0.59%	29/05/2024	10.1		AAA	AAA				Moody's
Bancomext	BACMEXT 24-3X	Sustentable	Banco Desarrollo	\$4,547.66	TIIEF+	0.25%	13/08/2024	3.5	1.78x		AAA		AAA		ISS-Corporate
Bancomext	BACMEXT 24-4X	Sustentable	Banco Desarrollo	\$6,406.35	Fija	9.78%	13/08/2024	10.0			AAA		AAA		ISS-Corporate
Bancomext	BACMEXT 24DX	Sustentable	Banco Desarrollo	\$4,045.98	Fija USD	4.57%	13/08/2024	3.0			AAA		AAA		ISS-Corporate
Acueducto Cuchillo 2	AQUACB 24X	Sustentable	Infraestructura	\$6,600.00	Fija	10.74%	04/09/2024	8.1	1.15x			AAA	AAA		Fitch
NAFIN	NAFF 24-2S	Social	Banco Desarrollo	\$6,813.90	Fija	9.99%	06/09/2024	10.5	1.10x			AAA	AAA		Sustainalytics
NAFIN	NAFR 24-2S	Social	Banco Desarrollo	\$4,779.20	TIIEF+	0.25%	06/09/2024	3.5				AAA	AAA		Sustainalytics
FinÚtil (ConCrédito)	FUTILCB 24S	Social	Financiero	\$700.00	TIIE+	2.15%	18/09/2024	3.5	1.35x	AAA			AAA		Sustainalytics
Banco Compartamos	COMPART 24-2S	Social	Banco Comercial	\$1,600.00	TIIE+	0.56%	13/11/2024	3.5	2.12x		AA	AA			Sustainalytics
CFE	CFE 23-2X (Re)	Sustentable	Energía	\$2,875.67	TIIE+	0.45%	13/12/2024	2.0	2.32x	AAA	AAA	AAA			Sustainalytics
CFE	CFE 23-3X (Re)	Sustentable	Energía	\$3,480.87	Fija	1.45%	13/12/2024	5.3		AAA	AAA	AAA			Sustainalytics
CFE	CFE 24UX	Sustentable	Energía	\$3,643.45	UDIs	1.28%	13/12/2024	10.0		AAA	AAA	AAA			Sustainalytics

Bono Sustentable

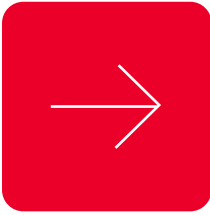
GFNorte también ha confiado en los bonos etiquetados para la captación de recursos que se utilizan de manera directa en el desarrollo de cartera. En febrero de 2024 se realizó la emisión de nuestro primer Bono sustentable por \$13,064 mdp, mediante el cual se busca financiar proyectos que puedan ser considerados sustentables bajo los criterios establecidos en nuestro marco de referencia (para más información [ver aquí](#)), desarrollado bajo los estándares y lineamientos con las mejores prácticas del mercado por sus directrices de transparencia y seguimiento.

Durante el año nos hemos enfocado en el análisis de distintos proyectos para asegurar la asignación de recursos. Nuestro compromiso es emitir un reporte de asignación de recursos en el aniversario de la emisión.

\$13,064 mdp

emisión de nuestro primer bono sustentable





Inversión responsable

GRI FS5, FS10
SASB FN-AC-410a.1, FN-AC-410a.2, FN-AC-410a.3, FN-IB-410a.3, FN-IB-410a.1

Integramos los factores ASG como elementos clave para identificar riesgos y oportunidades inherentes en los portafolios que administramos, incorporándolos estratégicamente en nuestras decisiones de inversión. Esto refleja nuestro compromiso con el deber fiduciario hacia nuestros clientes y nuestro propósito de construir un sistema financiero global sostenible que impulse un futuro más próspero.

En 2017, nos convertimos en el primer grupo financiero mexicano en firmar los PRI de las Naciones Unidas. Además, a finales de 2020, reforzamos este compromiso al unirnos a la iniciativa a través de dos líneas de negocio de manera independiente, considerando la naturaleza específica de sus operaciones: Afore XXI Banorte, como propietario de activos, y Operadora de Fondos Banorte, como administrador de activos.

Operadora de Fondos Banorte

Alineados con las mejores prácticas globales y las recomendaciones de los PRI, así como con requerimientos regulatorios, en 2024 actualizamos nuestra  **Política de Inversión Responsable**. Este proceso nos permitió desarrollar políticas específicas por tipo de activo, abordando con mayor precisión las particularidades de cada uno:

- › Política de Inversión Responsable para Activos de Renta Variable.
- › Política de Inversión Responsable para Instrumentos de Deuda

Nuestra Política de Inversión Responsable está vinculada con otras normativas temáticas de GFNorte y se complementa con procedimientos específicos para el análisis ASG y la estrategia de propiedad activa.

La supervisión de su cumplimiento recae en la Dirección Ejecutiva de Sustentabilidad e Inversión Responsable en conjunto con la Dirección General Adjunta de Administración de Activos. Los resultados de su implementación se presentan, al menos dos veces al año, a los órganos de gobierno de la Operadora de Fondos Banorte: el Comité de Administración de Activos y el Comité de Riesgos.





Estrategias de inversión responsable

Implementamos estrategias de inversión responsable que incluyen integración ASG, selección positiva y negativa, e inversión temática, complementadas por nuestra estrategia de propiedad activa.



Análisis ASG

Evaluamos el desempeño y la transparencia de los factores ASG de las emisoras locales mediante una metodología interna que abarca 18 industrias. Esta metodología integra más de 200 indicadores, definidos y ponderados con base en nuestra matriz de materialidad sectorial, la cual se fundamenta en estándares internacionales como GRI y SASB, el cuestionario de CDP y las metodologías de PCAF para los indicadores relacionados con el cambio climático.

Durante 2024, trabajamos en la actualización de las plantillas de evaluación para alinearnos con las mejores prácticas globales y estamos desarrollando una plantilla específica para 7 nuevos sectores, con el objetivo de cubrir todo el universo de emisoras invertibles de la Operadora de Fondos.

Adicionalmente, monitoreamos de forma continua el riesgo reputacional de las emisoras, utilizando un proveedor global de datos para analizar su exposición a controversias. En caso de identificar una controversia relevante, realizamos un acercamiento con el emisor para evaluar los posibles impactos financieros, su respuesta al incidente y las medidas implementadas para mitigar riesgos.

Durante 2024 recibimos 30 alertas referentes a controversias asociadas a impactos en las comunidades, violaciones a los derechos humanos, impactos en los paisajes, ecosistemas y biodiversidad, lavado de dinero, fraude, soborno y fijación de precios.

En paralelo, incorporamos en el análisis ASG para emisores soberanos la metodología ASCOR, que utiliza un conjunto de indicadores diseñados para evaluar el progreso de los gobiernos en la transición hacia una economía baja en carbono y en la gestión de los impactos del cambio climático.

Las calificaciones de desempeño y transparencia ASG, junto con las calificaciones de riesgo reputacional, se combinan para obtener una calificación integral ASG para cada emisora. Estas calificaciones también son utilizadas para evaluar el desempeño ASG de los fondos de renta variable NTESEL, NTEIPC+ y NTERT, cuyos resultados se presentan en el Comité de Administración de Activos y el Comité de Riesgos.

 Para conocer más sobre la metodología interna **clíc aquí.**

Nuestra metodología interna para la evaluación ASG de instrumentos de renta fija, evalúa el perfil ASG de los emisores mediante la metodología para activos de renta variable desarrollada internamente, así como los criterios y componentes principales de los bonos etiquetados según lo establecido en los Principios correspondientes elaborados por la ICMA.





ENFOQUE DE BANCA RESPONSABLE

COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

FINANZAS SOSTENIBLES

PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS CON CRITERIOS ASG POR SUBSIDIARIA

INVERSIÓN RESPONSABLE

SEGUROS SUSTENTABLES



Durante 2024, evaluamos el 100% de los bonos etiquetados que conformaban el portafolio de la Operadora de Fondos al cierre de 2023. Asimismo, emitimos un dictamen ASG para 14 bonos etiquetados emitidos en 2024, en los que la Operadora de Fondos tenía la posibilidad de participar como inversionista.

La cobertura del análisis ASG para 2024 alcanzó un **77% de los AUM** gestionados internamente. **Esta cifra supera el 50% que definimos en nuestra Política de Inversión Responsable**, la cual se fundamenta con uno de los requisitos mínimos que solicita la iniciativa de PRI.

Además, nuestra cobertura del análisis ASG incluye la evaluación del desempeño ASG de Estados Unidos y de los países que integran el MILA: México, Perú, Chile y Colombia.



CALIFICACIÓN ASG FONDOS

Calificamos tanto los fondos de renta fija como los de renta variable gestionados internamente por la Operadora de Fondos Banorte.

Calificación ASG

Fondo	2024
NTESEL	59.86
NTEIPC+	58.24
Benchmark (S&P/BMV IPC)	57.15

Calificamos los fondos de renta fija y de renta variable que son gestionados internamente por la Operadora de Fondos.

Las calificaciones se obtienen con un promedio ponderado de las calificaciones ASG de cada emisora y su exposición en los fondos, y en el caso de los fondos de renta variable, se compara la calificación ASG del fondo con la obtenida por el índice de referencia.

En 2024, los fondos NTESEL y NTEIPC+, se posicionaron por encima del índice de referencia un **5%** y **2%**, respectivamente. **Cabe señalar que el índice de referencia (S&P/BMV IPC) obtuvo una calificación ASG de 57 puntos en 2024.**





Integración ASG

La integración ASG se refleja en el fondo NTESEL, que incorpora calificaciones ASG internas y de un proveedor de datos como factores clave en los modelos cuantitativos utilizados para la selección de activos y la optimización de portafolios. Con una calificación ASG de **59.86 puntos (base 100)**, el fondo superó en **2% inferior el puntaje del año anterior** y se mantiene un **4.7% por encima de su índice de referencia**. Al cierre del año, acumuló un valor total de mercado de **\$868 mdp en AUM**.

Selección positiva y negativa

Aplicamos la selección positiva mediante la consolidación del fondo NTEESG en colaboración con Franklin Templeton, el cual se conforma por las emisoras con el mejor desempeño ASG a nivel global según la calificación que otorga un proveedor de datos ASG de alto prestigio. El fondo se encuentra integrado en las estrategias multiactivos de los productos que ofrecemos. Con una calificación ASG de **7.29 puntos (base 10)**, de acuerdo con la metodología del gestor externo y las calificaciones ASG generadas por su respectivo proveedor de datos, el fondo NTEESG es un **1.5% inferior al puntaje del año inmediato anterior y se mantiene un 6.73% por arriba del índice de referencia**. A cierre de año, el fondo acumuló un valor total de mercado de **\$1,635 mdp en AUM**.

En 2024, los fondos NTESEL y NTEIPC+ lograron posicionarse por tanto un **5% y 2% por encima de su índice de referencia**, respectivamente. Cabe destacar que el índice de referencia, el S&P/BMV IPC, obtuvo una calificación ASG de **57 puntos en el mismo año**.

\$868 mdp
acumulados en AUM en el fondo NTESEL.

\$1,635 mdp
acumulados en AUM en el fondo NTEESG.

La selección negativa se refleja en nuestra lista de exclusión, que restringe determinadas actividades económicas y países del universo de inversión de la Operadora de Fondos, tomando como referencia las directrices de exclusión de la IFC.

Comprometidos con la implementación de los Principios de Inversión Responsable en los procesos de inversión, en 2024 actualizamos la lista de exclusión, definiendo los sectores, actividades

económicas y países excluidos para inversiones por tipo de activo:

- › Lista de exclusión para inversiones en activos de renta variable.
- › Lista de exclusión para inversiones en instrumentos de deuda.

Inversión temática

Incorporamos inversiones temáticas en instrumentos financieros que contribuyen al desarrollo sostenible, reflejándose en los **\$6,168 mdp en AUM invertidos en bonos y fondos cotizados (ETFs) etiquetados al cierre de 2024**.

Desglose por tipo de bono

Instrumento	Monto invertido (mdp)
Bonos verdes	\$754
Bonos sociales	\$1,905
Bonos de género	\$40
Bonos sustentables	\$2,544
Bonos ligados a la sustentabilidad	\$887
ETFs temáticos	\$35





Propiedad activa

Con base en los resultados obtenidos y alineados con las tendencias globales en materia ASG, hemos desarrollado una estrategia de propiedad activa que se estructura en tres ejes principales: el involucramiento individual, el involucramiento colectivo y el ejercicio del derecho de voto.

Durante 2024, realizamos 39 interacciones con emisoras locales, en las que compartimos retroalimentación basada en las calificaciones ASG generadas internamente, destacando buenas prácticas y ofreciendo recomendaciones específicas.

Adicionalmente, llevamos a cabo 5 sesiones de involucramiento destinadas a ampliar el alcance de los análisis ASG y de riesgo reputacional, comprender la evolución de la trayectoria ASG de las emisoras y establecer compromisos cuando fue necesario.

El ejercicio de voto, como parte de nuestro involucramiento activo, se realiza únicamente en asambleas que consideramos relevantes o que, a juicio del equipo de inversiones, requieren el ejercicio activo de este derecho. **Durante 2024, no participamos en ninguna asamblea bajo estos criterios.**

Non-Disclosure Campaign (NDC)

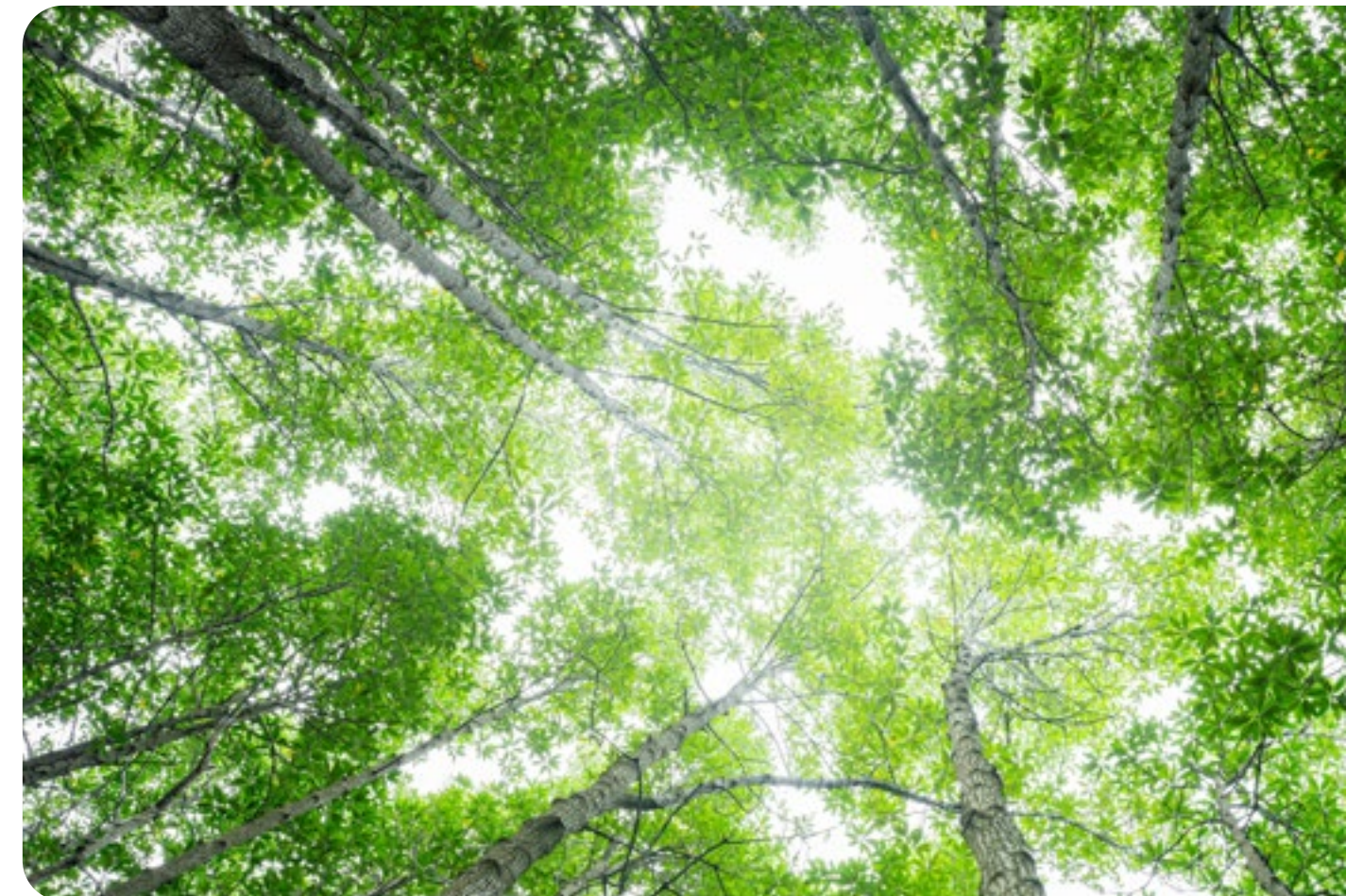
Por 5° año consecutivo, Banorte lideró el involucramiento de 19 empresas mexicanas para **fomentar la transparencia en sus acciones frente al cambio climático, la deforestación y el estrés hídrico**. Esto se logró mediante el envío de cartas conjuntas de involucramiento, firmadas por Banorte, CDP y más de 300 signatarios globales participantes en la campaña.

19

involucramientos con empresas mexicanas para fomentar la transparencia en sus acciones frente al cambio climático, la deforestación y el estrés hídrico

Campaña SBTi

La campaña, integrada por 318 instituciones financieras que gestionan \$37 mil mdd en activos, busca **incentivar a más de 1,060 empresas de alta intensidad de carbono a nivel global a establecer metas de reducción de emisiones de GEI alineadas con el objetivo de 1.5°C del Acuerdo de París**. Dentro de este universo, 130 empresas son latinoamericanas, de las cuales 26 son mexicanas en las que invierte la Operadora de Fondos.





Afore XXI Banorte

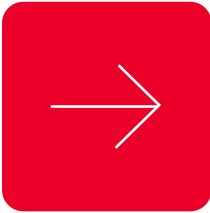
Afore XXI Banorte, la administradora de fondos de pensiones más grande de México, se destaca por su firme compromiso con la creación de valor para sus clientes y la promoción de un futuro financiero sostenible; integra estrategias de inversión responsables y criterios ASG en la gestión de los recursos, fortaleciendo su liderazgo en el sector y garantizando una administración eficiente y transparente.

GFNorte no cuenta con control operativo sobre Afore XXI al no tener poder sobre las decisiones y políticas operativas de la misma. Por lo tanto, la información de la Afore XXI no debe ser consolidada como parte de los indicadores de GFNorte y, en consecuencia, no formará parte del proceso de aseguramiento de los mismos para 2024. Esta conclusión está alineada con la forma en que GFNorte reporta la información financiera de Afore XXI, al ser un *Joint Venture* y únicamente reconocer el método de participación.



Para más información sobre los logros, iniciativas y desempeño de Afore XXI Banorte ver su **Informe Anual Afore XXI Banorte**





Seguros sustentables

Seguros hidrometeorológicos

Mediante nuestra subsidiaria Seguros Banorte, ofrecemos un seguro de cobertura catastrófica diseñado para fenómenos hidrometeorológicos, permitiendo mitigar los riesgos físicos asociados al cambio climático, como huracanes, inundaciones, marejadas, golpes de mar y granizo, entre otros.

Demostramos su eficacia al brindar respaldo frente a eventos devastadores como el huracán Otis, de categoría 5, que impactó el estado de Guerrero en octubre de 2023. Estos seguros están disponibles en las categorías de hogar, comercial e industrial, ofreciendo protección integral a nuestros clientes.

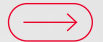
A diciembre 2024, cubrimos un total de **227,855 riesgos en todo el país**, entre los cuales estuvieron las zonas con mayor exposición a huracán como la península de Yucatán, el golfo de México y el océano Pacífico. Los valores asegurables declarados en las pólizas ascendieron a **\$1,284,941 mdp**, con un **valor de retención de \$56,180 mdp** y una **prima neta de \$1,208 mdp**.

Seguros paramétricos

Contamos con un seguro paramétrico contra huracanes diseñado para brindar apoyo rápido y eficiente a nuestros clientes en caso de desastre. Los parámetros de detonación del pago están basados en la trayectoria y velocidad del viento, escalonados a 100, 130 y 160 nudos, lo que define el límite máximo de responsabilidad (LMR). Estos parámetros se califican con base en los registros oficiales del National Hurricane Center (NHC) de la National Oceanic and Atmospheric Administration (NOAA).

En caso de un siniestro que cumpla con los parámetros predefinidos, garantizamos el pago en un plazo máximo de diez días hábiles desde la aprobación del requerimiento, independientemente de que existan afectaciones visibles en la zona asegurada. Este esquema permite atender de forma inmediata tanto los daños a la infraestructura como al capital natural de las áreas afectadas.

Durante 2024, cumplimos cinco años atendiendo tanto a la iniciativa privada como al sector Gobierno en este tipo de coberturas, generando en este año una prima neta de \$2.6 mdp.





Gobierno Corporativo

- Consejo de administración
- Diversidad e inclusión en el Consejo
- Autoevaluación del Consejo
- Sistema de control interno
- Comités de apoyo al Consejo
- Consejos regionales y locales
- Alta dirección
- Remuneración ejecutiva
- Comité de sustentabilidad

61%

de consejeros independientes

15%

de consejeras mujeres

100%

de quorum en sesiones de Consejo



CADA VEZ MÁS CERCA...



Conectando nuestras decisiones con las mejores prácticas



Nuestro sólido sistema de **gobierno corporativo, basado en las mejores prácticas internacionales**, es un componente fundamental que nos permite ser el Banco Forte de México.

ODS: 16

GRI: 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 405-1

SASB: FN-IB-330a.1, FN-AC-330a.1





En GFNorte, estamos convencidos de que un gobierno corporativo sólido es la base para construir confianza y garantizar el crecimiento sostenible de nuestra institución.

Las buenas prácticas en gobernanza no solo fortalecen la transparencia y la responsabilidad dentro de la organización, sino que también reflejan el compromiso con todos nuestros grupos de interés.

Nuestro Presidente del Consejo de Administración ha manifestado el sólido compromiso en materia de sustentabilidad, abordando aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Hacemos énfasis en el combate al cambio climático y en la atención de las problemáticas sociales que enfrentamos. Participamos activamente en diversos foros y hemos centrado la estrategia de sustentabilidad del Grupo conforme a los cinco temas materiales derivados del análisis de materialidad:



Relación con clientes



Descarbonización



Gobierno corporativo



Diversidad, equidad e inclusión



Tecnología e innovación



Consejo de Administración

GRI 2-19

El Consejo de Administración es nuestro máximo órgano de gobierno, responsable de llevar a cabo las acciones necesarias para asegurar que nuestros objetivos, valores y estrategias estén alineados con los principios de un gobierno corporativo saludable, protegiendo los intereses de nuestros accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y comunidades.

Junto con el Director General, **el Consejo de Administración se encarga de la administración del Grupo** y de las entidades financieras que lo integran. Entre sus principales facultades, está el establecimiento de las estrategias generales del Grupo, así como las estrategias para la gestión, dirección y ejecución del negocio de la sociedad controladora y sus entidades financieras.

Para proteger los intereses de nuestros accionistas, el Consejo de Administración está **compuesto mayoritariamente por consejeros independientes, lo cual minimiza posibles conflictos de interés**. Los estatutos sociales de GFNorte establecen que al menos el 50% del consejo debe estar integrado por consejeros independientes, superando el requisito regulatorio mínimo del 25%. Actualmente, el 61.5% de los miembros del Consejo de Administración son consejeros independientes.

El consejo sesiona de manera trimestral o con la frecuencia que sea necesaria en casos extraordinarios, cuando así lo soliciten el presidente del consejo, el 25% de los propietarios o el presidente del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.

La Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas, celebrada el 29 de abril de 2024, acordó que la remuneración para los consejeros propietarios y suplentes, por cada sesión a la que asistan, sea equivalente a dos monedas de \$50 pesos oro, comúnmente conocidas como centenarios, al valor de cotización de la fecha de cada sesión.





Composición del Consejo de Administración

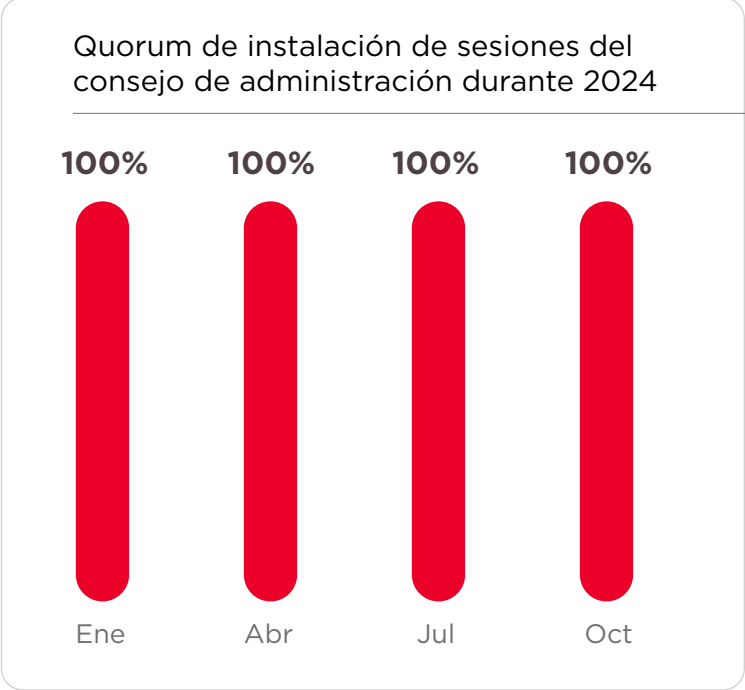
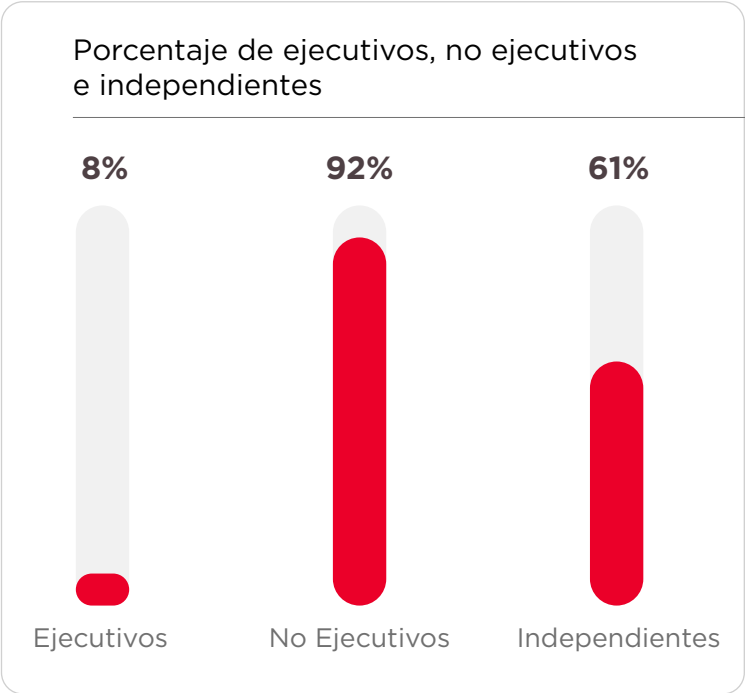
GRI 2-9, 2-11

Promedio de permanencia en el consejo: 9 años

El Consejo de Administración se encuentra integrado de la siguiente manera:

JOSÉ MARCOS RAMÍREZ MIGUEL MEXICANO 61 AÑOS Propietario Inasistencias: 0 Permanencia en el consejo: 9 años* # de mandatos individuales: 1 # Dirección General Emisora: 1 +	CARLOS DE LA ISLA CORRY MEXICANO 61 AÑOS Propietario Inasistencias: 0 Permanencia en el consejo: 8 años # de mandatos individuales: 0 # Dirección General Emisora: 0 +	CLEMENTE ISMAEL REYES RETANA VALDÉS MEXICANO 63 AÑOS Propietario independiente Inasistencias: 0 Permanencia en el consejo: 3 años # de mandatos individuales: 2 # Dirección General Emisora: 0 +	CARLOS HANK GONZÁLEZ MEXICANO 53 AÑOS Presidente del Consejo Inasistencias: 0 Permanencia en el consejo: 10 años # de mandatos individuales: 3 # Dirección General Emisora: 0 +
JUAN ANTONIO GONZÁLEZ MORENO MEXICANO 67 AÑOS Propietario Inasistencias: 0 Permanencia en el consejo: 20 años # de mandatos individuales: 1 # Dirección General Emisora: 1 +	ALICIA ALEJANDRA LEBRIJA HIRSHFELD MEXICANA 57 AÑOS Propietario independiente Inasistencias: 0 Permanencia en el consejo: 3 años # de mandatos individuales: 0 # Dirección General Emisora: 0 +	FEDERICO CARLOS FERNÁNDEZ SENDEROS MEXICANA 56 AÑOS Propietario independiente Inasistencias: 0 Permanencia en el consejo: 1 año # de mandatos individuales: 3 # Dirección General Emisora: 0 +	JOSÉ ANTONIO CHEDRAUI EGUÍA MEXICANO 58 AÑOS Propietario independiente Inasistencias: 0 Permanencia en el consejo: 9 años # de mandatos individuales: 2 # Dirección General Emisora: 1 +
DAVID JUAN VILLARREAL MONTEMAYOR MEXICANO 76 AÑOS Propietario Inasistencias: 0 Permanencia en el consejo: 31 años # de mandatos individuales: 0 # Dirección General Emisora: 0 +	MARIANA BAÑOS REYNAUD MEXICANA 50 AÑOS Propietario independiente Inasistencias: 0 Permanencia en el consejo: 1 año # de mandatos individuales: 0 # Dirección General Emisora: 0 +	DAVID PEÑALOZA ALANÍS MEXICANO 51 AÑOS Propietario independiente Inasistencias: 0 Permanencia en el consejo: 5 años # de mandatos individuales: 1 # Dirección General Emisora: 1 +	ALFONSO DE ANGOITIA NORIEGA MEXICANO 62 AÑOS Propietario independiente Inasistencias: 0 Permanencia en el consejo: 9 años # de mandatos individuales: 2 # Dirección General Emisora: 1 +
			THOMAS STANLEY HEATHER RODRÍGUEZ MEXICANO 70 AÑOS Propietario independiente Inasistencias: 0 Permanencia en el consejo: 8 años # de mandatos individuales: 2 # Dirección General Emisora: 0 +

* Se considera la antigüedad como Miembro Propietario.



Para conocer más acerca de nuestro Consejo de Administración, [dar clic aquí](#). El número de mandatos individuales es sin considerar su participación en GFNorte. El número de años de participación en el consejo son contados a partir de su designación como consejeros propietarios. Datos al 31 de diciembre de 2024.





Matriz de habilidades y competencias de los miembros del Consejo de Administración

GRI 2-10, 2-18

El Consejo de Administración debe estar integrado por miembros que cumplan con los requisitos regulatorios y no estén en situaciones de prohibición establecidas en la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras y la Ley del Mercado de Valores. Los consejeros deben contar con calidad técnica, honorabilidad, historial crediticio satisfactorio y una sólida experiencia en el ámbito financiero, legal o administrativo.

Para asegurar un equilibrio adecuado de conocimientos, capacidades, cualificaciones, diversidad y experiencia, el Comité de Nominaciones ha desarrollado una matriz de habilidades y competencias. Esta matriz alinea las capacidades de los consejeros con los objetivos estratégicos del Grupo y sus líneas de negocio.

Asimismo, y a fin de asegurar que el Consejo de Administración en GFNorte esté integrado por miembros cuyas habilidades complementen la estrategia global del Grupo y sus subsidiarias, contratamos a la firma internacional **Sodali & Co.**, especialistas en temas de gobierno corporativo, para diseñar una matriz de habilidades con las que deban de contar los integrantes del Consejo de Administración a efecto de que el Comité de Nominaciones pueda evaluar a los candidatos y determinar su idoneidad para ser miembros del mismo.

Para determinar la matriz de habilidades se realizaron las siguientes actividades:

Establecimiento y actualización de un *benchmark*.

Conclusiones de posibles *gaps* y del alineamiento existente.

Contraste de la matriz de habilidades con objetivos de GFNorte.

Confirmación de los consejeros sobre su matriz de habilidades y determinación de grado experiencia (experto, altamente experimentado o alguna experiencia).

Al establecer el *benchmark* para nuestra matriz de habilidades, buscamos incluir competencias en tecnologías de la información, con énfasis en banca digital, *fintech* y ciberseguridad, para impulsar la transformación digital de nuestro negocio; en ASG, destacando cambio climático y en los programas sociales, temas de DEI; en temas legales, para mejorar la transparencia y asegurar el cumplimiento regulatorio; así como identificar aquellas habilidades transversales a las líneas de negocio de todas nuestras entidades. Actualizamos periódicamente esta matriz según lo requiera nuestra estrategia o plan de negocio.

En cuanto a las habilidades específicas requeridas para los miembros del Consejo de Administración en materia de servicios financieros, se incluyen:

- ▶ Conocimiento en Mercado de Capitales
- ▶ Banca Corporativa
- ▶ Banca Minorista y Comercial
- ▶ Banca Privada
- ▶ Banca Digital

También incluimos otras habilidades clave que son transversales a la supervisión de nuestros negocios, tales como: gestión de riesgos, contabilidad y auditoría, control interno, diversos sectores financieros, estrategia, tecnología de la información y ciberseguridad, recursos humanos y remuneración, relaciones institucionales, temas legales y de cumplimiento, experiencia regulatoria, políticas públicas y gobierno, aspectos sociales, ambientales y de gobernanza, gestión empresarial, gobierno corporativo, así como experiencia en los mercados nacional e internacional.

Durante el proceso de selección y evaluación de los miembros del consejo a ser propuestos a la Asamblea de Accionistas, **el Comité de Nominaciones se asegura de que los consejeros seleccionados cumplan con los requerimientos regulatorios y sus capacidades estén orientadas a la estrategia del Grupo.** Asimismo, el comité se asegura de que durante el proceso de selección se promueve la selección de los candidatos en base a los principios de dignidad, igualdad, inclusión y diversidad (género, raza, nacionalidad, cultura, creencias, lengua, estado civil, ideología, opiniones políticas, o cualquier otra condición personal , física o social), de esta manera evitando en todo momento la discriminación de los candidatos.





Matriz de habilidades

● Experto ● Altamente experto ● Alguna experiencia ● Otra experiencia

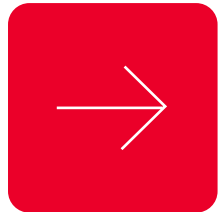
Consejeros propietarios	Carlos Hank González	Juan Antonio González Moreno	David Juan Villareal Montemayor	José Marcos Ramírez Miguel	Carlos de la Isla Corry	Alicia Alejandra Lebrija Hirschfeld	Clemente Ismael Reyes Retana Valdés	Mariana Baños Reynaud	Federico Carlos Fernández Senderos	David Peñaloza Alanís	José Antonio Chedraui Eguía	Alfonso de Angoitia Noriega	Thomas Stanley Heather Rodríguez
Mercado de capitales	●	●	●	●	●	●	●			●	●	●	●
Corporativa	●	●	●	●	●	●	●			●	●	●	●
Minorista	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●
Gobierno	●	●	●	●	●	●	●			●		●	●
Privada	●	●	●	●	●	●	●			●		●	●
Digital y fintech	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●
Gestión de riesgos	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Auditoría y C. Interno	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●
Finanzas	●			●	●		●	●	●	●		●	●
Estrategia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
TI y ciberseguridad	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
RRHH-remuneración	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
RR Institucionales	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Legal y cumplimiento	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Pública- Regulatoria	●	●		●	●		●	●	●	●		●	
ASG / Sustentabilidad	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Gestión empresarial	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Consejos de Admon.	●	●	●	●	●		●		●	●	●	●	●
Experiencia Nacional	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Experiencia Internacional	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Género	M	M	M	M	M	F	M	F	M	M	M	M	M
Independencia						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Restricción de mandatos

GRI 2-15

Al seleccionar a los candidatos a ser consejeros de GFNorte, el Comité de Nominaciones busca fomentar la participación activa en las sesiones del Consejo de Administración. Por lo tanto, se permite que los consejeros participen en los Consejos de Administración de otras empresas, siempre y cuando su dedicación y compromiso con GFNorte no se vean afectados. En este sentido, cuando un consejero participa en varios Consejos de Administración de un grupo de empresas relacionadas, se considera que está participando en el Consejo de Administración de una sola emisora.





Diversidad e inclusión en el consejo

GRI 2-10, 405-1
SASB FN-IB-330a.1, FN-AC-330a.1

El Comité de Nominaciones tiene la función de promover la dignidad, equidad, inclusión y diversidad en la conformación del Consejo de Administración, asegurando que su integración se base en una combinación equilibrada de género, experiencias y habilidades necesarias para dirigir la administración y estrategia de GFNorte.

Esto permite incorporar distintas perspectivas que enriquecen la toma de decisiones. Para conocer más sobre los criterios para fomentar la inclusión y diversidad en el Consejo de Administración,

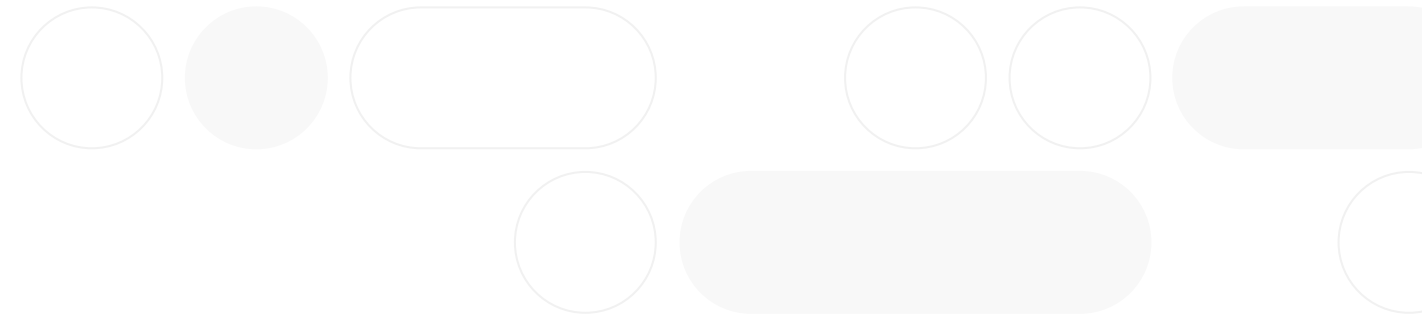
 [dar clic aquí.](#)

En GFNorte hemos cumplido con el compromiso adoptado con nuestros accionistas el pasado 31 de marzo de 2022 para incrementar el número de mujeres en el Consejo de Administración, alcanzando actualmente una participación femenina del 15%.

En el proceso de selección de candidatos, el Comité de Nominaciones considera el cumplimiento de los requisitos regulatorios, las contribuciones que los candidatos puedan aportar en función de su perfil, experiencia profesional y capacidades alineadas con la matriz de habilidades adoptada por el comité, añadiendo así un valor significativo al Consejo de Administración. Además, **promovemos la diversidad de género y la inclusión dentro del Consejo.**

Reiteramos que el proceso de selección y los mecanismos de remuneración, así como las condiciones para el desarrollo de las actividades de los miembros del Consejo de Administración, se determinan atendiendo exclusivamente a los criterios de mérito y capacidad en relación con los requisitos para ocupar dicho cargo. Igualmente, y aunque en GFNorte promovemos la no discriminación por cultura, raza o género, hemos reforzado en las políticas de selección, la ausencia de posibles impedimentos de cara a optar por el mejor candidato según sus habilidades y aportaciones que pueda dar al Consejo de Administración.

Previo al inicio y durante la gestión de cada uno de los miembros del Consejo de Administración, verificamos que cumplan con los requisitos señalados en nuestros estatutos sociales, en la Ley del Mercado de Valores y en la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.

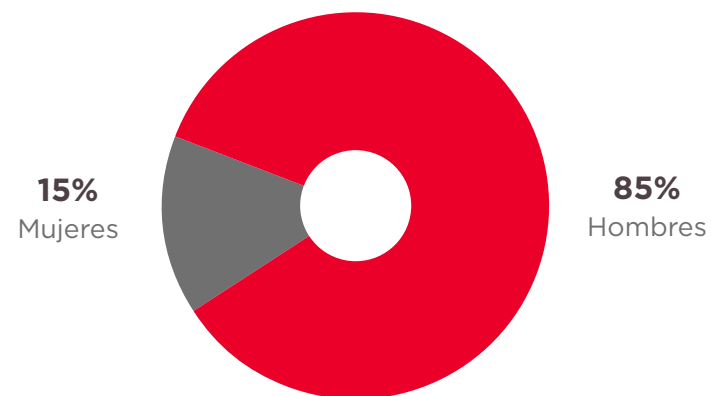


15%

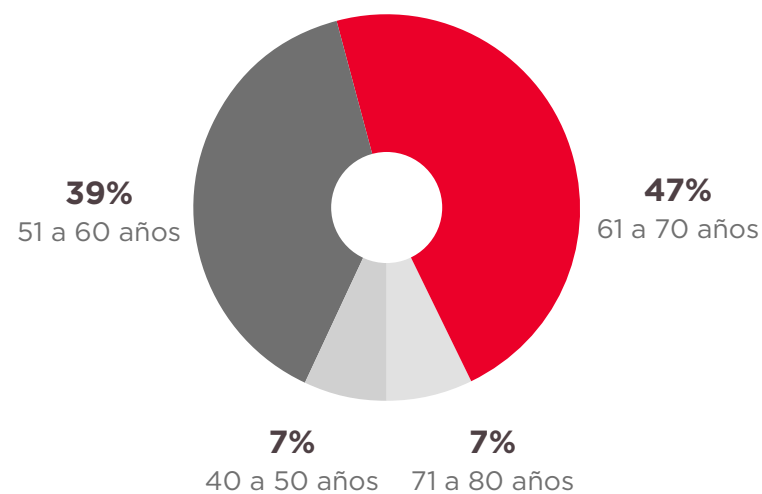
de participación femenina en el Consejo de Administración



Composición del consejo de administración por género designado por la asamblea general ordinaria anual de accionistas de fecha 29 de abril de 2024



Composición del consejo de administración por rango de edad designado por la asamblea general ordinaria de accionistas de fecha 29 de abril de 2024



Capacitación a consejeros

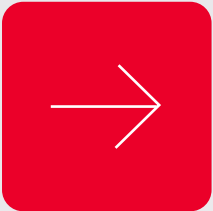
GRI 2-17

Nuestro programa de capacitación a los miembros del Consejo de Administración comenzó en 2021 y se ha llevado a cabo ininterrumpidamente de manera anual. En 2024, continuando con el programa, se impartieron diversos cursos a los miembros del consejo y a los miembros del Comité de Políticas de Riesgos y del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias sobre ciberseguridad. El objetivo de estos cursos fue resaltar la importancia crítica de la ciberseguridad en todas las funciones de la organización y su contenido se centró en temas como:

- Toma de decisiones ante riesgos crecientes
- Cultura de la seguridad
- Comunicación interna y externa efectiva
- Colaboración y mitigación de riesgos

El interés mostrado por los consejeros en estos cursos refleja el compromiso del Consejo de Administración con la formación en temas tan relevantes y actuales. Además, durante el año, brindamos capacitación a los consejeros en temas de PLD, y en el caso de nuevos integrantes, se impartió un curso de inducción para facilitar su incorporación.





Autoevaluación del Consejo de Administración

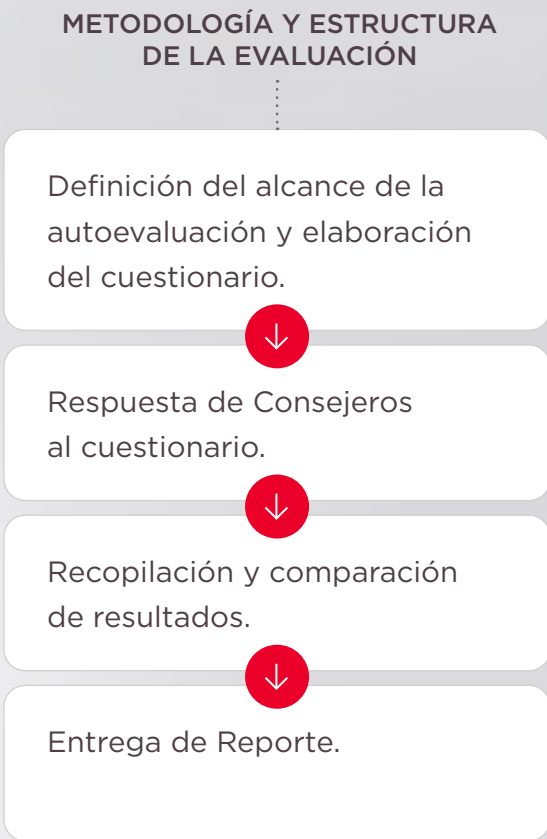
GRI 2-18

Con el objetivo de asegurar la efectividad de nuestro órgano de gobierno y en línea con las mejores prácticas corporativas, en diciembre de 2023, realizamos el segundo proceso de autoevaluación del Consejo de Administración de GFNorte, con el apoyo de Sodali & Co., líder global en asesoría de gobierno corporativo.

Los objetivos de esta autoevaluación fueron mejorar la efectividad del consejo, identificando posibles áreas de oportunidad; confirmar el adecuado desempeño de las funciones de los consejeros; desarrollar puntos de vista compartidos entre los miembros del consejo para orientar y contribuir al desempeño de la sociedad; facilitar el alineamiento con las mejores prácticas del sector, y comparar los resultados de este ejercicio con los de la autoevaluación realizada en 2021.

El alcance de la evaluación abarcó: (i) el apoyo al consejo; (ii) el rol del Consejo de Administración; (iii) el funcionamiento y dinámica del consejo y de los comités de apoyo; (iv) la efectividad de los comités de apoyo al consejo; y (v) el perfil y composición del consejo.

El proceso sigue la metodología y estructura descrita a continuación y se basa en un cuestionario confidencial.



Los resultados de este ejercicio en 2023 muestran una mejora en comparación con la autoevaluación realizada en 2021, tanto en términos generales como en cada una de las secciones del cuestionario, de acuerdo con lo siguiente:

#	Temas de autoevaluación	2021	2023	Diferencia
1	Apoyo al Consejo de Administración	1.82	1.83	+0.5%
2	Rol del Consejo de Administración	1.47	1.67	+13.6%
3	Funcionamiento y dinámica del Consejo de Administración y los comités de apoyo	1.61	1.65	+2.5%
4	Efectividad de los comités de apoyo al Consejo de Administración	1.09	1.61	+47.7%
5	Perfil y composición del Consejo de Administración	1.39	1.55	+11.5%
Promedio total		1.48	1.66	+12.2%





Sistema de control interno



Nuestro sistema de control interno asegura que disponemos de los mecanismos y controles necesarios para garantizar que las acciones de GFNorte y sus entidades financieras se apegan a la normativa aplicable, y que contamos con las metodologías para revisar este cumplimiento. A su vez, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias informa al Consejo de Administración sobre el estado del sistema de control interno, las entidades financieras bajo nuestra responsabilidad o las personas morales sobre las que ejercemos control, así como cualquier irregularidad que pudiera detectarse.

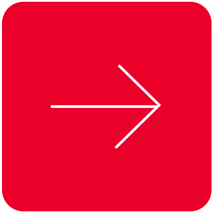
En GFNorte, asignamos especial atención a:

- › El control interno en la realización de nuestras operaciones
- › La originación, procesamiento y divulgación de nuestra información contable y financiera
- › La relación con nuestros inversionistas, clientes y proveedores
- › El cumplimiento de la normatividad aplicable

Nuestro Código de Conducta establece los lineamientos que deben seguir tanto los miembros del Consejo de Administración como los funcionarios y colaboradores en el desempeño de sus actividades y negocios.

También prevé la protección de los recursos naturales de las comunidades con las que nos relacionamos y, en caso de que estos se vean afectados, fomenta la búsqueda de formas para reemplazarlos y/o mitigar el daño ambiental. Este código es revisado anualmente por el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y sometido a la aprobación del Consejo de Administración.

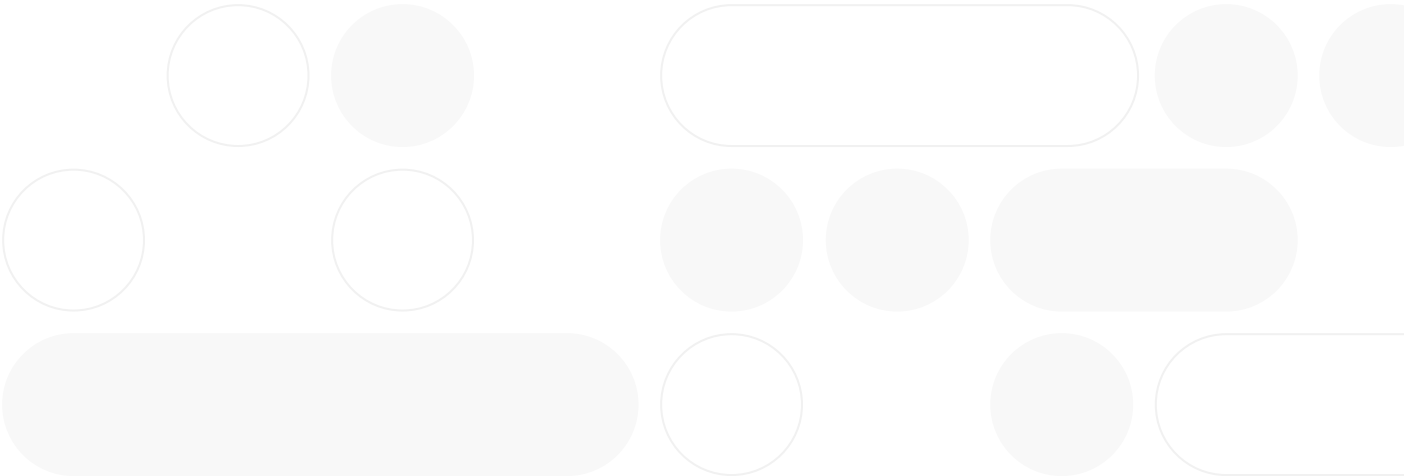




Comités de apoyo al Consejo de Administración

GRI 2-9

Los comités de apoyo al Consejo de Administración están integrados principalmente por miembros independientes del consejo, excepto cuando la legislación aplicable requiere que también incluyan a funcionarios de la institución o consejeros relacionados.



COMITÉ DE AUDITORIA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Sesiona de manera ordinaria 12 veces al año, y de manera extraordinaria, las veces que resulte necesario.

Miembro	Tipo	Cargo	Asistencia	Miembro del comité desde	Ejecutivo	No ejecutivo
Thomas S. Heather Rodríguez	Propietario independiente	Presidente	100%	Abril 2016		x
Clemente I. Reyes Retana Valdés	Propietario independiente	Miembro	86%	Abril 2017		x
Alicia A. Lebrija Hirschfeld	Propietario independiente	Miembro	93%	Abril 2022		x
Diego Martínez Rueda-Chapital	Suplente independiente	Miembro	93%	Abril 2021		x

COMITÉ DE POLÍTICAS DE RIESGO

Se reúne para 12 sesiones ordinarias y una extraordinaria al año.

Miembro	Tipo	Cargo	Asistencia	Miembro del comité desde	Ejecutivo	No ejecutivo
Carlos de la Isla Corry	Propietario	Presidente	100%	Abril 2019		x
Clemente I. Reyes Retana Valdés	Propietario independiente	Miembro	100%	Abril 2019		x
Thomas S. Heather Rodríguez	Propietario independiente	Miembro	100%	Abril 2016		x
Diego Martínez Rueda-Chapital	Suplente independiente	Miembro	93%	Abril 2021		x
José Marcos Ramírez Miguel	DG GFNorte*	Miembro	100%	Noviembre 2014	x	
Gerardo Salazar Viezca	DG Administración de Riesgos y Crédito / UAIR*	Miembro	100%	Abril 2019	x	

* De conformidad con el artículo 70 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a Instituciones de Crédito (la “Circular Única de Bancos”), el Comité de Políticas de Riesgo estará integrado por cuando menos por dos miembros propietarios del Consejo de Administración (uno de los cuales lo presidirá); el director general; y el responsable de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos. Adicionalmente el auditor interno y las personas invitadas al efecto, podrán participar con voz pero sin voto.





COMITÉ DE RECURSOS HUMANOS

Sesiona cuatro veces al año.

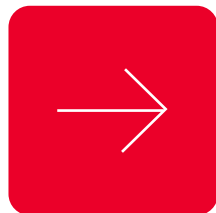
Miembro	Tipo	Cargo	Asistencia	Miembro del comité desde	Ejecutivo	No ejecutivo
Thomas S. Heather Rodríguez	Propietario independiente	Presidente	100%	Abril 2020		x
Diego Martínez Rueda-Chapital	Propietario Independiente	Miembro	100%	Abril 2024		x
Gerardo Salazar Viezca	DG Administración de Riesgos y Crédito	Miembro	100%	Abril 2020	x	
Javier Beltrán Cantú	DG Administración y Recursos Humanos	Miembro	100%	Abril 2016	x	
Rafael Arana de la Garza	DG Finanzas y Operaciones	Miembro	100%	Abril 2016	x	
Isaías Velázquez González	DG Auditoría Interna	Invitado	100%	Abril 2016	x	

COMITÉ DE NOMINACIONES

Sesiona al menos una vez al año o a convocatoria del Presidente.

Miembro	Tipo	Cargo	Asistencia	Miembro del comité desde	Ejecutivo	No ejecutivo
Carlos Hank González	Propietario	Presidente	100%	Noviembre 2014	x	
Juan Antonio González Moreno	Propietario	Miembro	100%	Noviembre 2014	x	
Carlos de la Isla Corry	Propietario	Miembro	NA	Abril 2024	x	
José Antonio Chedraui Eguía	Propietario Independiente	Miembro	100%	Abril 2016	x	
Alfonso de Angoitia Noriega	Propietario Independiente	Miembro	100%	Abril 2016	x	
Thomas S. Heather Rodríguez	Propietario Independiente	Miembro	100%	Abril 2016	x	
Federico Fernández Senderos	Propietario Independiente	Miembro	NA	Abril 2024	x	





Consejos Regionales y Locales

Desde su instalación en 2011, bajo la coordinación del Ing. Sergio García Robles Gil, en GFNorte hemos establecido seis Consejos Regionales:

- ▶ Norte
- ▶ Noroeste
- ▶ Metropolitano
- ▶ Occidente
- ▶ Peninsular
- ▶ Centro

Con la participación de nuestro Presidente, Director General y Directivos de primera línea del Grupo, estos consejos se reúnen para compartir información relevante sobre GFNorte, así como sobre la situación política y financiera a nivel global y en México. Principalmente, buscamos escuchar y recibir retroalimentación valiosa de nuestros consejeros y consejeras regionales, promoviendo una comunicación efectiva con la comunidad empresarial y contribuyendo al desarrollo económico del país.

En 2024, los Consejos Regionales contaron con la participación de 270 miembros de la comunidad empresarial alrededor del país, 244 hombres y 26 mujeres, provenientes de 28 estados y participantes de 9 sectores económicos distintos.

Las sesiones se realizaron en formato híbrido, combinando asistencia presencial con virtual, lo que ha probado ser una extraordinaria forma de llegar a todos los consejeros de una manera más eficiente y oportuna.

Durante el año, se llevaron a cabo tres sesiones de consejo: el 5 de marzo en Cancún (Consejo Regional Peninsular), el 17 de abril en CDMX (Consejo Regional Metropolitano) y el 6 de noviembre en Monterrey (Consejo Regional Norte). En estos encuentros, contamos con la participación de destacados conferencistas como Roy Campos, presidente de Consulta Mitofsky; Francisco Abundis, director asociado de Parametría; y Leonardo Curzio, reconocido investigador, profesor y analista político.



Desde 2017, la creación de los Consejos Locales ha permitido aumentar significativamente la frecuencia y participación presencial de consejeros y consejeras. Con la incorporación este año del Consejo Local Uruapan, en 2024 se realizaron 60 sesiones de consejo en 31 entidades federativas, congregando a 814 miembros de distintos sectores económicos del país.

De cara al futuro, y con un enfoque en la hiperpersonalización, en GFNorte continuaremos cultivando una relación cercana con nuestros consejeros y consejeras, permitiendo que sus aportaciones contribuyan a orientar mejor nuestra oferta de productos y servicios, fortalecer nuestro compromiso con la sustentabilidad y la transformación digital, y hacer de lo ordinario algo extraordinario.





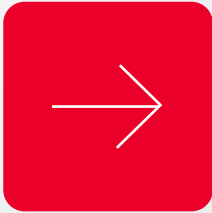
Integración 2024 Consejos Regionales y Locales

● Sedes Consejos Regionales ● Sedes Consejo Local
CR Consejo Regional CL Consejo Local
Consejeros



CR Noroeste 49 9 CL 223	CR Centro 42 5 CL 118	CR Metropolitano 45 6 CL 142
CR Norte 44 4 CL 103	CR Occidente 46 5 CL 111	CR Peninsular 44 5 CL 117

* 69 son también miembros de Consejos Regionales.

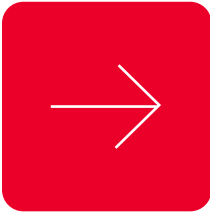


Alta dirección

Principales funcionarios de Grupo Financiero Banorte

Miembro	Puesto
José Marcos Ramírez Miguel	Director General Grupo Financiero
José Armando Rodal Espinosa	Director General Banca Mayorista
Mario Alberto Barraza Barrón	Director General de Banca Comercial
Fernando Solís Soberón	Director General de Desarrollo de Productos y Segmentos
Carlos Eduardo Martínez González	Director General de Banca de Gobierno
José Francisco Martha González	Director General Desarrollo de Negocios Digitales
Rafael Arana de la Garza	Director General de Finanzas y Operaciones
Gerardo Salazar Viezca	Director General de Administración de Riesgo y Crédito
Javier Beltrán Cantú	Director General de Administración
Héctor Ávila Flores	Director General Jurídico y Fiduciario
Isaías Velázquez González	Director General Auditoría





Remuneración ejecutiva

GRI 2-19, 2-20

En GFNorte, el gobierno corporativo a través del Comité de Recursos Humanos supervisa el ecosistema de remuneración de la alta dirección. Nuestro compromiso es alinear la compensación de nuestros ejecutivos con el desempeño financiero y estratégico del Grupo, así como con los objetivos de nuestros diversos grupos de interés.

Para el año 2024, hemos incorporado en la evaluación de la remuneración ejecutiva una serie de indicadores diseñados para fortalecer los siguientes elementos:

RESULTADOS FINANCIEROS SÓLIDOS

Aseguramos que nuestros ejecutivos estén enfocados en alcanzar y superar los objetivos financieros.



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Promovemos una cultura centrada en el cliente, mejorando la experiencia y fidelización.



EXCELENCIA OPERATIVA

Fomentamos la mejora continua y la eficiencia en todos nuestros procesos.

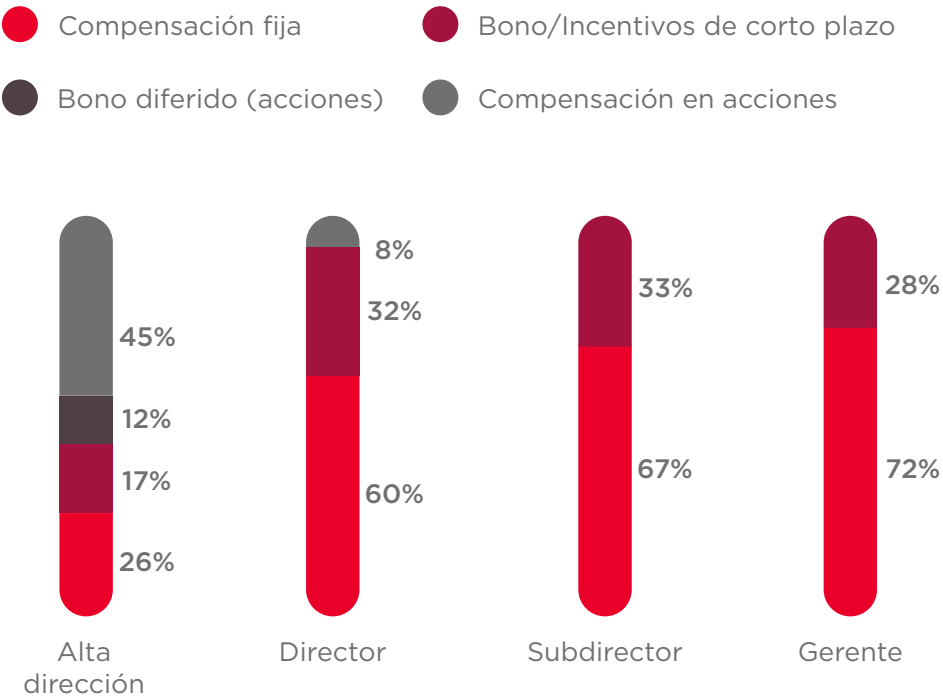


SUSTENTABILIDAD

Comprometemos a nuestros líderes con prácticas que minimicen el impacto ambiental y promuevan el bienestar social.

La estructura de compensación de los ejecutivos se muestra a continuación:

Mezcla de compensación ejecutiva



Los componentes de compensación diferida están sujetos a la vigilancia del Comité de Recursos Humanos, para que dentro del desempeño de los ejecutivos se considere la evaluación de los riesgos de un periodo razonable de tiempo y que son inherentes al rol de cada funcionario.





Los siguientes componentes forman parte de la remuneración diferida y son evaluados a través del sistema de remuneración:

BONO DIFERIDO

Anualmente se otorga un bono por desempeño, del cual, el 60% se paga en efectivo y el 40% se difiere en acciones de GFNorte a un plazo de tres años, distribuyéndose de la siguiente manera: 30% en el primer y segundo año, y 40% en el tercer año. Este tipo de remuneración es exclusiva para los niveles considerados de alta dirección.

REMUNERACIÓN EN ACCIONES

La asignación de acciones se realiza conforme a una regla basada en múltiplos del sueldo, dependiendo del nivel organizacional del ejecutivo. Este componente también se entrega en un plazo de tres años, con una distribución del 30% en los años uno y dos, y del 40% en el tercer año. Esta estructura fomenta la retención y el compromiso a largo plazo de nuestros ejecutivos.

PRINCIPALES CIFRAS DEL SISTEMA DE REMUNERACIÓN

30 miembros de la alta dirección recibieron remuneración durante el ejercicio.

La remuneración transferida representa 0.49689% y, la no transferida, 2.91204% sobre el monto de la cuenta de Beneficios Directos de Corto Plazo.

El monto total de remuneraciones otorgadas y pagadas representa 4.37470% sobre el monto de la cuenta de Beneficios Directos de Corto Plazo.

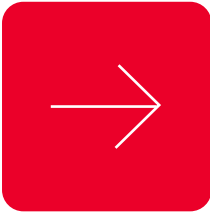
El importe total de las remuneraciones extraordinarias pendientes de otorgar representa 0.49689% sobre el monto de la cuenta de Beneficios Directos de Corto Plazo.

2 finiquitos que representa 0.00751% sobre el monto de la cuenta de Beneficios Directos de Corto Plazo.

La remuneración fija representa 0.96578% y, la remuneración variable, 3.40892% sobre el monto de la cuenta de Beneficios Directos de Corto Plazo.

El monto de remuneración extraordinaria en prestaciones pecuniarias representa 0.91242% y, en acciones, 2.49651% sobre el monto de la cuenta de Beneficios Directos de Corto Plazo.





Comité de Sustentabilidad

GRI 2-12, 2-13

El Comité de Sustentabilidad de GFNorte es responsable de definir la estrategia de sustentabilidad del Grupo, alinearla con los objetivos corporativos e implementarla a través de iniciativas ASG lideradas por las direcciones estratégicas que lo conforman.

El Comité de Sustentabilidad reporta al Comité de Políticas de Riesgos que a su vez rinde cuentas al Consejo de Administración. Además, este comité supervisa la operación del Subcomité de DEI.

Estructura del Comité de Sustentabilidad de GFNorte



Miembros del comité de sustentabilidad

- › Dirección Ejecutiva Relación con Inversionistas, Desarrollo Corporativo, ASG
- › Dirección General de Administración y Recursos Humanos
- › Dirección General Banca Mayorista
- › Dirección General de Riesgo y Crédito
- › Dirección General Banca Gobierno
- › Dirección General Banca Comercial
- › Dirección General Desarrollo de Productos
- › Dirección General Desarrollo Negocios Digitales
- › Dirección General Jurídico
- › Dirección General Auditoría
- › Dirección General Adjunta Contraloría
- › Dirección General Adjunta Comunicación y Asuntos Públicos
- › Dirección Inversiones Afore XXI Banorte
- › Dirección Ejecutiva de Sustentabilidad y Relación con Inversionistas

El Comité de Sustentabilidad supervisa la incorporación de los aspectos ASG como parte integral de los procesos en la organización, la gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales en la toma de decisiones y la aplicación de las mejores prácticas de gobierno corporativo, estimulando la participación de líderes del Grupo en todos los niveles. Las acciones anteriores son fundamentadas en nuestro marco normativo de **políticas de sustentabilidad** que establecen los compromisos, referencias y directrices que el Grupo sigue en materia ambiental, social, riesgo socioambiental, capital natural y derechos humanos.





En respuesta a nuestro análisis de materialidad, definimos objetivos ASG para cada dirección general del Grupo y creamos estructuras de trabajo llamadas células para su puesta en marcha. Las células constituyen un formato de colaboración multidisciplinario e innovador, que garantiza el logro de los objetivos institucionales.

La Macrocélula de Sustentabilidad fue creada por la Dirección de Sustentabilidad en coordinación con la Dirección de Experiencia del Cliente, para coordinar y dar seguimiento a los proyectos vinculados a sustentabilidad en las células de reciente creación, así como en las que actualmente se encuentran en operación. La finalidad de esta macrocélula es atender las prioridades de la institución, entre ellas, el financiamiento sustentable, el riesgo climático, la descarbonización, la educación financiera, el desempeño ambiental del banco, el cumplimiento legal y la rendición de cuentas.

Macrocélula y células de sustentabilidad



El Comité de Sustentabilidad sesiona tres veces en el año:

TEMAS TRATADOS

Sesión	Temas	Asistencia
1	- Mejoras al Informe Anual Integrado 2023 y Caso de Negocio OTIS - Avances del Subcomité de DEI - Resultados de iniciativas de Educación Financiera y Salud Financiera - Primer Informe Anual de Inversión Responsable	57%
2	- Identificación de Oportunidades de Financiamiento Sustentable - Propuesta de proyecto alineado a un impacto positivo en Naturaleza y Biodiversidad - Normas de Sostenibilidad IFRS S1 y S2 y los impactos de su implementación - Informe Anual Integrado 2024 y mayor alcance de indicadores a verificar	86%
3	- Asignación de recursos al Bono Sustentable - Avance de proyectos de Ecoeficiencia Operacional - Diversidad, equidad e inclusión - Programa de Educación Financiera	64%



EL CPR SESIONA CADA MES

- Enero:** Desempeño SEMS 2023
- Febrero:** Estrategia climática - descarbonización
- Marzo:** Mejoras en la revelación de información del Informe Anual y el reporte TCFD (cambio climático)
- Abril:** Resultados evaluación MSCI ESG Ratings (Morgan Stanley Capital International)
- Mayo:** Reporte de asignación de recursos del bono sustentable
- Junio a diciembre 2024:** Tablero mensual de seguimiento a indicadores ASG





Ética Corporativa

- ➔ Código de conducta
- ➔ Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo
- ➔ Anticorrupción
- ➔ Competencia económica
- ➔ Mercadotecnia responsable
- ➔ Transparencia fiscal



99.7%

de acreditación en el curso de inducción al Código de Conducta

28,558

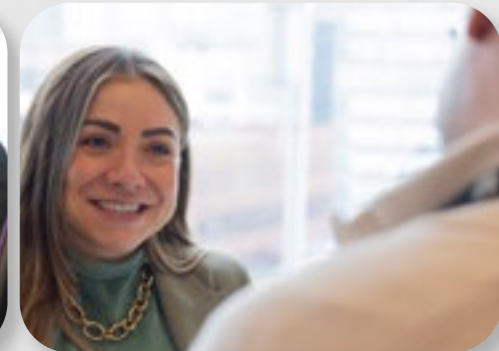
colaboradores capacitados en PLD y financiamiento al terrorismo

3,232

colaboradores capacitados en competencia económica



CADA VEZ MÁS CERCA...



Conectando nuestras acciones con nuestros principios



Con base en nuestros principios y valores, en **GFNorte nos distinguimos por actuar siempre bajo el más estricto apego a la ética y la integridad.**

ODS: 8, 16

GRI: 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 205-1, 205-2, 205-3, 207-1, 207-2, 207-3, 406-1, FS15

SASB: FN-CB-510a.1, FN-AC-510.a1, FN-IB-510a1, FN-IB-510b3 FN-CB-510a.2, FN-IB-510a.2 FN-AC-510a.2, FN-IB- 510b.4, FN-AC-270a.3





Código de Conducta

GRI 2-23, 2-24
SASB FN-IB-510b.4

Nuestro Código de Conducta 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 relacionados con la situación general del mercado, como algunos que pueden reflejar vivencias cotidianas que podrían presentarse en nuestro actuar.

Los principios del Código de Conducta se basan en la norma de **“Realizar negocios de buena fe, con absoluta honestidad y en cumplimiento de la Ley”**. Su cabal cumplimiento por parte de todos los miembros del Grupo nos permite proyectar una imagen dinámica, seria y transparente.

El contenido general de nuestro código es distintivo de la cultura de control y conciencia social que nos hacen el Banco Fuerte de México. Los temas que se abordan son, entre otros:

- › Conflicto de interés
- › Confidencialidad de la información
- › Manejo de los recursos
- › Conducta con clientes
- › Relaciones con competidores
- › Proveedores y autoridades
- › Relaciones interpersonales y con la comunidad
- › Manejo de denuncias del personal





Revisión, aprobación y difusión

En cumplimiento con la regulación aplicable a las empresas que conforman GFNorte, revisamos anualmente el contenido del Código de Conducta para asegurar que se mantenga vigente y refleje los temas actuales y las estrategias definidas por el Consejo de Administración, garantizando su utilidad como guía de actuación para los colaboradores.

Los cambios en el código se proponen al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, y posteriormente, este órgano los presenta para la autorización del Consejo de Administración.

En 2024, actualizamos nuestro Código de Conducta principalmente en los siguientes aspectos:

En alineación con la estrategia y principios que guían nuestra cultura y modelo de negocio, se revisaron la visión y misión de GFNorte.

- » **Visión:** Convertirnos en el mejor grupo financiero para nuestros clientes, inversionistas y colaboradores.
- » **Misión:** Ser la mejor experiencia, oferta de valor personalizada y operación de negocio del mercado.



Adaptamos nuestro Código de Conducta a la nueva regulación de la CNBV en materia de control interno para la prevención de fraudes. Incorporamos un apartado que refuerza nuestro compromiso de implementar, según corresponda, medidas para monitorear, identificar, medir, prevenir, controlar y responder ante posibles comportamientos o acciones que puedan afectar los intereses y el patrimonio que nuestros clientes nos confían, así como el de nuestra Institución. Este apartado define las conductas tipificadas de acuerdo con la regulación y las sanciones institucionales aplicables a nuestros funcionarios y empleados que incurran en ellas, independientemente de las sanciones que puedan imponer las autoridades judiciales.



Además, en GFNorte fortalecemos el compromiso y la obligación de todos nuestros colaboradores de denunciar, a través de los canales establecidos, cualquier comportamiento o acción que represente una desviación de nuestro Código de Conducta.

El  **Código de Conducta** se encuentra permanentemente disponible para consulta del personal en el portal de Normatividad Institucional, así como en nuestra página de internet.

Una vez que el Consejo de Administración aprueba las adecuaciones al Código de Conducta, éstas se comunican a todo el personal mediante un boletín normativo que incluye un canal para resolver dudas sobre los cambios. Asimismo, anualmente, con el apoyo de la plataforma de Recursos Humanos, se informa al personal sobre los principales ajustes, se

les invita a consultar el documento completo en el Portal de Normatividad y a ratificar su compromiso de actuar conforme a lo establecido en el código.

Todos los colaboradores y directivos tienen el compromiso de cumplir con el Código de Conducta, el cual refuerza nuestra cultura de honestidad y responsabilidad. Este código se presenta también al personal de nuevo ingreso como parte del proceso de inducción; al finalizar, cada nuevo colaborador lo firma, confirmando su conocimiento y compromiso de cumplimiento.





Capacitación y evaluación del Código de Conducta

GRI 2-24

Implementamos un programa permanente de capacitación que incluye como tema relevante el conocimiento y aplicación del Código de Conducta, contando con cursos tanto para el personal de nuevo ingreso, como parte de su proceso de inducción, como para los colaboradores actuales de las empresas pertenecientes al Grupo; al finalizar, cada nuevo colaborador lo firma, confirmando su conocimiento y compromiso de cumplimiento.

Este curso cuenta con una alta aceptación por parte del personal, alcanzando porcentajes de acreditación superiores al 99.7%.

Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua, el contenido del curso se revisa de manera bienal; por ello, en 2025 nos aseguraremos de que su vigencia y aplicación se mantengan alineadas con las estrategias de negocio y el entorno macroeconómico en general.

Asimismo, evaluamos constantemente la labor y desempeño de nuestros funcionarios y empleados a través de los superiores jerárquicos correspondientes, con el apoyo de Recursos Humanos y, para ciertos funcionarios sujetos

al Sistema de Remuneración, su desempeño es evaluado en el Comité de Recursos Humanos. Esta evaluación abarca no solo las actividades propias de sus funciones, sino también el cumplimiento del Código de Conducta.

Auditoría Interna realiza una revisión independiente en cada área auditada según su plan anual de trabajo, aplicando a una parte del personal un cuestionario sobre el conocimiento del Código de Conducta. Como parte de su informe, Auditoría Interna confirma los resultados, que en su mayoría son positivos.

A su vez, nuestros funcionarios y empleados deben colaborar, dentro de su ámbito de competencia en las auditorías que se realicen, proporcionando oportunamente la información requerida y facilitando el cumplimiento de esta función. También están obligados a participar en la corrección de irregularidades detectadas y a cooperar en las investigaciones oficiales, ya sea internas o externas, relacionadas con problemas de falta de apego al Código de Conducta.





Canal de denuncias EthicsPoint

GRI 2-16, 2-25, 2-26, 205-3, 406-1
SASB FN-CB-510a.2, FN-IB-510a.2, FN-AC-510a.2

En GFNorte, contamos con un canal de denuncias denominado EthicsPoint, a través del cual cualquier colaborador, funcionario o consejero puede reportar incumplimientos al Código de Conducta o a la normatividad interna y externa.

La información recibida se gestiona fuera de nuestro entorno tecnológico, disponible en la intranet institucional y accesible también a través de la página del proveedor Navex Global. Este canal permite tanto denuncias anónimas como identificadas, garantizando a lo largo del proceso la confidencialidad y la protección contra represalias para el denunciante.

Las denuncias son recibidas por los miembros del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, los Directores de Contraloría y Auditoría, y un administrador a través de su correo. Estas denuncias se clasifican en temas de recursos humanos y control interno, donde semestralmente, se informa al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias sobre el estatus de cada caso. Las denuncias procedentes pueden sancionarse con amonestación, reubicación, suspensión sin sueldo o terminación de la relación laboral, según corresponda.





En promedio, durante los últimos tres años, hemos recibido anualmente 421 denuncias, de las cuales 86% corresponden a temas de recursos humanos¹ y 14% a control interno².

En el ejercicio 2024, recibimos 512 denuncias a través del canal EthicsPoint: 431 relacionadas con temas de recursos humanos y 81 con temas de control interno. El volumen de denuncias de recursos humanos aumentó en un 14% debido a la mayor difusión de esta herramienta.

De estas denuncias, en 404 casos (79%) se encontraron elementos para investigar, en comparación con 286 casos (65%) en 2023. Se sancionaron 209 denuncias, entre las cuales destacan suspensiones sin goce de sueldo, amonestaciones por escrito y despidos por conductas inaceptables en GFNorte.

¹ Incluye acoso laboral, abuso de poder, amenazas, conflicto de interés y abuso de sustancias.
² Incluye violación de políticas, falsificación, robo, fraude, problemas contabilidad/auditoría.

Categorías de las denuncias

	Denuncias	Total
Categoría 1: Corrupción o soborno		
Robo	3	81
Fraude	0	
Violación a políticas	78	
Categoría 2: Discriminación o acoso		
Acoso laboral	225	401
Abuso de poder	147	
Amenazas	29	
Categoría 3: Datos de privacidad del cliente	0	0
Categoría 4: Conflictos de interés		
Conflictos de interés (Recursos humanos)	28	28
Conflictos de interés (Control interno)	0	
Categoría 5: Lavado de dinero o uso de información privilegiada		
Falsificación	0	0
Problemas contabilidad / auditoría	0	
Otros		
Abuso de sustancias (alcohol)	2	2
Total		512

Concepto de las denuncias

Concepto	2024			
	Recursos Humanos		Control Interno	
	Número	%	Número	%
Denuncias recibidas	429	100%	83	100%
Recabando información	23	5%	4	5%
En proceso de investigación	36	8%	7	8%
Denuncias cerradas	370	86%	72	87%
Información insuficiente	67	16%	14	17%
Denuncias investigadas	303	71%	58	70%
Frívola o infundada	130	30%	22	27%
Procedente	173	40%	36	43%
Despido	39	9%	13	16%
Suspendido sin sueldo	62	14%	17	20%
Amonestado	72	17%	6	7%





Categorías	Denuncias Recibidas	Denuncias Procedentes	Despido*		Suspendido*		Amonestado*	
			Denuncias Procedentes	Empleados Involucrados	Denuncias Procedentes	Empleados Involucrados	Denuncias Procedentes	Empleados Involucrados
Robo	3	2	1	1	-	-	1	1
Fraude	-	-	-	-	-	-	-	-
Acoso laboral	225	96	29	10	35	18	32	17
Abuso de poder	147	52	4	4	16	12	32	20
Amenazas	29	18	1	1	11	4	6	6
Violación a políticas	78	34	12	11	17	12	5	4
Conflicto de interés	28	7	5	2	-	-	2	3
Falsificación	-	-	-	-	-	-	-	-
Problemas de contabilidad / auditoría	-	-	-	-	-	-	-	-
Abusos de sustancias (alcohol)	2	-	-	-	-	-	-	-
Total	512	209	52	29	79	46	78	51

* El número de denuncias procedentes y el de empleados involucrados pueden no coincidir, ya que el número de empleados asociados a cada denuncia puede variar según las circunstancias de cada caso.





Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo

Con el fin de prevenir el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo, el Consejo de Administración realiza la función de supervisión a través de los órganos de gobierno corporativo designados por el propio Consejo.

Estos órganos son responsables de revisar y evaluar aspectos de vigilancia y control, asegurando así el cumplimiento de las normativas y la gestión adecuada de la entidad.

El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, compuesto por miembros independientes del Consejo de Administración, lleva a cabo estas funciones e informa trimestralmente al Consejo sobre los resultados de sus revisiones, emitiendo una opinión sobre el funcionamiento del Sistema de Control Interno de la entidad.

La Contraloría, encargada de diversos programas de cumplimiento, incluyendo la prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo,

proliferación de armas de destrucción masiva y la Política Anticorrupción, presenta trimestralmente al Comité de Auditoría un informe detallado de las actividades realizadas.

Cada año, presentamos al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y al Consejo de Administración el resultado de la aplicación del Modelo de Evaluación de Riesgos. Este modelo determina el nivel de riesgo de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo al que estamos expuestos en GFNorte, considerando los productos y servicios que ofrecemos, las ubicaciones geográficas, las transacciones y los canales con los que operamos. Este análisis se complementa con los controles implementados para mitigar estos riesgos.

Contamos con la Dirección de Cumplimiento Normativo, adscrita a la Dirección General Adjunta de Contraloría, especializada en la prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita. Esta dirección es responsable de supervisar y garantizar el cumplimiento de las medidas establecidas en este ámbito, apoyándose en políticas y procedimientos específicos, sistemas y controles diseñados para mitigar el riesgo de operaciones con fondos de origen ilícito.



Adicionalmente, disponemos de una estructura de control adicional mediante la Dirección de Contraloría Comercial, que realiza revisiones físicas y documentales de operaciones y expedientes en todas nuestras sucursales y módulos de atención a clientes, contribuyendo al cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.





Contamos también con un sistema especializado de monitoreo de transacciones, que ajusta parámetros operativos según el perfil transaccional de cada cliente. Cuando uno de estos parámetros es superado, el sistema genera una alerta operativa, la cual es analizada y revisada por el equipo de Cumplimiento Normativo en coordinación con la Dirección Comercial, garantizando un seguimiento adecuado a operaciones que requieren atención especial. Este sistema de monitoreo fortalece nuestra capacidad para detectar y abordar posibles operaciones con recursos de procedencia ilícita.

Hemos implementado un modelo que clasifica a todos nuestros clientes en función de su grado de riesgo, evaluación que se realiza al inicio de la relación comercial y, posteriormente, cada seis meses. Para clientes clasificados como de riesgo medio o alto, aplicamos un cuestionario ampliado

que permite obtener información adicional sobre su actividad, así como el origen y destino de sus operaciones. Además, estas transacciones son monitoreadas de manera más rigurosa, lo que nos permite mantener un control estricto y asegurar el cumplimiento de las normativas y políticas.

También hemos establecido una estrategia que incluye la asesoría de consultores externos cada tres años, lo cual nos permite asegurar una mejora continua. Implementamos de inmediato las recomendaciones que surgen de la participación en reuniones gremiales o seminarios para nuestro personal especializado y consideramos las observaciones de la Dirección de Auditoría Interna, así como las revisiones anuales de los reguladores. Estas acciones en conjunto fortalecen nuestros procesos y nos ayudan a mantener altos estándares de cumplimiento.

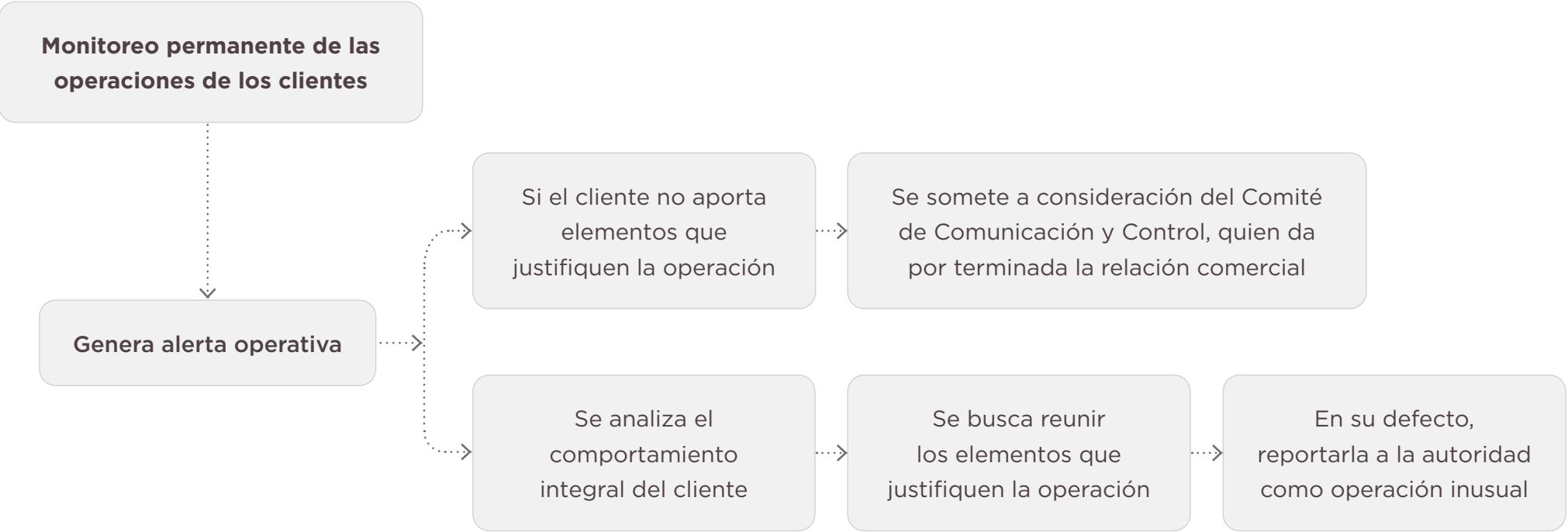
Capacitación en prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo

Para mantener a nuestro personal actualizado y preparado para enfrentar los desafíos y adoptar las mejores prácticas en el sector financiero, hemos establecido en coordinación con la ABM un programa de capacitación anual. Este programa incluye a todos los colaboradores, funcionarios, directivos y miembros del Consejo de Administración, asegurando así el cumplimiento de las normativas correspondientes.

Nuestro objetivo es que todos los niveles de la organización estén debidamente capacitados, promoviendo una cultura de prevención en nuestra entidad. El curso incluye una evaluación cuyo cumplimiento es obligatorio para la aprobación, y contamos con medidas correctivas para garantizar su cumplimiento.

Además, contamos con un equipo de cuatro funcionarios responsables de Cumplimiento Normativo, certificados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores como especialistas en la prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita.

El personal de la Dirección de Cumplimiento Normativo participa en seminarios internacionales sobre prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, así como en capacitaciones internas, lo que les permite mantenerse actualizados con las mejores prácticas y tendencias globales en la materia.



28,558
colaboradores capacitados en el 2024





Programa de cumplimiento de prevención de lavado de dinero

Como parte de nuestro programa de cumplimiento en prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, entregamos puntualmente a la autoridad los diversos reportes regulatorios correspondientes a operaciones inusuales, relevantes e internas preocupantes. Asimismo, reportamos las transferencias internacionales de fondos, las operaciones de depósito y compra de dólares en efectivo, las operaciones relacionadas con la expedición y cobro de cheques de caja, y el envío anual del Cuestionario de Operatividad.

Durante el 2024, reportamos a la autoridad un promedio mensual de 800 operaciones inusuales.

Resguardamos la información de manera segura durante la vigencia de la cuenta o contrato con el cliente y, posteriormente, la mantenemos por un período no menor a diez años.

Nuestra Política de Identificación y Conocimiento del Cliente, contenida en el Manual de Cumplimiento, incluye un apartado específico que establece la obligación de identificar y aplicar un monitoreo más estricto a las operaciones de personas políticamente expuestas.

En GFNorte tenemos como política no celebrar operaciones con personas que operan en jurisdicciones consideradas de alto riesgo.

La Dirección de Cumplimiento Normativo cuenta con un equipo especializado para monitorear las operaciones de clientes identificados como personas políticamente expuestas. Este equipo supervisa que el comportamiento transaccional de estas personas sea razonable en relación con sus funciones, nivel y responsabilidad, así como de aquellas ubicadas en jurisdicciones de alto riesgo.

Implementamos políticas, controles y sistemas que prohíben la celebración de operaciones relacionadas con jurisdicciones de alto riesgo, tal como lo establecen autoridades como el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y la OFAC. Además, monitoreamos de manera exhaustiva las operaciones de personas políticamente expuestas que involucren jurisdicciones consideradas paraísos fiscales.

La Dirección de Cumplimiento Normativo está conformada por 120 profesionales especializados, quienes monitorean directamente las transacciones de los clientes en función de su grado de riesgo. Adicionalmente, este equipo es responsable de gestionar y administrar la política de cumplimiento y de elaborar y presentar los reportes regulatorios ante la autoridad.

Además, contamos con equipos que, de manera indirecta, participan y apoyan este proceso. Estos incluyen a los contralores de procesos, quienes incorporan esta responsabilidad en sus revisiones, así como a los equipos de Comercial, Jurídico, Auditoría Interna, Operaciones, Gobierno de Datos y otros departamentos que colaboran en la supervisión y el cumplimiento de nuestras políticas de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.



Debida diligencia del cliente presencial

En GFNorte realizamos la verificación del cliente utilizando documentos, datos o información provenientes de fuentes independientes y confiables, incluyendo la identificación del beneficiario final y la debida diligencia continua en las relaciones comerciales.

Al inicio de la relación comercial, integramos un expediente de identificación para cada nuevo cliente, que contiene datos y documentos que nos permiten conocerlo en profundidad, así como el origen y destino de sus recursos y el uso de la cuenta. Entre los documentos requeridos se incluyen una identificación oficial (verificada con los organismos emisores), comprobante de domicilio, acta constitutiva para personas morales, cédula de identificación fiscal y CURP para personas físicas.

En el caso de personas morales, identificamos al propietario real o beneficiario final y solicitamos información sobre la estructura accionaria y corporativa de la empresa.

Si el cliente es clasificado con un grado de riesgo medio o alto, aplicamos un cuestionario ampliado que permite obtener información adicional para comprender en mayor detalle su actividad principal, así como el origen y destino de los recursos. Además, implementamos un monitoreo más estricto de sus operaciones, lo que nos ayuda a mantener un control adicional sobre las operaciones de mayor riesgo.

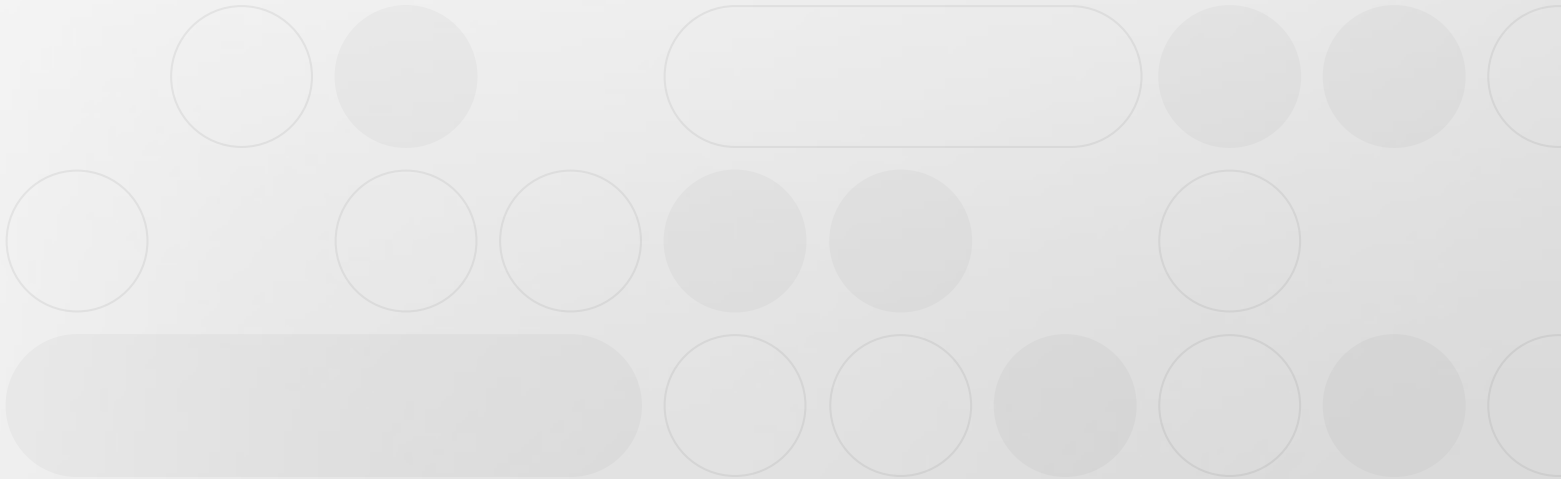




Debida diligencia del cliente no presencial

Certificamos los documentos presentados y mantenemos el contacto con el cliente a través de canales digitales.

Para las cuentas y contratos realizados de forma no presencial, toda la información recabada para la identificación y conocimiento del cliente, incluida la geolocalización y las transacciones efectuadas bajo este esquema, es monitoreada por el equipo de la Dirección de Cumplimiento Normativo.



1

Realizamos búsquedas formales en listas de terroristas conocidos o sospechosos, emitidas por autoridades competentes con jurisdicción sobre nuestra institución financiera. Contamos con un buró interno que incluye diversas listas negras, como la lista de la OFAC, las resoluciones 1267 y 1373 relacionadas con el terrorismo del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, y la lista de personas bloqueadas, entre otras.



2

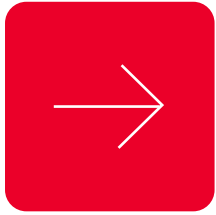
Antes de iniciar una relación comercial, revisamos estas listas para asegurar que no aceptamos como clientes a personas incluidas en nuestro buró interno. Adicionalmente, utilizamos el sistema Bridger Insight, que contiene listas negras emitidas por autoridades de diversos países, incluidas las relacionadas con el terrorismo. Esta herramienta de consulta nos permite garantizar que no estemos involucrados con individuos o entidades no gratas.



3

La Dirección de Auditoría Interna evalúa anualmente el cumplimiento de las medidas regulatorias para prevenir operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo. Esta revisión abarca de enero a diciembre y, al finalizar, se emite un informe con los resultados, que se presenta al Comité de Auditoría y se envía a la CNBV, nuestro órgano regulador. Este órgano realiza visitas de inspección ordinarias para evaluar el cumplimiento de nuestras medidas de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Estas visitas no tienen una periodicidad fija, ya que se basan en el grado de riesgo que representa cada entidad.





Anticorrupción

GRI 205-1, 205-2

En GFNorte, contamos con una Política de Anticorrupción que reúne los principales aspectos relacionados con la prevención y control de prácticas corruptas:

- Lo que entendemos en GFNorte como acto de corrupción
- Prohibiciones de hacer en materia de recursos humanos y materiales
- Uso de la información
- Donativos
- Realización de negocios
- Sobornos
- Tráfico de influencias
- Aspectos de prevención, monitoreo y vigilancia

Nuestra Política Anticorrupción establece medidas para prevenir actos de corrupción en la conducción y ejecución de los negocios y operaciones de cualquiera de las entidades financieras que forman parte de GFNorte. En caso de que se presenten incidentes, esta política guía su investigación y sanción.

Además, sirve como referencia para que nuestro personal, en el desarrollo de sus actividades, pueda enfrentar situaciones que pudieran colocarlos en alguna

de las prohibiciones y circunstancias establecidas en la misma. Ante cualquier duda, la Dirección General Adjunta de Contraloría está disponible para brindar orientación sobre cómo proceder de acuerdo con los lineamientos institucionales.

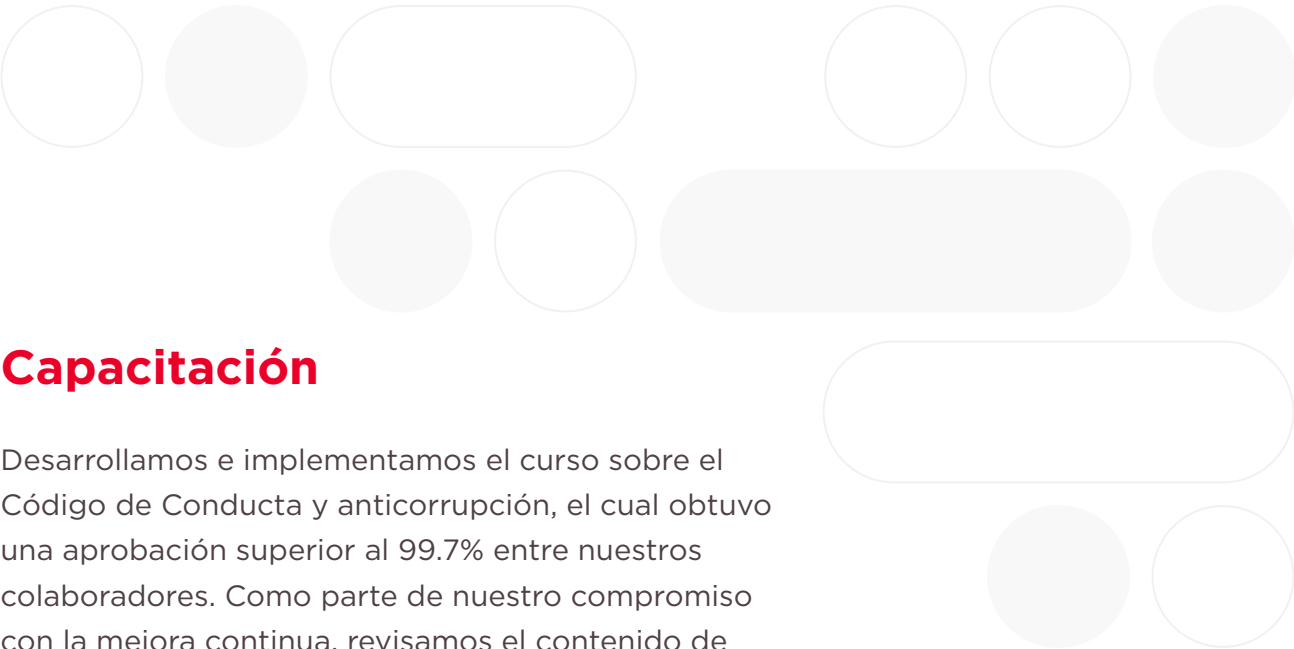
Actualización

Para mantener este documento clave de Control Interno alineado con el entorno actual, coordinamos una revisión anual en conjunto con diversas áreas de la administración. Las adecuaciones o ratificación resultantes se presentan al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y, posteriormente, se someten a la consideración del Consejo de Administración.

Evaluación de riesgos

Monitoreamos la efectividad y eficiencia en el cumplimiento de la Política Anticorrupción mediante una metodología de gestión de riesgos, que incluye indicadores de riesgo operacional relacionados con actos de corrupción. Los resultados de este monitoreo se informan a los órganos de gobierno corporativo correspondientes.

El riesgo reputacional derivado de un acto de corrupción se gestiona conforme a las políticas establecidas en la materia.



Capacitación

Desarrollamos e implementamos el curso sobre el Código de Conducta y anticorrupción, el cual obtuvo una aprobación superior al 99.7% entre nuestros colaboradores. Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua, revisamos el contenido de este curso de manera bienal, y el próximo año nos enfocaremos en asegurar que su vigencia y aplicación estén alineadas con nuestras estrategias de negocio y el entorno macroeconómico en general.

Comunicación

La Dirección General Adjunta de Comunicación y Asuntos Públicos es responsable de establecer programas de comunicación que promuevan la importancia de la integridad en el actuar de los colaboradores y den a conocer las herramientas y medios para combatir posibles acciones corruptas que puedan identificarse.

La Dirección General Adjunta de Contraloría se encarga de difundir la Política Anticorrupción institucional tanto al personal como a terceros, mediante boletines normativos, su incorporación al Portal de Normatividad Institucional y su publicación en la página web  www.banorte.com





Competencia económica

SASB FN-CB-510a.1, FN-AC-510a.1, FN-IB-510b.3, FN-IB-510a.1

En GFNorte, estamos comprometidos a competir abiertamente y destacar en un entorno altamente competitivo. Promovemos la libre competencia, respetamos los ordenamientos legales en esta materia y prohibimos cualquier práctica que pueda considerarse anticompetitiva.

Como uno de los pilares de nuestro Sistema de Control Interno, en GFNorte nuestra Política de Competencia Económica establece medidas para fomentar, proteger y garantizar la competencia económica, así como prevenir e investigar prácticas monopólicas, concentraciones ilícitas y barreras a la libre competencia o restricciones al funcionamiento eficiente de los mercados que puedan surgir de decisiones o acuerdos tomados por nuestros funcionarios. Este documento, junto con sus adecuaciones, es revisado anualmente por el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y se somete a la autorización de nuestro Consejo de Administración.

Las áreas de control que conforman la segunda línea de defensa en el Sistema de Control Interno (Jurídico, Riesgos y Crédito, Contraloría, con el apoyo de los Contralores de Procesos y Gestión), cada una dentro de sus funciones, colaboran en la detección de riesgos, la implementación de controles y las actualizaciones normativas necesarias para reforzar la Política de Competencia

Económica y, en su caso, en la divulgación de incidencias. Además, estas áreas de control son responsables de reportar a la Dirección de Riesgo Operacional cualquier evento que afecte, limite o impida la competencia económica, independientemente de que haya causado una multa o sanción por parte de la autoridad.

La Dirección General Adjunta de Contraloría es responsable de comunicar al personal la Política de Competencia Económica y sus actualizaciones, mediante boletines normativos y su incorporación al Portal de Normatividad Institucional para consulta permanente.

Como parte del monitoreo de la eficiencia en el cumplimiento de esta política, en GFNorte gestionamos los riesgos mediante indicadores de riesgo operacional relacionados con prácticas anticompetitivas, informando de los resultados a los órganos de gobierno corporativo correspondientes. Además, el riesgo reputacional asociado a posibles prácticas inadecuadas en la operación se gestiona de acuerdo con nuestras políticas en la materia.

La Dirección General de Administración es responsable de desarrollar e implementar programas de capacitación para funcionarios y colaboradores sobre la Política de Competencia Económica. Para

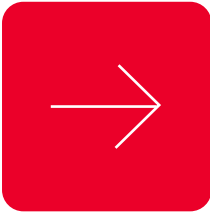
ello, colaboramos con la ABM, asegurando que los contenidos estén diferenciados para personal operativo y alta dirección, e incluyan casos prácticos para facilitar la identificación de situaciones anticompetitivas y sus posibles consecuencias.

3,232 colaboradores capacitados en el 2024 en política de competencia económica.

La Dirección General Adjunta de Comunicación y Asuntos Públicos es responsable de establecer programas de comunicación que promuevan la importancia de la integridad en el actuar de nuestros funcionarios y empleados, además de informar sobre las herramientas y medios disponibles para combatir prácticas que pudieran identificarse como anticompetitivas.

Durante el 2024 no hubo implicaciones monetarias como resultado de prácticas anticompetitivas.





Mercadotecnia responsable

GRI 2-23, 417-1, 417-2, FS15
SASB FN-AC-270a.3

Procedimientos para aprobación de productos

En GFNorte, contamos con una Política de Evaluación y Aprobación de Nuevos Productos y Servicios, que orienta la revisión para asegurar que el lanzamiento o modificación de cualquier producto o servicio esté alineado con sus directrices.

En línea con lo anterior, las iniciativas de nuevos productos o servicios, o sus modificaciones, que hayan sido aprobadas por los órganos de gobierno corporativo correspondientes, deben considerar las características técnicas, económicas y operativas, así como su desarrollo tecnológico para su lanzamiento.

1

Toda área de negocio que desee lanzar un nuevo producto, servicio o realizar modificaciones a los existentes, deben someterlos a consideración y aprobación de los órganos de gobierno corporativo de las entidades correspondientes de GFNorte.



2

Es necesario que toda propuesta cuente con el análisis y la opinión de las áreas de Contraloría y Riesgos, con el fin de asegurar que las funciones de operación, registro y autorización estén debidamente segregadas.



3

Se deberá:

- › Validar que en las actividades no exista un conflicto de interés
- › Identificar planes para incluir niveles de seguridad física y lógica en la implementación cuando se requiera de un proyecto tecnológico
- › Cumplir con la normatividad interna y externa
- › Evaluar los riesgos implícitos y la existencia de controles que los mitiguen
- › Emitir, en términos generales, una opinión y recomendaciones, en su caso



4

En caso de que el proyecto sea aprobado, se deberán gestionar las acciones necesarias para su puesta en marcha. Estas deben considerar, además de los aspectos tecnológicos, la emisión de normatividad que abarque las características técnicas, económicas y operativas aplicables, así como la capacitación del personal involucrado.





Oferta de productos

Nuestro Código de Conducta establece que la información sobre productos o servicios proporcionada por funcionarios y colaboradores debe canalizarse exclusivamente a través de los medios de comunicación institucionales. Además, se exige que dicha información sea veraz, comprobable y libre de elementos que puedan inducir a malentendidos sobre sus características.

Se prohíbe específicamente:

1. Dirigir a los clientes hacia productos o servicios innecesarios con el único fin de aumentar la rentabilidad de GFNorte
2. Omitir posibles riesgos o inconvenientes en la descripción detallada de un producto o servicio
3. Realizar comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes en el mercado

Gestión Responsable de los Servicios de Inversión

En GFNorte, nuestra Casa de Bolsa y servicios bancarios ofrecen una amplia gama de productos de inversión diseñados para responder a las necesidades y perfiles de nuestros clientes, con un enfoque en la transparencia, diversificación y personalización. Estos servicios se estructuran bajo dos modalidades principales: asesorados y no asesorados, adaptados a diferentes horizontes de inversión, tolerancias al riesgo y objetivos financieros.

A través de nuestras guías de servicios de inversión, garantizamos que los clientes cuenten con información clara y detallada sobre cada producto disponible. Esto incluye características clave como objetivos de rendimiento, riesgos asociados y políticas de diversificación, promoviendo una toma de decisiones informada. Además, nuestras políticas aseguran que las recomendaciones de inversión sean razonables y congruentes con el perfil de cada cliente, validando límites de concentración por instrumento y horizonte de inversión.

Perfiles de Clientes y Políticas de Diversificación

Para facilitar el acceso a productos adecuados, clasificamos las inversiones en grupos según el nivel de riesgo y el plazo recomendado, desde opciones de preservación de capital con baja volatilidad hasta estrategias avanzadas con mayor exposición al riesgo. Estas categorías están diseñadas para clientes con diferentes niveles de experiencia y sofisticación financiera, asegurando que cada uno reciba propuestas alineadas a sus objetivos.

Las guías de servicios están disponibles de manera pública y accesible, describiendo los derechos y responsabilidades de los clientes, así como los mecanismos para resolver inquietudes relacionadas con la gestión de sus inversiones. Este enfoque fortalece la confianza y fomenta la adopción de estrategias de inversión responsables.

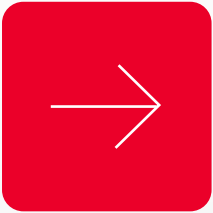


Guía de servicios de inversión



**Guía de servicios de inversión
Casa de bolsa**





Transparencia fiscal

GRI 2-23, 207-1, 207-2, 207-3

En GFNorte asumimos el compromiso de asegurar la transparencia en el pago de tributos, integrando nuestra estrategia fiscal dentro del marco de nuestro sistema de gobierno corporativo.

Para garantizar el cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales, implementamos procedimientos de control de riesgos fiscales, respaldados por la participación periódica del director general adjunto, quien es responsable de la asesoría fiscal ante los órganos de gobierno. Nos comprometemos a cumplir con el espíritu de la ley y a contribuir a la equidad fiscal en los países y regiones donde operamos. Nuestro objetivo principal es comunicar de manera oportuna los aspectos fiscales más relevantes, así como las medidas adoptadas para gestionar eficazmente el riesgo fiscal.

El Comité de Auditoría informa sobre sus actividades de supervisión de la Política Fiscal Corporativa del Grupo y verifica que esta responsabilidad esté reflejada en sus términos de referencia.

- 1. Trabajo activo para el cumplimiento de las obligaciones fiscales con apego a la normatividad aplicable
- 2. Adaptación al nuevo entorno digital

3. Comunicación constante, clara y transparente con los diferentes grupos de interés acerca de los asuntos fiscales

Las provisiones para ISR y PTU se contabilizan en los resultados del año correspondiente a su generación. La determinación del impuesto diferido se basa en proyecciones financieras y se reconoce al aplicar la tasa pertinente a las diferencias temporales derivadas de la comparación entre los valores contables y fiscales de activos y pasivos. Este cálculo también incluye beneficios de pérdidas fiscales por amortizar y algunos créditos fiscales.

El impuesto diferido activo se registra únicamente cuando existe una alta probabilidad de recuperación. El efecto neto de todas estas partidas se presenta en el balance general bajo el rubro “Impuestos y PTU diferidos, neto.”

Conforme a la Ley del ISR, la tasa para 2023, 2024 y años posteriores es de 30%.



Para más información, consulte nuestra **Declaratoria Política Fiscal GFNorte.**

La conciliación de la tasa legal del ISR y la tasa efectiva expresada como un porcentaje de la utilidad antes de impuestos a la utilidad es la siguiente:

	2024
Tasa legal	30%
Inflación fiscal	(1%)
Deducciones contables no fiscales	1%
Recuperaciones no acumulables	(1%)
Intereses de obligaciones	(2%)
Otras partidas	(1%)
Tasa efectiva	26%

Audidores externos

El Consejo de Administración es el responsable de designar al despacho y auditor externo independiente a propuesta del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Para ello, este último debe evaluar y validar el cumplimiento de los requisitos de independencia, personales y profesionales, de la Norma de Control de Calidad, y revisar su plan de trabajo, así como el equipo para determinar de acuerdo con su opinión si los recursos para llevar a cabo su ejecución son razonables.

Para el ejercicio 2024, el Consejo de Administración autorizó los servicios distintos al de auditoría externa de estados financieros básicos de acuerdo con el siguiente propósito:

Revisión de impuestos locales	3,755
Recuperación de saldos a favor de IVA del 2020 para Uniteller	360
Revisión de información financiera para: Identificación de potenciales impactos sobre Sustentabilidad y de acompañamiento en la alineación de revelaciones de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera S1 y S2	1,600
Emisión de notas perpetuas Tier 1 con información de diciembre 2023 a septiembre 2024 incluida en documento oferta y firma de documentos que conforman el prospecto de colocación	3,500
Validación sobre uso de recursos de certificados bursátiles bancarios emitidos en febrero de 2024 para determinar la financiación de proyectos verdes, sociales o sustentables o, en su caso, refinanciar existentes conforme a los principios del Marco de Financiamiento Sustentable adoptado por GFNorte	360
Total	9,575

(miles de pesos)

El monto total de las erogaciones realizadas al despacho durante el citado ejercicio fue de \$36.2 mdp, por lo que los servicios referidos representan el 26.5%.





Capital Financiero

- ➔ Valor económico directo
- ➔ Principales resultados financieros
- ➔ Exposición crediticia
- ➔ Acción GFNorte
- ➔ Estructura accionaria



7%

incremento en utilidad neta de GFNorte, llegando a \$56,188 mdp

+\$4,000 mdp

de activos en administración

22.44%

retorno sobre capital (ROE)



CADA VEZ MÁS CERCA...



Conectando nuestros resultados con el crecimiento sostenible



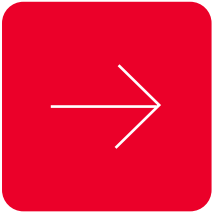
Cerramos el año con **sólidos resultados financieros**, reflejo de nuestra **estrategia sostenible y diversificación de ingresos**.

ODS: 8, 9

GRI: 201-1

SASB: FN-CB-410a.1





Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1

	2024
Ingresos (VEG)	413,852
Gastos financieros (VED)	266,073
Gastos operativos	54,625
Gastos de personal	24,184
Honorarios pagados	4,730
Gastos de administración y promoción	6,890
Rentas, depreciaciones y amortizaciones	12,956
Impuestos diversos	3,022
PTU causado	1,545
Otros gastos	1,299
Impuestos	19,127
Retenido (VEG-VED)	74,027

* Cifras en millones de pesos.

Utilidad neta de
\$56,188 mdp
cifra 7% superior al 2023

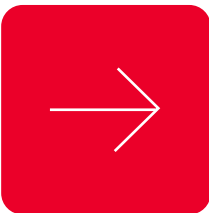


Tabla de principales resultados financieros

Durante 2024, GFNorte sostuvo crecientes indicadores de rentabilidad, solidez y calidad crediticia, así como una adecuada diversificación de ingresos a través de sus diferentes subsidiarias.

En un año en que el entorno político y económico estuvo caracterizado por una constante incertidumbre, GFNorte mantuvo su enfoque en desarrollar relaciones integrales con sus clientes, así como la gestión proactiva de su balance, neutralizando los impactos del inicio de una política monetaria expansiva en el país.

Los ingresos por intereses netos se expandieron 9% en la comparativa anual, llevando al MIN a ubicarse en 6.3%, 2pb por encima del año anterior, reflejando el incremento de doble dígito en cartera a lo largo del año, y la eficiente gestión del costo de fondeo. **Los ingresos no financieros subieron 28% contra 2023 y los gastos se expandieron 12%, llegando a un índice de eficiencia de 36.96% en el año.**

Las subsidiarias contribuyeron positivamente al desempeño del Grupo, proveyendo de diversificación en los ingresos y permitiendo una oferta integral a los clientes. **En 2024, la utilidad neta del banco creció 7%, la aseguradora 26%, la compañía de pensiones 14%, la Afore 8% y el sector bursátil 28%.**

Cifras relevantes

Balance	Total
Activos en administración ¹	4,495,930
Cartera de crédito ¹	1,190,782
Activo total ¹	2,471,209
Total depósitos	1,133,500
Capital contable	248,428
Índice de capitalización Banorte (%)	21.78%
Calidad de activos	Total
Índice de morosidad	0.93%
Índice de cobertura	183.67%
Costo de riesgo	1.76%
Utilidad neta ¹	56,188
Rentabilidad	Total
ROE	22.44%
ROA	2.32%
Margen de interés neto	6.26%
Índice de eficiencia	36.96%

¹ Cifras en millones de pesos.



Para mayor detalle consultar: **Información Financiera al 31 de diciembre de 2024**



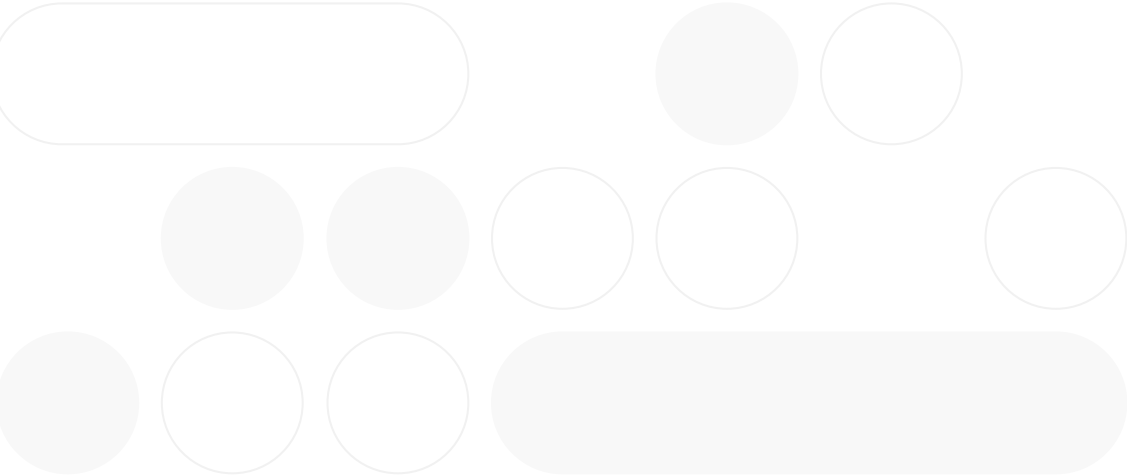


Exposición crediticia por sector

SASB FN-CB-410a.1

A continuación, se presentan los diez subsectores en donde tenemos mayor exposición crediticia, tomando como referencia el catálogo de Banxico. El alcance del ejercicio incluye la cartera empresarial, comercial y corporativa del banco.

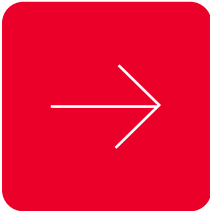
La concentración de las diez industrias con respecto a la cartera de empresas sin gobierno es de 69%.



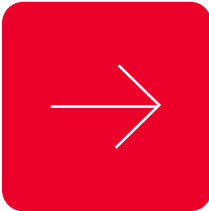
Top	Subsector	Industria	Número de acreditados	Cartera Etapa 1 + 2 + 3	Cartera Etapa 3
1	531	Servicios inmobiliarios	867	82,648	120
2	721	Servicios de alojamiento temporal	317	59,401	152
3	522	Instituciones de intermediación crediticia y financiera no bursátil	96	39,168	262
4	488	Servicios relacionados con el transporte	189	34,893	1
5	236	Edificación	568	29,262	174
6	541	Servicios profesionales, científicos y técnicos	3,684	23,627	165
7	237	Construcción de obras de ingeniería civil	274	18,805	22
8	462	Comercio al por menor en tiendas de autoservicio y departamentales	1,191	15,304	40
9	436 y 468	Comercio al por mayor de camiones y de partes y refacciones nuevas para automóviles, camionetas y camiones y comercio al por menor de vehículos de motor, refacciones, combustibles y lubricantes	1,895	14,087	181
10	431 y 461	Comercio al por mayor de abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabaco y Comercio al por menor de abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabaco	1,788	11,834	601
Subtotal de principales 10 sectores			10,869	329,028	1,718
Resto			19,167	146,969	1,891
Total			30,036	475,997	3,609

* Cifras en millones de pesos.



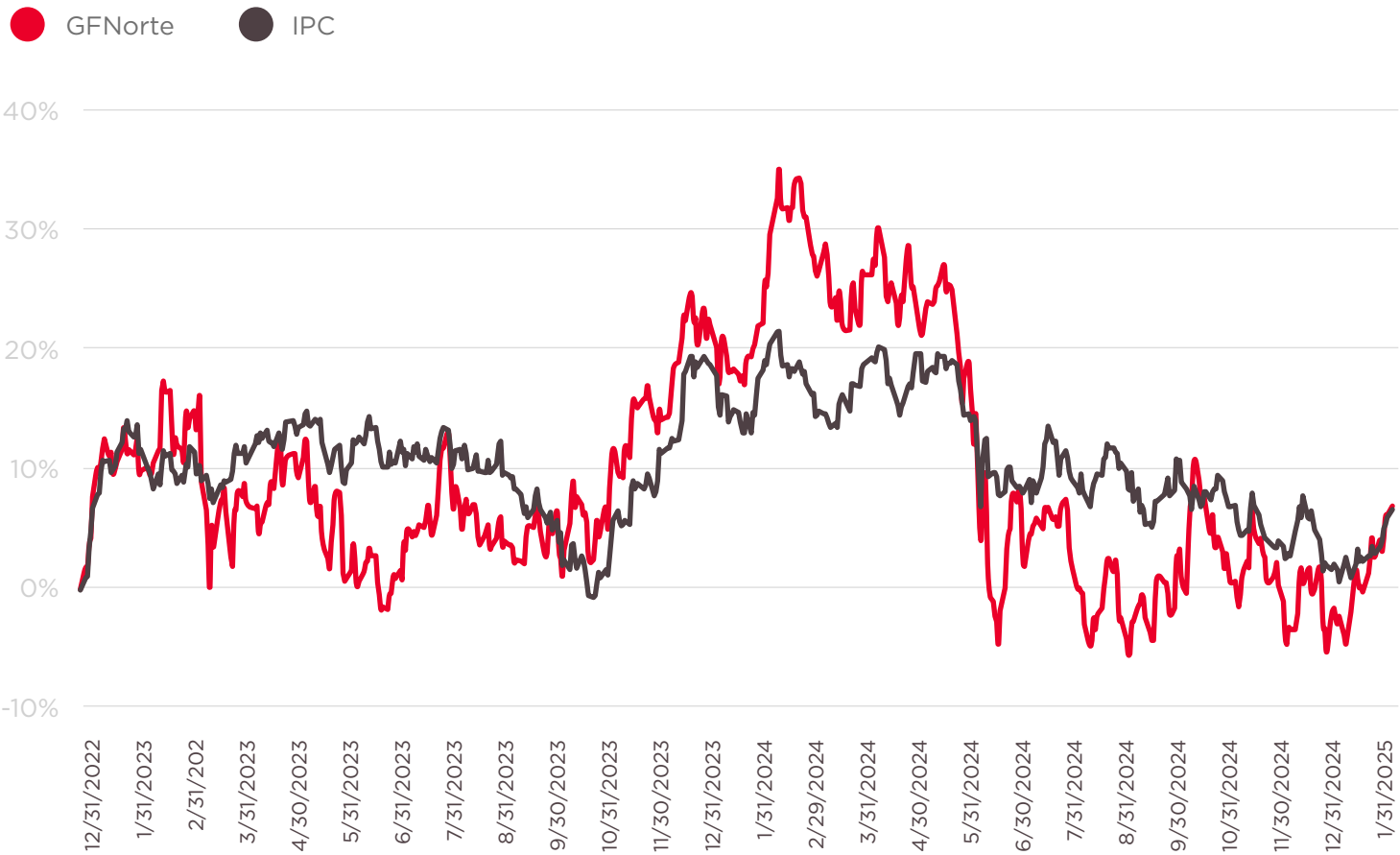


Acción GFNorte



Estructura accionaria

Desempeño relativo GFNorte contra IPC



Nuestros accionistas

GFNorte cuenta con una base de accionistas diversificada a nivel global, conformada por personas físicas e inversionistas institucionales.

Considerando los distintos perfiles y objetivos de inversión, constantemente evaluamos oportunidades de asignación de capital que maximicen el retorno de su inversión, ya sea a través de distribución de dividendos, el uso de nuestro programa de recompras, o a través de crecimiento orgánico o inorgánico.

Como producto de nuestra sólida generación interna de capital, en 2024 distribuimos un total de \$36,200 mdp en dividendos. Los dividendos pagados en el año corresponden al **50% de la utilidad del Grupo en 2023, por \$26,200 mdp**, en línea con la parte alta de la política de dividendos, así como la distribución de **dividendos extraordinarios por \$10,000 mdp**. Asimismo, tras

navegar por un periodo de volatilidad operativa, y con el objetivo de otorgarle mayor certidumbre de los fundamentales del Grupo a nuestros inversionistas, durante el segundo semestre del año **iniciamos la operación del fondo de recompra por \$10,200 mdp, sobre un monto disponible de \$32,300 mdp. Por aprobación de la Asamblea de Accionistas, se cancelaron 70.3 millones de acciones en circulación** en resguardo del fondo de recompra. De esta manera, otorgamos un *payout* total de 89%, contemplando la distribución de dividendos y la operación y cancelación de las acciones en el fondo de recompra.

\$36,200 mdp
dividendos distribuidos en 2024

9,334,848 ADR's
en circulación





En seguimiento al programa de ADR nivel 1 (GBOOY) de GFNorte, donde cada ADR representa cinco acciones de GFNORTEO, cerramos el año con 9,334,848 ADR's en circulación, **un incremento de 13.6% en relación con el año anterior.**

Durante el año mantuvimos una constante comunicación con nuestra base de analistas e inversionistas, permitiéndonos transmitir la estrategia y resultados corporativos del Grupo, además de entender y atender oportunamente sus opiniones e inquietudes.

A continuación, se presenta la actividad de comunicación que se mantuvo con nuestros principales analistas e inversionistas durante 2024:

- › **1,878 inversionistas** de renta fija y renta variable contactados
- › **313 conferencias y reuniones** presenciales y virtuales con inversionistas
- › **81% de la tenencia accionaria** contactada en el año

Indicadores accionistas	2024
Acciones en circulación al cierre ¹ (millones)	2,812.2
Volumen de operación promedio (acciones)	7,217,590
Importe promedio de operación ²	1,101.08
Cotización máxima ³	189.85
Cotización mínima ³	132.00
Precio de la acción ³	133.97
Valor en libros por acción ³	88.69
Utilidad por acción básica ^{3,4}	19.72
Capitalización bursátil ²	376,745
Dividendos por acción ³	12.64
Dividendos pagados ²	36,209
Rentabilidad por dividendo	9.4%

¹ Acciones en Circulación = Acciones en circulación en BMV - acciones en Tesorería relacionadas con la operación del fondo de recompra. El 20 de noviembre de 2024, la Asamblea General de Accionistas aprobó la cancelación de 70.3 millones de acciones. La autorización para la actualización del Registro Nacional de Valores está en proceso.

² Cifras en millones de pesos.

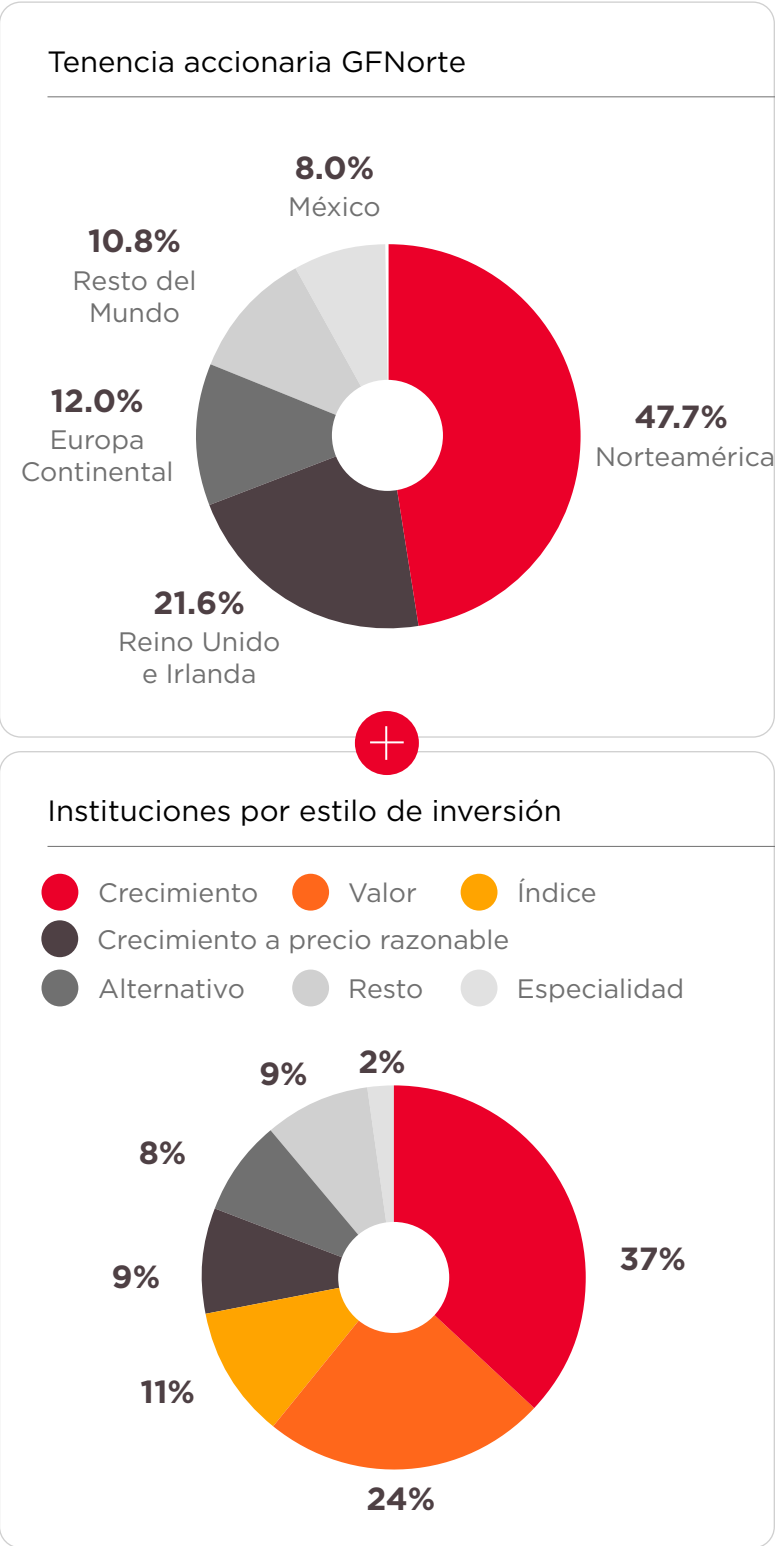
³ Cifras en pesos.

⁴ Utilidad por Acción Básica = Utilidad neta del periodo / promedio ponderado de acciones en circulación contables.

En el año, los principales temas de interés de nuestros inversionistas y analistas se enlistan a continuación:

- › Indicadores macroeconómicos e impacto en las expectativas de crecimiento 2025
- › Entorno político y regulatorio; implicaciones de las elecciones en México y Estados Unidos para la operación de Banorte
- › Gestión del gasto e inversión en TI
- › Entorno competitivo vs jugadores digitales e incumbentes
- › Sensibilidad del margen
- › Estrategia digital
- › Crecimiento y calidad de cartera
- › Distribución de capital: operación del programa de recompra y distribución de dividendos ordinarios y extraordinarios
- › Niveles sostenibles de crecimiento y rentabilidad
- › Evolución de compromisos socioambientales y descarbonización

Nuestra base accionaria se encuentra diversificada en diferentes regiones y perfiles de inversión:





Capital de Tecnología e Infraestructura

- ➔ Estrategia y rumbo
- ➔ Claridad de la estrategia
- ➔ Canales de atención
- ➔ Acelerar la digitalización
- ➔ Modernización de infraestructura
- ➔ Seguridad de la información
- ➔ Relación con proveedores



115 mil

tarjetas colocadas mediante canales digitales

+11,000

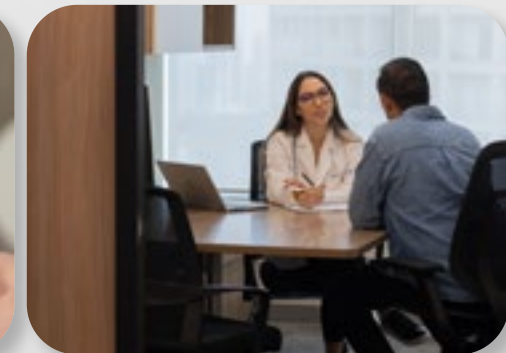
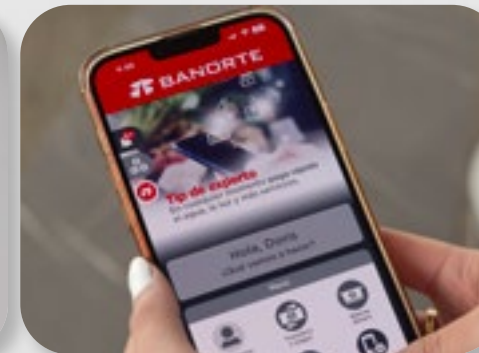
ATMs

215

capacitaciones impartidas a los equipos de ciberseguridad



CADA VEZ MÁS CERCA...



Conectando las necesidades de nuestros clientes con soluciones personalizadas



En un mundo en constante transformación, invertimos en tecnología e infraestructura para **fortalecer nuestra relación con los clientes**. Desde soluciones digitales innovadoras hasta estrictas medidas de seguridad y protección de datos, nuestra infraestructura permite una **experiencia personalizada y cercana que responde a las necesidades actuales**, asegurando confianza y facilidad en cada interacción.

ODS: 9

GRI: 2-6, 3-3, 203-1, 204-1, 416-1, 416-2, FS13

SASB: FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.2, FN-CF-230a.3





Estrategia y rumbo

GRI 3-3

Nuestra transformación es constante y sabemos qué rumbo seguir para el fortalecimiento del banco que queremos ser, manteniendo nuestros tres pilares firmes en beneficio de ser el mejor socio de nuestros clientes, acompañándolos y creciendo juntos, haciendo de lo ordinario algo extraordinario:



CLIENTE

Escuchar y actuar.
Es el centro de nuestras decisiones.



PERSONALIZACIÓN

Cada cliente es el protagonista.
Necesidades e intereses propios.



DIGITALIZACIÓN

Yo decido qué, cuándo y dónde.
Intuitivo y con resultado inmediato.



MERCADO NEGOCIO ADQUIRENTE

1^{er} lugar por número de transacciones procesadas (45% participación).

3^{er} lugar por número de comercios afiliados (15.9% participación).

TARJETA DE CRÉDITO

4^º lugar por volumen de cartera (10.2% participación).





Claridad de la estrategia

En 2024, nuestro negocio emisor ha tenido uno de sus años más completos. En todos los rubros hemos observado una evolución favorable, significativa y coherente con la estrategia que hemos seguido desde 2018.

Nuestro objetivo ha sido siempre ofrecer las tarjetas que más valor aportan a nuestros clientes, a través de la personalización y la innovación, dando prioridad a la calidad de nuestra cartera, manteniéndola dentro de los niveles establecidos por nuestro apetito de riesgo.

En tarjeta de crédito alcanzamos una cartera de \$64,963 mdp al cierre del año con lo cual **logramos crecer 17%** conservando la calidad del portafolio. El índice de cartera vencida se mantuvo estable durante 2024 (2.8%) lo cual es consistente con nuestra estrategia de riesgo en GFNorte, con el perfil de nuestros tarjetahabientes y el entorno económico. Dos indicadores son particularmente relevantes en este contexto:

1

El **porcentaje de pago**, definido como el total de pagos realizados durante el periodo dividido entre el saldo inicial del mismo, fue en **promedio de 34% a lo largo del año**, un nivel muy similar al de 2023. Esto refleja que nuestros clientes están **utilizando sus tarjetas de manera responsable y en línea con su capacidad de pago**.

En esta misma línea, y siendo una de nuestras principales prioridades cubrir de manera integral las necesidades de nuestros clientes, nuestro negocio adquirente complementa la experiencia al ofrecer una infraestructura robusta y eficiente para la aceptación de pagos.

Esta estrategia se refleja en el sólido crecimiento de nuestro portafolio, que ahora abarca más de 159,452 afiliaciones a nivel nacional. Estas afiliaciones pueden integrarse tanto con soluciones de tarjeta presente como con cobros a distancia, donde uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de estos comercios ha sido nuestra infraestructura tecnológica, junto con la mejora continua de nuestro motor de pagos propio, que

2

Además, de todos nuestros clientes que poseen tarjetas de crédito con otros emisores, **para 64% de ellos su tarjeta Banorte es la de mayor uso**. Este dato es una prueba clave de que estamos logrando nuestro objetivo de ser las **tarjetas que más valor aportan a nuestros clientes día a día**.

ha alcanzado récords históricos en volumen de transacciones procesadas. En un solo mes, llegamos a procesar **254 millones de transacciones**, con más de 169 millones de transacciones compensadas, lo que representa **un crecimiento del 22% respecto a 2023** y un aumento del 19% en ventas totales.

Hemos desarrollado campañas para promover colocación de TPVs, implementando iniciativas que nos permiten mejorar nuestra propuesta de valor y consolidar nuestra posición en el mercado en micro, pequeñas y medianas empresas, así como en grandes corporaciones.

Un factor clave en la estrategia, es la consolidación de nuestra fuerza de ventas que comenzó operaciones en enero de 2023, con el objetivo de expandir nuestra presencia en el mercado y mejorar la captación de nuevos clientes. Actualmente, contamos con un equipo robusto de 93 ejecutivos activos, estratégicamente distribuidos en territorios clave. Estos territorios abarcan un total de 17 estados de la República Mexicana, asegurando una cobertura amplia y efectiva, permitiéndonos superar el objetivo planteado para 2024 alcanzando 6,815 de nuevas afiliaciones.

\$64,963 mdp

en cartera de tarjeta de crédito al cierre del año





Canales de atención

GRI FS13

Para brindar servicio a nuestros clientes bancarios, ofrecemos una extensa red que incluye:

Canal	2024
Sucursales Transacciones en millones	1,191 131
ATMs Transacciones en millones	11,284 749
Corresponsalias Transacciones en millones	19,701 19
Internet-número de clientes activos¹ Transacciones en millones	7,633,846 820
Banca Móvil-clientes atendidos Transacciones en millones	6,613,245 4,761
TPVs Transacciones en millones Facturado (mdp)	2,599,799 1,815 1,031,841
Centro de contacto, interacciones atendidas (millones)	44

La cobertura de municipios a través de nuestras sucursales y corresponsalias se muestra a continuación:

	Número de oficinas	Municipios cubiertos	% de municipios cubiertos²
Red de sucursales Banorte	1,191	339	13.7%
Red de corresponsalias Banorte	19,701	1,696	68.4%
Corresponsalias ubicadas en municipios donde no hay presencia de sucursales Banorte	5,274	1,360	54.9%
Corresponsalias ubicadas en municipios donde no hay presencia de sucursales Banorte ni de otros bancos	1,814	807	32.6%



Somos la segunda red de cajeros más grande de México con más de 11,000 y la modernización del 99.8% de la base de cajeros.

¹ Web, Móvil, BEM, BEP, Conexión Banorte, Peper, Apoyos Banorte.

² Total de municipios en México: 2,478. Fuente: www.inegi.gob.mx





Acelerar la digitalización, sin descuidar los canales tradicionales

GRI 203-1

Mantuvimos nuestra posición de liderazgo en el mercado gracias a los servicios digitales que ofrecemos a nuestros clientes de medios de pago. A través de nuestra plataforma omnicanal “Contrata”, los clientes pueden iniciar, continuar y finalizar su solicitud de tarjeta de crédito en cualquiera de nuestros canales de origenación (sucursales, portal, app, tableta). Durante el año, colocamos 115 mil tarjetas mediante canales digitales, representando 16% de nuestra colocación total. Además, “Contrata” nos permite entregar la tarjeta de manera inmediata a los solicitantes aprobados, con 98.8% de los clientes en sucursales y 1.2% en otros canales recibiendo su plástico de forma inmediata.

115 mil

tarjetas colocadas mediante canales digitales

13.3 millones

de tarjetas de débito en portafolio

\$95,630 mdp

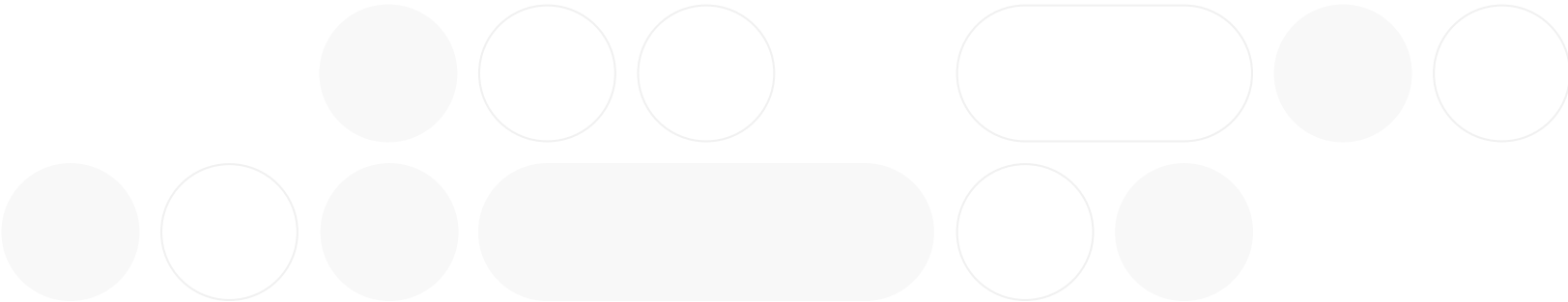
de facturación acumulada en el año en tarjetas de débito

En cuanto a tarjetas de débito, alcanzamos un portafolio de 13.3 millones de tarjetas. Nuestra tarjeta de nómina emitida en colaboración con la **Selección Nacional de México llegó a 9.1 millones de plásticos en 2024**. Nuestro producto de débito de nueva generación sigue siendo un referente en el mercado, con más de 1.5 millones de tarjetas vinculadas a cuentas este año y casi 250 mil tarjetas vendidas en comercios. La facturación acumulada de estas tarjetas alcanzó los \$95,630 millones de pesos en el año.

En cuanto al uso cotidiano de nuestras tarjetas, somos uno de los pocos emisores que ofrece a los clientes la flexibilidad de elegir cómo pagar sus transacciones: con tarjeta digital, tarjeta física contactless o a través del *wallet* de su preferencia (Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay). Estas funcionalidades mejoran la experiencia de nuestros clientes al usar nuestra herramienta móvil y los servicios disponibles.



El uso de tarjetas digitales sigue en crecimiento con su participación en la facturación total de transacciones no presenciales, incrementando de 16% a 20% en TDC y de 3% a 26% en TDD, de 2023 a 2024.





En 2024, nuestras soluciones de pago jugaron un papel crucial en la misión de Banorte de apoyar a los comercios mexicanos y promover la inclusión financiera en las zonas más remotas del país.

Nuestra estrategia de implementación de TPVs en áreas con altos niveles de marginación ha generado un crecimiento sin precedentes, reflejado en un incremento anual del 31% en su colocación. Este avance demuestra cómo nuestra expansión tecnológica impulsa la inclusión financiera al brindar a comerciantes y consumidores en zonas marginadas las herramientas necesarias para realizar transacciones de manera eficiente y segura.

En el marco de la innovación en nuestras soluciones adquirentes, en GFNorte hemos implementado varias iniciativas para mejorar y expandir nuestros servicios de medios de pago. Los avances más significativos se han concentrado en tres áreas clave:

31%

incremento anual en la colocación de TPVs en áreas con altos niveles de marginación.

En cuanto a **dispositivos**, incorporamos nuevos modelos (Android DX8000 y Newland N950), lo que nos permite ofrecer una oferta competitiva y versátil para atender a los comercios de manera más eficiente. Colocamos 223,148 terminales con 159,452 afiliaciones, todas exitosamente puestas en producción. Además, optimizamos la experiencia de uso de la aplicación financiera Banorte en las pantallas de estos dispositivos inteligentes, destacando especialmente el sector de restaurantes, con 4,147 afiliaciones que ya disfrutaban de esta nueva interfaz.

En cuanto a la originación, implementamos la herramienta **“Afilia”**, una nueva plataforma que responde a la demanda de una solución ágil y digital para el alta de productos. La propuesta de valor de “Afilia” se basa en ofrecer a nuestros clientes un proceso rápido y eficiente de contratación, permitiendo afiliar en solo 2 días y sin necesidad de utilizar papel. Al cierre del año, el 94% de las solicitudes se gestionaron con firma digital. Además, logramos una reducción del 60% en el tiempo de implementación de necesidades solicitadas, un 75% en nuevos procesos y un 96% en ajustes a procesos existentes.



Con el servicio **AMEX Optblue**, permitimos a nuestros clientes aceptar pagos con tarjetas American Express en sus soluciones de cobro, manteniendo un trato directo con el banco. Como resultado, beneficiamos a un total de 42,457 afiliaciones.

Gracias a iniciativas como esta, en GFNorte hemos alcanzado cifras históricas en ventas a través del comercio electrónico, logrando un **crecimiento del 21% en facturación acumulada respecto a 2023**. Esto nos mantiene posicionados como el adquirente número nueve en Latinoamérica, según el reporte *Latin America's Largest Acquirers* publicado por *Nilson Report*.





Modernización de infraestructura

GRI 203-1

Google Cloud y Openshift Containers Platform

Optimizamos nuestra operación combinando Cómputo en la nube a través de Google Cloud³ con la arquitectura de Contenedores basados en *Openshift*⁴ de *RedHat*. Esta combinación nos permite utilizar el poder de cómputo de manera altamente eficiente, además de contar con una plataforma portátil que cumple con todos los requisitos de seguridad y resiliencia, gracias a la operación de contenedores dinámicos.

Esta estrategia no solo acelera la modernización de nuestra infraestructura, sino también de todo nuestro inventario de aplicaciones.

³ Google Cloud: consiste en un conjunto de recursos físicos, como computadoras y unidades de disco duro, y recursos virtuales, como máquinas virtuales (VMs), que se encuentran en los centros de datos en todo el mundo.

⁴ OpenShift Container Platform es un entorno de Kubernetes para gestionar el ciclo de vida de aplicaciones basadas en contenedores y sus dependencias en diversas plataformas informáticas, como bare metal, virtualizadas, locales y en la nube.

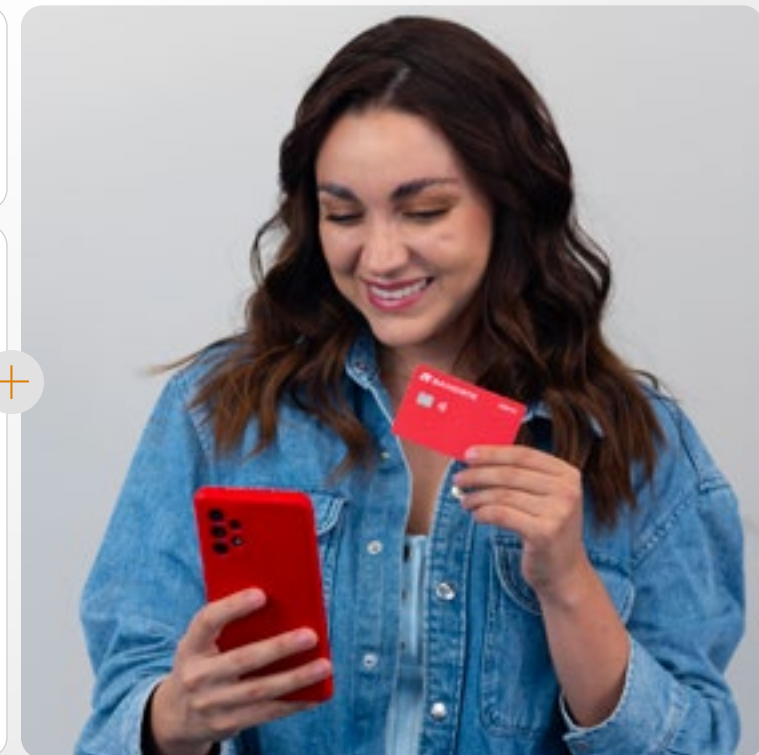
Grupo Financiero Banorte y el nuevo modelo DevSecOps

El año pasado, en GFNorte, adoptamos el modelo *DevSecOps*⁵ con grandes resultados. La eficiencia obtenida a través de procesos automatizados ha sido un acelerador clave en la entrega de valor al negocio, logrando que el time to market de ideas de cualquier línea de negocio se materialice con mayor agilidad y eficiencia.

Este año, fuimos nominados a los DORA⁶ Awards 2024 en la categoría de “*Scaling improvement throughout your organization*”, y resultamos ganadores.



Ganadores en la categoría *Scaling improvement throughout your organization, en los DORA Awards 2024*



⁵ DevSecOps: es un acrónimo de las palabras “Desarrollo”, “Seguridad” y “Operaciones”. Es un conjunto de prácticas que integran la seguridad en todo el ciclo de vida del desarrollo de software, desde la planificación y el diseño hasta la codificación, la construcción, las pruebas y el lanzamiento.

⁶ DORA: DevOps Research and Assessment es el programa de investigación más grande y de mayor duración de su tipo, que busca comprender las capacidades que impulsan la entrega de software y el rendimiento de las operaciones. DORA ayuda a los equipos a aplicar esas capacidades, lo que lleva a un mejor desempeño organizacional. <https://dora.dev/>





Openbanking y comunicación con entidades

Apigee

Seguimos impulsados por Google Cloud y su herramienta de Administración de *APIs*⁷, la cual nos permite comunicarnos de manera eficiente con entidades externas, compartir información y facilitar a nuestros clientes la realización de transacciones, acercando el banco a ellos. Un ejemplo de esto son los corresponsales como OXXO, donde nuestros clientes pueden realizar retiros de efectivo de sus Tarjetas Banorte, o la app lanzada con la tarjeta de marca compartida con el Tecnológico de Monterrey, **una solución de marca blanca que planeamos escalar a nuevos ecosistemas.**

Apigee ha recibido más de 24 millones de llamadas distribuidas en las cuatro *APIs* actualmente productivas.

Esta herramienta nos permite gestionar de manera segura la comunicación con corresponsales, clientes y *fintechs*, facilitando la administración de nuestras *APIs* y asegurando una experiencia ágil y segura para todos.

⁷ API: Application Programming Interface, o en español Interfaz de Programación de Aplicaciones, pieza de código que permite la comunicación entre aplicaciones para compartir información y funcionalidades.capacidades, lo que lleva a un mejor desempeño organizacional. <https://dora.dev/>

Soluciones financieras

Tesorería inteligente

Hemos desarrollado una plataforma 100% digital, diseñada específicamente para empresas e instituciones, que automatiza la gestión financiera.

Con esta solución, las empresas e instituciones tienen acceso a información y minería de datos de los servicios que operan con Banorte, lo que facilita la toma de decisiones mediante el análisis de datos. **La plataforma está disponible para todos los usuarios de BEM e integra módulos de adquirente, pagos, servicios e información financiera.**

Desarrollada en la nube de Microsoft Azure, esta plataforma procesa cerca de 500 millones de registros al mes y ofrece tableros personalizados con distintas dimensiones y filtros, permitiendo una minería de datos eficiente para más de 200 mil usuarios de BEM.

500 millones

de registros al mes en la nube de Microsoft Azure

En 2024 integramos cuatro nuevos módulos:

- 1. Nómina:** Análisis de nómina, detalle de pagos, análisis de endeudamiento
- 2. Cobranza domiciliada**
- 3. Dispersa:** Módulo que permite realizar órdenes de pago masivas.
- 4. Pagos a través de Conexión Banorte.**





Consolidación del Centro de Habilitación de Nube

En 2024, el **Centro de Habilitación de Nube se consolida como el ente de gobierno responsable del uso y cumplimiento de cargas en la nube para GFNorte**. Este avance es fundamental, ya que proporciona un control específico y define los lineamientos inter-áreas para el uso adecuado de la nube. Estos lineamientos son esenciales para acelerar su adopción y desbloquear todo su potencial.

Entre las principales capacidades que buscamos potenciar se encuentran el procesamiento de grandes volúmenes de datos mediante la implementación del *Data Warehouse* (DWH)⁸ de Banorte en la nube de Google Cloud, así como el desarrollo y entrenamiento de inteligencia artificial, aprovechando los recursos de procesamiento basados en *GPU's*⁹ que la nube nos ofrece bajo un modelo “*Pay As You Go*”¹⁰, maximizando así la inversión y el gasto en componentes de nube.

⁸ DWH: El DWH o *data warehouse* (almacén de datos) es un sistema que permite almacenar datos ordenadamente en el servidor de una empresa, ya sea *on-premise* o *cloud*. Por lo tanto, se trata de un almacén que puede ser tanto físico como virtual.

⁹ GPU's: La unidad de procesamiento de gráficos (GPU) es un procesador compuesto por muchos núcleos más pequeños y especializados. La CPU gestiona todas las tareas necesarias para que todo el software del servidor se ejecute correctamente. Una GPU, por otro lado, permite que la CPU realice cálculos simultáneos.

¹⁰ Pay As You Go significa que los usuarios pagan en función de lo que consumen reduciendo en monto de inversión a cero en computo de nube.

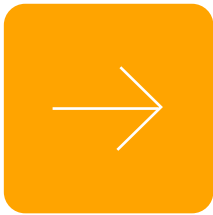
Infraestructura – Alta Disponibilidad



Tras concluir la migración al nuevo data center a finales de 2023, este año iniciamos un ambicioso proyecto plurianual enfocado en garantizar la mayor disponibilidad y resiliencia posible: **la Alta Disponibilidad**. Este proyecto tiene como objetivo maximizar las inversiones realizadas en *hardware* y en la migración del *data center*, mediante la creación de dos centros de cómputo adicionales, donde ya operamos con Alta Disponibilidad en servicios clave como nuestro *e-commerce*, banca móvil y cajeros automáticos.

El plan es ir incrementando gradualmente el número de aplicaciones y servicios bajo este esquema de Alta Disponibilidad, donde un centro de cómputo puede asumir la carga de operación en caso de falla en otro. Para este primer paquete de aplicaciones, seleccionamos aquellas transversales que forman la columna vertebral de nuestros servicios, así como los servicios comunes de seguridad. **Para alcanzar una Alta Disponibilidad total, es necesario reconfigurar y ajustar las aplicaciones, el manejador de bases de datos y la arquitectura, asegurando que cada componente sea capaz de soportar las demandas del banco.**





Seguridad de la información

GRI 416-1, 416-2
SASB FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.2, FN-CF-230a.3

En GFNorte implementamos medidas avanzadas para salvaguardar cada dato y transacción, priorizando la integridad y confidencialidad en todos nuestros servicios.

Disponemos de un extenso portafolio de políticas y procedimientos de seguridad de la información que establecen nuestra estrategia de protección, alineada con la regulación externa y las mejores prácticas del sector.

Estas políticas son aprobadas por las áreas de control y auditoría del banco, incluyendo al CISO y al Comité de Riesgo Operacional.

CTIR

En 2024, logramos la completa operacionalización del modelo CTIR, madurando los modelos operativos de *First Responders* (detección temprana de amenazas), *Threat Management* (detección preventiva) y Ciber Inteligencia (identificación de posibles amenazas), basado en los principales retos y desafíos de la organización como lo son la digitalización, inteligencia artificial, crecimiento de ciber amenazas y distribución de procesos y automatización.

Este modelo nos permite integrar capacidades avanzadas para la detección y cacería de amenazas en áreas clave como la nube, ciberfraude, servidores, redes, autenticación y datos. Además, gracias a este enfoque hemos logrado:

- Propuestas constantes de automatización para la detección y contención de amenazas.
- Generación de un perfilado de amenazas que ayuden a prever ataques dirigidos hacia la institución y nos permita robustecer el monitoreo de eventos que se realiza actualmente.
- Implementación de soluciones con *machine learning* para aumentar las capacidades de monitoreo y protección de base de datos.

Resultados alcanzados:

270,068

Alertas *IoCs* (*Indicator of Compromise*) procesados

90

detecciones preventivas de amenazas

Creación de al menos

18

automatizaciones de proceso





Cumplimiento de la seguridad de la información

Cada año atendemos diversas auditorías internas y externas que revisan los controles necesarios para garantizar la integridad de la información financiera, además de recibir visitas de la CNBV y Banxico. Este año, gestionamos cerca de **58** revisiones, cumpliendo en tiempo y forma con la entrega de más de **1,016** requerimientos de información.

Adicionalmente, hemos gestionado **29** folios de proyectos relacionados con la seguridad de la información, cumpliendo con **100%** de las entregas de valor comprometidas, con **131** en curso y finalizando el año con **138**.

Actualmente, contamos con un programa de entrega de servicios de seguridad, cuyo objetivo es asegurar la correcta definición e implementación de controles para mitigar riesgos en los proyectos. Este programa se basa en un proceso eficiente y en el fortalecimiento de los roles y responsabilidades de los diferentes involucrados.

Cada proyecto del área de Tecnología es categorizado y clasificado para ser atendido dentro del programa de entrega de servicios de la Dirección Ejecutiva de Ciberseguridad. En 2024, este programa participó en un total de **434** proyectos, asegurando que se implementen los controles y medidas de seguridad necesarios para mitigar riesgos.

Estándares ISO 27001 y PCI

En 2024, no solo logramos mantener la **certificación ISO 27001** de nuestro Sistema de Administración de Seguridad de la Información (SASI), sino que **también actualizamos nuestro sistema para obtener la certificación en su nueva versión ISO 27001:2022**, lo que refuerza nuestro compromiso de mantenernos actualizados y alineados con el estándar internacional en materia de seguridad de la información. El alcance de esta certificación incluye:

Además, logramos la **recertificación en PCI DSS para los procesos de Adquirente y Banca Digital**, y obtuvimos por primera vez la certificación de nuestro Centro de Contacto bajo este mismo estándar.

1

Los activos de información críticos **relacionados con los servicios y aplicaciones de banca electrónica, banca móvil, plataformas de medios de pago**, plataformas de transferencia de pagos interbancarios locales, repositorios de datos personales y bases de datos autorizadas por la alta dirección.

2

La operación del proceso de Entrega de Servicios de Seguridad de la Información y el Equipo de Respuesta a Incidentes (ERI), **incluyendo los activos críticos que los conforman**.

3

La gestión del fraude electrónico, en colaboración entre las áreas de negocio de GFNorte y la Dirección General Adjunta de Tecnología, **enfocada en cajeros automáticos, banca electrónica y transacciones de tarjeta no presente**.





Modelos operativos

El equipo de ciberseguridad ha diseñado un método personalizado y estandarizado para diseñar, construir y monitorear procesos, utilizando modelos operativos y KPIs. Estos modelos operativos representan el “cómo” generamos valor en el día a día e incluyen procesos, recursos, tecnologías, equipos, herramientas, roles y responsabilidades, niveles de servicio e indicadores de desempeño.



Algunas de las actividades más relevantes que hemos realizado son:

Definimos un nuevo Sistema de Gestión (SGM) para monitorear los modelos operativos, garantizando su adecuada comunicación y visibilidad en toda la Dirección. **Actualmente, contamos con 64 modelos.**

Monitoreamos los hitos de cumplimiento y entregas de valor asociadas a los objetivos de cada modelo, **así como los 109 KPIs para evaluar su desempeño.**

Gestionamos el rediseño de los procesos comprometidos, con el objetivo de identificar áreas de oportunidad en diseño, eficiencia, definición de responsabilidades e indicadores de desempeño. **A la fecha, contamos con 200 procesos documentados.**

Definimos un nuevo sistema de calidad para la mejora continua de todos los componentes de los modelos, priorizando la redefinición y el monitoreo constante para implementar mejoras en caso de no cumplir con las metas establecidas.

Construimos nuevos modelos operativos que incluyen elementos mínimos de **calidad, como squads, diagramas de alto nivel, diagramas de flujo de datos, matrices RASCI, SLA comprometidos y KPIs.**

Creamos un nuevo *dashboard* para el Consejo de Administración, que ofrece visibilidad y **monitoreo de los indicadores operativos, tácticos y estratégicos más relevantes.**





Seguridad de aplicaciones y control de accesos

En el PGV detallamos el plan de análisis y pruebas de vulnerabilidades sobre la infraestructura tecnológica que soporta los aplicativos considerados críticos. El programa se divide en cuatro grupos clave:

1. Aplicaciones reguladas.
2. Aplicaciones incluidas en el BIA (Análisis de Impacto al Negocio).
3. Infraestructura crítica.
4. Otros requerimientos (servidores que soportan procesos operativos).

El PGV sigue nuestra metodología interna para determinar el nivel de riesgo de las vulnerabilidades, basándose en la frecuencia y severidad de estas. El seguimiento del PGV está alineado con la evaluación del indicador KRI0016 (vulnerabilidades críticas pendientes de corregir detectadas en los análisis), tal como lo establece la Circular Única de Bancos. Este indicador se reporta a la alta dirección, lo que nos permite asegurar el apoyo y los recursos necesarios para reducir los índices de riesgo cuando los resultados lo ameriten.

Gestión de vulnerabilidades

Durante 2024, realizamos **16 pruebas de intrusión** a cargo de un consultor externo calificado y **7 pruebas de manera interna**. Además, revisamos más de **151 aplicaciones** a nivel de código, utilizando tanto escaneos de caja negra como de caja blanca.

Mejoramos el proceso de escaneos de plataforma, permitiendo realizarlos de manera quincenal en lugar de mensual. Estos escaneos abarcaron **249 aplicaciones** y cubrieron más de **1,900 servidores** en todos los entornos del banco.

Mediante el seguimiento a controles de cambio, verificamos la creación y configuración de nuevos servidores, asegurando el cumplimiento de la línea base de seguridad. Esto incluyó la revisión de vulnerabilidades, la instalación y configuración de agentes de integridad y *antimalware*, así como la conexión de bitácoras del sistema operativo para el monitoreo de eventos, tanto en ecosistemas *on-premise* como en la nube. En 2024, **validamos alrededor de 537 servidores** en el proceso Border Patrol de Plataforma.

537

servidores fueron validados en el proceso Border Patrol



Seguridad con terceros

Dimos continuidad al despliegue de la tecnología de Infraestructura de Escritorio Virtual (VDI, por sus siglas en inglés), logrando la creación de más de **2,216 VDI's este año**. Estos escritorios virtuales permiten que los terceros que colaboran con la institución puedan trabajar desde cualquier equipo físico (PC o laptop) a través de un navegador de internet. Los VDI's son administrados y monitoreados por Banorte, sin necesidad de proporcionar equipos adicionales ni instalar agentes o realizar modificaciones en los dispositivos de los terceros. Esto reduce significativamente el riesgo inherente de pérdida o fuga de información, ya sea por un descuido o un ataque dirigido a terceros.





Mesa de Servicios de Seguridad de la Información (MESSI)

Este año, con el objetivo de ser más eficientes, reducir nuestra exposición a riesgos y automatizar tareas rutinarias, ampliamos la cobertura de nuestra herramienta de autoservicio para actualización de contraseñas y desbloqueo de cuentas.

Además, desarrollamos un módulo para la carga masiva de accesos en el gestor de identidades de la organización, lo que incrementó la capacidad operativa y mejoró nuestros niveles de servicio en un 50%, reduciendo el tiempo de atención de 48 a 24 horas.

Actualmente, atendemos un promedio de 6,000 solicitudes al mes.

Gestión de ingeniería en seguridad

Para mejorar la seguridad, este año hemos renovado toda la infraestructura que soporta las transacciones de ATMs, POS y TPV.

Ahora contamos con equipos de última generación que incluyen nuevas capacidades y funcionalidades para robustecer la seguridad y garantizar un servicio sin interrupciones. Esto nos permite implementar nuevos mecanismos de cifrado, reforzando la protección de nuestras transacciones. Además, hemos incorporado una base de datos de configuraciones (CMDB), que contiene la información necesaria para gestionar más eficientemente los equipos y reducir los tiempos de atención.

También sumamos una solución de seguridad que permite mantener las imágenes base de los cajeros (máster) cifradas, almacenadas en nuevas tecnologías de USB, reemplazando las antiguas unidades de CD/DVD.

En cuanto a la protección de nuestras bases de datos, hemos incorporado mecanismos de machine learning que nos permiten identificar actividades atípicas, como accesos no autorizados a datos sensibles, extracción de datos y abuso en el uso de cuentas de bases de datos.



Esta tecnología se ha extendido tanto en nuestros equipos on-premise como en los que se encuentran en la nube, lo que nos ha permitido implementar un nuevo modelo de gestión de amenazas y automatización de procesos, maximizando el uso de la tecnología adquirida y optimizando el consumo de sus capacidades.





Concientización

Uno de los principales objetivos del área de Seguridad de la Información **es fortalecer las capacidades de respuesta a incidentes** tanto de los equipos de Banorte como de sus filiales. Para ello, hemos llevado a cabo **12 ciber simulacros** a lo largo del año, algunos con carácter regulatorio, abordando diversos escenarios de amenazas locales y globales, como variantes de *ransomware*, ataques de ingeniería social, ataques a la cadena de suministro, y denegaciones de servicio, entre otros.

Con el mismo objetivo, hemos establecido protocolos de actuación con áreas estratégicas del banco para garantizar una respuesta coordinada entre los distintos equipos. Además, impartimos al menos **215 capacitaciones anuales** a los equipos de ciber crisis, asegurando una preparación continua en temas de respuesta a incidentes.

12

ciber simulacro se han llevado a cabo en el año

215

capacitaciones impartidas a los equipos de ciber crisis

Realizamos **12 campañas de phishing** (una cada mes) para medir el nivel de concientización y respuesta de los colaboradores ante ataques de ingeniería social. Esta concientización se refuerza con la emisión de **12 boletines** en medios corporativos, abordando temas actuales y relevantes de seguridad.

Adicionalmente, impartimos un seminario de seguridad basado en la certificación CISSP, con la participación de más de 300 asistentes de diferentes áreas del banco. Durante 23 sesiones, 49 colaboradores internos, especialistas en la materia, compartieron su experiencia.

Este año también iniciamos una prueba piloto para concientizar a los empleados sobre los riesgos de ingeniería social. La prueba consiste en la presentación de videos educativos en formato de serie, que pueden ser consumidos bajo demanda, haciéndolos atractivos, entretenidos y fáciles de comprender.

En el tercer trimestre, **ejecutamos un simulacro en colaboración con la Dirección General de Riesgos y el proveedor IBM**, dirigido a los Consejeros del banco. En este simulacro, se presentó un escenario de ataque cibernético simulado, con el objetivo de fortalecer las capacidades de respuesta ante incidentes de ciberseguridad, poniendo a prueba a los tomadores de decisiones en GFNorte.

Arquitectura y protección de seguridad TI

Como parte de nuestros servicios de arquitectura, participamos en más de 414 proyectos y liberamos 2,000 controles de seguridad.

Entre estos logros, diseñamos el modelo de servicios de la Dirección Ejecutiva de Seguridad de la Información y creamos un inventario inicial de servicios. Además, documentamos **130 tecnologías** que proporcionan **17 capacidades** y **54 sub-capacidades de seguridad**.

Asimismo, **adoptamos un modelo para medir la madurez de los controles de seguridad implementados en la nube**, abordando seis dimensiones de controles con diferentes líderes responsables internos.





Relación con proveedores

GRI 2-6, 204-1

En GFNorte, contamos con una política de Contratación de Proveedores de Bienes y Servicios que, desde 2012, establece que, en la celebración de nuevos contratos y ciertas renovaciones, se incluye una cláusula en la cual los proveedores deben asegurar que conocen y cumplen con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Como parte de nuestro compromiso con la cadena de valor, de nuestra red de proveedores de productos y servicios, el 97% son nacionales.





Capital de Manufactura e Intelectual

- ➔ Experiencia del cliente
- ➔ Monitoreo de la satisfacción de los clientes
- ➔ Privacidad de datos



Las ventas digitales representan el **47%** de las ventas totales del banco

82 puntos de NPS integral Banorte

cero filtraciones de datos



CADA VEZ MÁS CERCA...



Conectando la innovación y el servicio con la mejor experiencia del cliente



En un mundo que ya es digital, **en Banorte seguimos innovando y adaptándonos a las necesidades de los clientes** para crear la nueva era de los servicios financieros. De esta manera, nos transformamos para seguir siendo el mejor banco de México.

ODS: 1, 2, 4, 8, 9, 10, 16

GRI: 3-3, 418-1

SASB: FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CF-220a.1, FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.1, FN-CF-a.2, FN-CF-230a.3





Experiencia del cliente

GRI 3-3

Tenemos el claro objetivo de crear conexiones significativas en un mundo digital que nos permitan estar más cerca de nuestros clientes.

En GFNorte, aceleramos nuestra transformación digital para comprender mejor a nuestros clientes y ofrecer soluciones innovadoras, hiperpersonalizadas, seguras y fáciles de usar, integrando experiencias humanas y digitales.

Nuestra estrategia 2024, Innovación centrada en el cliente, consta de cinco pilares:



HIPERPERSONALIZACIÓN

- › Ofertas e integración del Modelo Conversacional y de Experiencias.



EXPERIENCIA HUMANO-DIGITAL

- › Experiencias físicas apalancadas con lo digital.
- › Innovación en la mejora y automatización de procesos.



OMNISCANALIDAD

- › Reúso de *journeys* y *micro journeys*.
- › Experiencias homologadas.



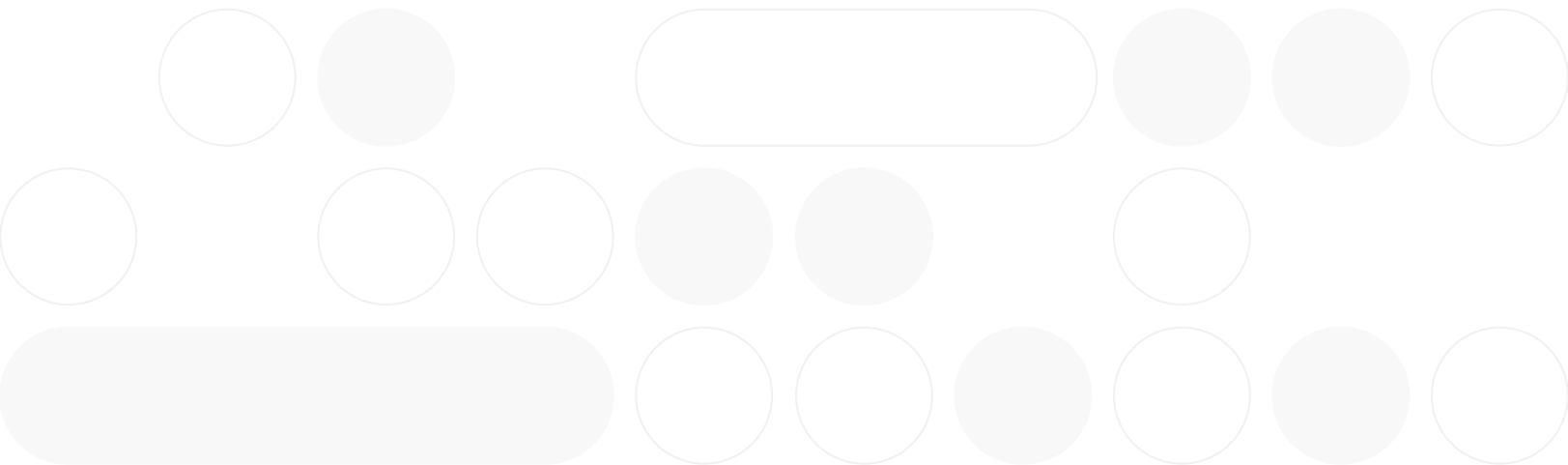
CULTURA COLABORATIVA

- › Transformación permanente apalancada con la innovación.
- › Consolidación del modelo colaborativo de las células.



INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- › Mejora de experiencias y eficiencia de procesos.
- › Modelo de interacciones dentro del *journey* del cliente.





Hiperpersonalización

La hiperpersonalización, como pilar clave, refuerza nuestra relación con los clientes al integrar capacidades, cultura y un equipo sólido. Con equipos multidisciplinarios y tecnología avanzada, ofrecemos valor mediante comunicación contextual, proactiva y personalizada en un entorno dinámico y competitivo.

Nuestra ruta hacia la hiperpersonalización es crear experiencias anticipadas, contextuales, en el momento y en el lugar más conveniente para el cliente, superando sus expectativas.



Potencializamos el uso de modelos de predicción, propensión, abandono y muchos otros, junto con nuevos modelos de riesgo para generar ofertas multiproducto para cada cliente y de forma multicanal, es decir, donde y cuando el cliente lo necesite.

Hoy podemos generar ofertas tanto de captación como de créditos de gran valor para cada cliente y el impacto al negocio ha sido:

- ▶ La aceptación de las ofertas ha aumentado de 2 a 9.97%.
- ▶ La productividad por ejecutivo se ha incrementado, permitiendo la colocación de seis veces más productos que en campañas tradicionales.
- ▶ El abandono de clientes de alto valor ha disminuido más de un 60%.
- ▶ El CLV con el banco ha aumentado, mientras que el CLV con la competencia ha disminuido.
- ▶ Un nivel de recomendación +8 puntos de NPS *versus* un esquema tradicional.

El rol del ejecutivo “asesor financiero” es un factor fundamental para el éxito en la hiperpersonalización, por lo que mejoramos las herramientas para facilitarles su trabajo, con un solo *click* acceden a la información relevante del cliente y todas las ofertas disponibles para cada uno desde el momento que llega a la sucursal.

Hemos abarcado al 50.2% de nuestros clientes de alto valor

Tasa de aceptación del
9.97%
vs 1-2% Tasa ofertas tradicionales



Estrategia del Modelo Informativo

En GFNorte hemos iniciado un camino hacia la creación de una infraestructura de información de última generación con la construcción de un *data lakehouse* basado en la nube. A partir de junio de 2023, comenzamos la migración de nuestro principal repositorio de información, el *data warehouse* financiero, hacia la nube, lo que nos permitirá contar con mayores capacidades de almacenamiento y mayor velocidad de procesamiento.

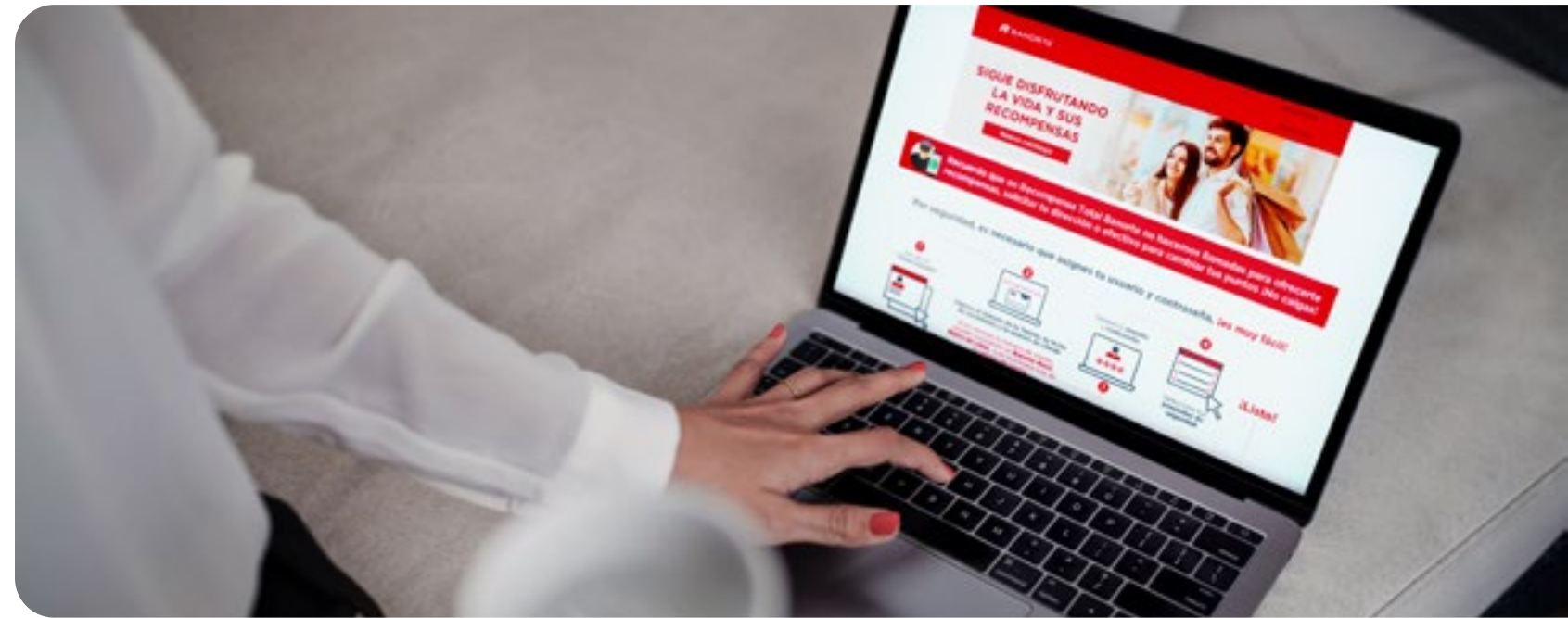
En enero de 2024, comenzamos también la integración de nuestro *data lake* en la nube, con el objetivo de migrar toda nuestra información a lo largo del año. La fase final de este proceso es evolucionar nuestro *data lake* para albergar en él nuestro *data warehouse*, lo que facilitará a nuestras áreas de analítica el descubrimiento, análisis y utilización de datos para fines de personalización mediante *machine learning*¹.

Impulsados por estrategias como nuestro modelo informativo, en Tarjetas Banorte, la personalización comienza desde el momento en que nuestros clientes eligen un producto acorde a sus necesidades, perfil y hábitos de consumo. Este enfoque ha resultado en alianzas corporativas estratégicas con empresas líderes como United Airlines, Marriott International, AT&T y la Selección Nacional de Fútbol.

Gracias a estos esfuerzos de personalización, en 2024 lanzamos dos productos dirigidos a segmentos específicos de clientes nominahabientes que comienzan a construir su historial crediticio y clientes afines a la tecnología, que buscan una experiencia más personalizada.

La tarjeta de crédito **Banorte Conmigo** está diseñada para ofrecer un bajo costo de crédito y ayudar a nuestros clientes a gestionar eficientemente su nivel de endeudamiento.

Banorte One Up es la primera en el mercado mexicano que permite a los clientes elegir una comunidad, definiendo así su programa de lealtad, promociones y beneficios. Las primeras comunidades son *gamers*, *wellness* y *lifestyle*, pero conforme escuchemos y observemos a nuestros clientes, agregaremos nuevos segmentos que respondan a sus intereses y preferencias.



Nuestros programas de reconocimiento son un referente en cuanto a su nivel de personalización. **Recompensa Total Banorte** es una plataforma de lealtad que permite a nuestros clientes decidir si desean redimir sus puntos en viajes, artículos o al pagar transacciones en puntos de venta seleccionados.

En cuanto a promociones, nuestra estrategia continúa siendo dar premios a los clientes al alcanzar metas de uso sin que el azar intervenga. Contamos ya con más de 1.4 millones de clientes registrados en el portal Mi Tarjeta Favorita, donde cada cliente de tarjetas de crédito y débito puede escoger las promociones y retos en los que quiere participar, saber su avance de cumplimiento de metas, ver los premios que ha obtenido con sus tarjetas, y levantar aclaraciones de ser necesario.

+1.4 millones

de clientes registrados en el portal Mi Tarjeta Favorita

¹ El *machine learning* es un subconjunto de la inteligencia artificial (IA). Se enfoca en enseñar a las computadoras para que aprendan de los datos y mejoren con la experiencia. DWH: El DWH o data warehouse (almacén de datos) es un sistema que permite almacenar datos ordenadamente en el servidor de una empresa, ya sea on-premise o cloud. Por lo tanto, se trata de un almacén que puede ser tanto físico como virtual.





Durante 2024, el número de tarjetas de crédito con facturación aumentó en un 14% respecto al año anterior, lo que nos permitió alcanzar un incremento del 22% en la facturación total. La facturación proveniente de transacciones con tarjeta de crédito no presente representó el 40% de la facturación total, con un crecimiento del 23% en comparación con 2023.

En cuanto a las tarjetas de débito, la facturación total creció un 15% respecto al año anterior. La facturación con tarjeta de débito no presente también registró un incremento del 16%, representando el 22% de la facturación total.

Nuestros esfuerzos realizados en propuestas de valor, promociones especiales, programas de lealtad y beneficios por uso cotidiano han resultado en una excelente valoración para el producto reflejada en el NPS:

87 NPS

(+0.6 vs 2023) contratación digital TDC en Contrata

79 NPS

(+8 vs 2023) contrata inmediata sucursal

89 NPS

(sin cambios vs 2023) generar TDC en app

La personalización de nuestras soluciones de pago ha impactado de manera significativa en diversos sectores. Las campañas implementadas en 2024 fueron clave para promover la colocación de TPVs y fortalecer nuestra propuesta de valor, ofreciendo soluciones financieras exclusivas como equipo sin costo, exención de la cuota por afiliación, ausencia de comisión por baja facturación, y tasas preferenciales por comercio. Estas acciones han impulsado el crecimiento y desarrollo de los negocios. Además, productos transaccionales como el **Crédito Pyme, Nómina, Banca Electrónica y la Cuenta de Cheques han sido clave para complementar y mejorar la operación de nuestros clientes.**

Entre las campañas más relevantes y adaptadas a las necesidades de nuestros clientes, destacamos la campaña exclusiva para restaurantes afiliados a **CANIRAC**, que les otorga beneficios exclusivos por ser miembros de esta asociación. También sobresale la campaña **Mujer Pyme**, diseñada para acompañar a las mujeres empresarias en todas las etapas de su negocio, ofreciendo soluciones financieras personalizadas que se ajustan a sus necesidades y a las exigencias del mercado.

La Alianza Coparmex-Banorte representa una oportunidad única para que los empresarios afiliados a Coparmex fortalezcan sus negocios al contratar una TPV Banorte, accediendo a soluciones exclusivas alineadas con sus necesidades.

Atendiendo a todo nuestro segmento Pyme, desarrollamos campañas enfocadas en atraer nuevos comercios, lo que generó un crecimiento en los saldos de captación y facilitó la venta cruzada de productos como seguros y nómina. Como resultado de estas iniciativas, logramos **más de 42 mil nuevas afiliaciones**, de las cuales 76% están activas, con una facturación de \$34 mdp.





Experiencias humano / digital

Somos un banco cercano, que conecta con todos y cada uno de nuestros clientes, apoyándolos en sus sueños y objetivos, nos esforzamos todos los días para crear relaciones significativas y duraderas.

HIPOTECARIO

- › Utilizamos tecnologías y procesos 100% digitales.
- › Los clientes pueden formalizar su crédito en solo 16 días hábiles, un 70% más rápido que antes.
- › Garantizamos nuestra mejor propuesta en un máximo de una hora.



TARJETA DE CRÉDITO INMEDIATA

- › Implementación de Contrata Tablet para mayor flexibilidad en la colocación de tarjetas de crédito.
- › Incremento significativo en la colocación de tarjetas, reflejado en un 55% diferencial entre 2023 y 2024.

AUTOMOTRIZ

Crédito automotriz con Banorte Móvil y fuerza de ventas:

- › Proceso de evaluación del crédito iniciado desde Banorte Móvil o con un ejecutivo.
- › Contratación del crédito completamente integrada.

Alianza comercial automotriz:

- › Integración de la oferta de crédito automotriz Banorte en portales web de aliados comerciales.
- › Acompañamiento personalizado de un ejecutivo en todo el proceso.

Experiencia humano-digital con aliados comerciales:

- › Desarrollo de componentes tecnológicos reutilizables para implementar nuevas alianzas de forma ágil.
- › Reducción de tiempos de implementación para experiencias similares.

Post-venta crédito automotriz:

- › Funcionalidades en Banca Móvil:
 - Generación de estado de cuenta en autoservicio digital
 - Realización de prepagos al crédito automotriz
- › Proceso completamente digital, eliminando la necesidad de acudir a sucursales.

VIDEOLLAMADA SEGMENTO PREFERENTE

- › Disponibilidad de videollamadas con ejecutivos de línea preferente desde cualquier parte del mundo.
- › Reposición de tarjetas de débito en caso de extravío o robo en Canadá o Europa con entrega en 48 horas.
- › Implementación del servicio de Llamada Autenticada, con respuesta garantizada en menos de dos minutos.



TRANSFORMACIÓN DE SUCURSALES

- › Prototipado y pruebas en sucursales Banorte.
- › Desarrollo físico de pruebas basadas en una metodología innovadora.



BIOMETRÍA

- › Reemplazo de lectores biométricos para mayor eficiencia en la identificación.
- › Más del 90% de las sucursales alcanzaron una identificación exitosa superior al 90% (INE + huella).



CAJEROS AUTOMÁTICOS

- › Rediseño de la imagen en pantallas.
- › Personalización basada en atributos y operaciones habituales del cliente.

SEGURIDAD

- › Implementación de notificaciones por email y SMS para procesos de actualización o modificación de datos.



Este año, nuestro enfoque en la banca digital para personas físicas fue consolidar la experiencia humano-digital para nuestros clientes. Más de 7.2 millones de nuestros usuarios ya utilizan Banorte Móvil, de los cuales, 96% realizó al menos una operación o transacción y 20% contrató por autoservicio al menos un nuevo producto financiero, logrando los objetivos de 2023. Impulsamos productos como el crédito de nómina, tarjetas de crédito, créditos personales y adelantos de nómina.

Por otro lado, a partir de la habilitación de un proceso completamente digital para solicitar y asegurar la portabilidad de nómina, se realizaron más de 81 mil portabilidades a Banorte, facilitando a nuestros clientes la experiencia de contar con todos los beneficios de una manera muy simple, pudiendo hacerlo inclusive desde su propia empresa sin tener que desplazarse físicamente a ningún lugar.

Simplificamos el proceso de *onboarding* para quienes desean convertirse en clientes de Banorte, asegurándonos de que fuera un camino rápido y sencillo, permitiendo, durante 2024, que más de 155 mil personas se convirtieran en clientes, abriendo cuentas N2, N4 y contratando productos de crédito como tarjetas de crédito y créditos de nómina.

Experiencias digitales

BEM

- › Digitalización de servicios en BEM con nuevas funcionalidades: *token* adicional, sustitución de *token* por vencimiento, cambio de contraseña y baja de cuentas.
- › 66% de las transacciones electrónicas son realizadas por autoservicio.



SEGUROS

- › Adquisición de seguros en Banorte Móvil con proceso 100% *paperless* y automatizado.
- › Personalización al seleccionar monto de protección y coberturas adicionales.
- › Incremento del 64% en primas de ventas.



PYMES

- › Mejoras en apertura de crédito con disponibilidad de crédito el mismo día del alta.
- › Creación de un boletín bimestral que incluye campañas vigentes, beneficios financieros y análisis económicos.

Soluciones digitales

Innovamos para ofrecer soluciones digitales que transforman la experiencia bancaria, acercando a nuestros clientes al futuro financiero.

La implementación de nuestras soluciones digitales y su óptimo funcionamiento han impulsado una rápida adopción por parte de nuestros clientes de los canales de autoservicio. Como resultado, las ventas digitales ahora representan el 47% de las ventas totales del banco.

Las ventas digitales representan el

47%

de las ventas totales del banco

2,002,938
ventas totales digitales

Ventas por canal digital

	2024
Tarjeta de crédito	17%
Fondos de inversión	84%
Pagaré	63%
Crédito de nómina	62%
Adelanto de nómina	93%
Seguros	1%
New to bank	30%
Tarjeta de crédito adicional	73%
Enlace Digital (TDD)	100%
Auto	2%
Portabilidad	1%

Todos estos servicios son posibles gracias a la eficiente asignación de recursos, que nos permite transformar y evolucionar, asegurando el cumplimiento regulatorio, la seguridad y la estabilidad de nuestros sistemas, permitiéndonos operar con normalidad y mantener una alta disponibilidad en todos nuestros canales.

Disponibilidad de canales

	2024
Banorte Móvil	99.83%
Internet persona física	99.94%
Internet persona moral y gobierno	99.72%
Cajeros automáticos	96.61%
Payworks	99.99%
Call center	99.96%
Corresponsalías	99.99%
Sucursales	99.91%

La consistencia y madurez de las áreas de Desarrollo Tecnológico han generado que el iCEV durante 2024 haya alcanzado 96% (+1 punto vs 2023) de entregas en tiempo conforme a lo planeado y sin fallas en producción con 911 entregas de valor.



Estrategia digital

Seguimos adelante con nuestra estrategia digital, la cual desde hace varios años decidimos ejecutar en tres frentes:

1. **Transformación digital de Banorte**, la cual al día de hoy podemos decir que Banorte es un banco digital con sucursales
2. **Alianzas estratégicas**, en donde RappiCard acumuló en México un total de 1.1 millones de tarjetas y una cartera de \$5,640 mdp.

RappiCard ha priorizado ofrecer una experiencia extraordinaria para el cliente, que hoy en día es calificada en los más altos niveles por su clientela. Esto se debe principalmente a tres factores:

- › **Beneficios tangibles** como un robusto programa de cashback y la gratuidad de la anualidad
- › **Un servicio de excelencia** brindado por asesores personales altamente capacitados
- › **Funcionalidades tecnológicas** que facilitan la vida de los clientes

1.1 millones

de tarjetas RappiCard en México



Las líneas de crédito promedio de RappiCard se ubicaron en \$21,369, lo que representó un crecimiento de 40.1% respecto al dato registrado en el mismo mes del año previo. Cabe señalar que las líneas de crédito de los clientes de RappiCard son tres veces mayores que las que ofrecen otras *fintechs* en México. Consecuentemente, la cartera promedio por cliente se sitúa en niveles considerablemente mayores a las de otras *fintechs* (\$9,489 - lo que resulta 23.6% mayor que lo observado en el mismo periodo de 2023).

3. **bineo**, un banco 100% digital lanzado en 2024.

El día de hoy tenemos muy claro que existe un mercado en México de usuarios jóvenes, que buscan hacer banca de manera ágil, simple y sin requerir una sucursal.

Con ello en mente, y apalancados del aprendizaje y las herramientas con las que cuenta el Grupo, estamos desarrollando una oferta de valor digital, la cual esta próxima a lanzarse en el 2025.



Omnicanalidad

Gracias al diseño y desarrollo de micro *journeys*, configuraciones tecnológicas reutilizables en distintos episodios del cliente, hemos avanzado significativamente en la creación de experiencias y propuestas de valor omnicanales. Este enfoque nos permite optimizar recursos, ser un banco eficiente y ofrecer entregas de valor en tiempo récord, con procesos simplificados y ahorro en costos.

Innovamos con velocidad y un enfoque centrado en el cliente, creando experiencias que permiten una operación fluida y omnicanal.





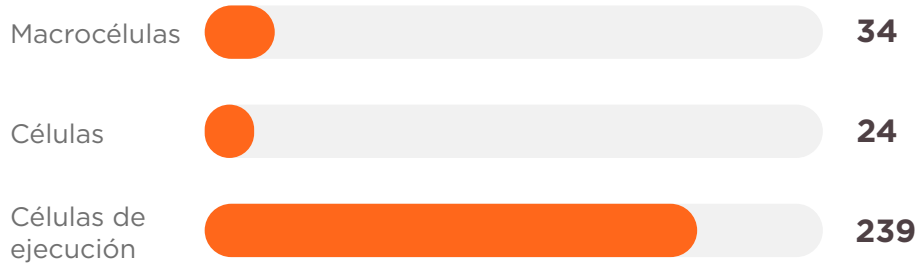
Cultura colaborativa

Las células de trabajo son la unidad fundamental de nuestro modelo colaborativo, transformando constantemente los procesos y las experiencias de nuestros clientes.

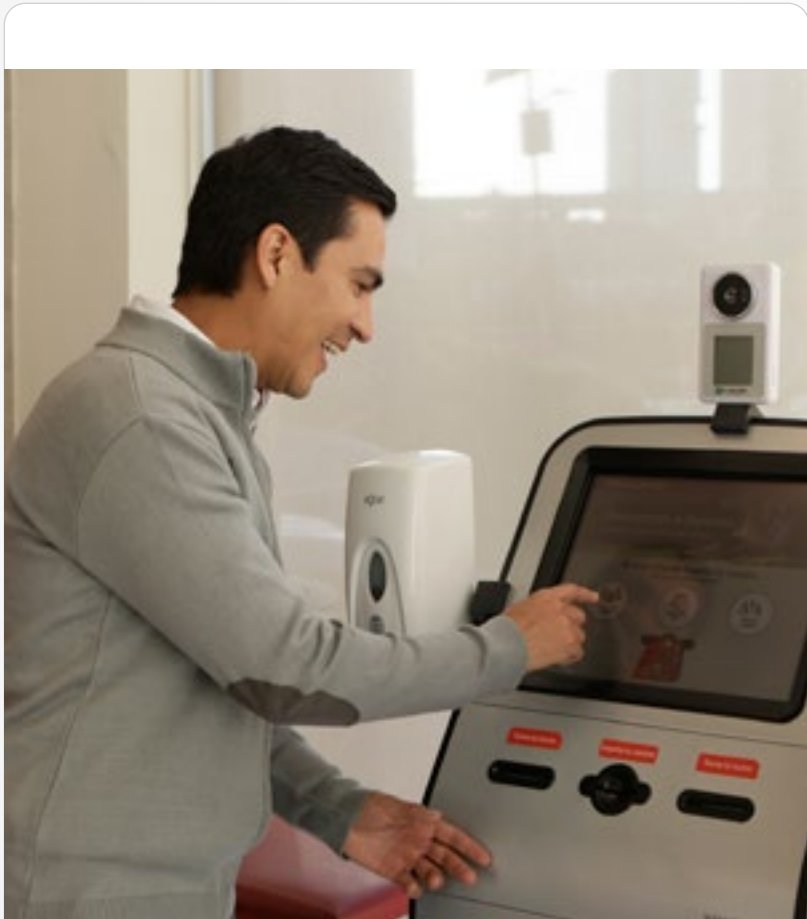
Estos equipos, integrados por personas de diversas especialidades y generaciones, destacan por su capacidad para abordar retos y superar expectativas. Su agilidad, enfoque y disciplina crean esos momentos *iwow!* que buscamos para nuestros clientes.

Guiadas por nuestra estrategia, las células desarrollan soluciones basadas en la voz del cliente y en las oportunidades de negocio, generando un efecto multiplicador de talento.

Células y Macrocélulas



En nuestra red de sucursales, el modelo de células ha evolucionado hacia una consolidación estratégica, donde cada sucursal funciona como una célula altamente colaborativa. A través de la sinergia entre equipos, se diseñan acciones adaptadas a las necesidades específicas de cada micromercado, capitalizando el trabajo en equipo y consolidando una operación ágil y eficiente.



Al cierre de 2024, hay 1,091 células de sucursal.

Programa INGENIO

Para motivar y fortalecer nuestra cultura de innovación enfocada en el negocio, hemos incorporado el programa INGENIO a los programas de voz del cliente interno. Este programa tiene el propósito de hacer colaborativo el proceso de innovación y ofrecer un espacio para aprender herramientas que ayuden a conceptualizar propuestas basadas en las necesidades de las personas.

Cada año, INGENIO lanza un reto específico e invita a todos los colaboradores a participar, ya sea de manera individual o en equipo, presentando una idea que, durante el proceso, podrán desarrollar y convertir en una propuesta ganadora. El objetivo es que este semillero de ideas madure y se trabaje en las células de transformación, convirtiéndose en nuevas experiencias que contribuyan de manera significativa a nuestros objetivos de negocio en GFNorte.

206

colaboradores con propuestas innovadoras de 18 Estados de la República

210

propuestas que se desarrollaron en más de 200 mentorías personalizadas

6

conceptos ganadores



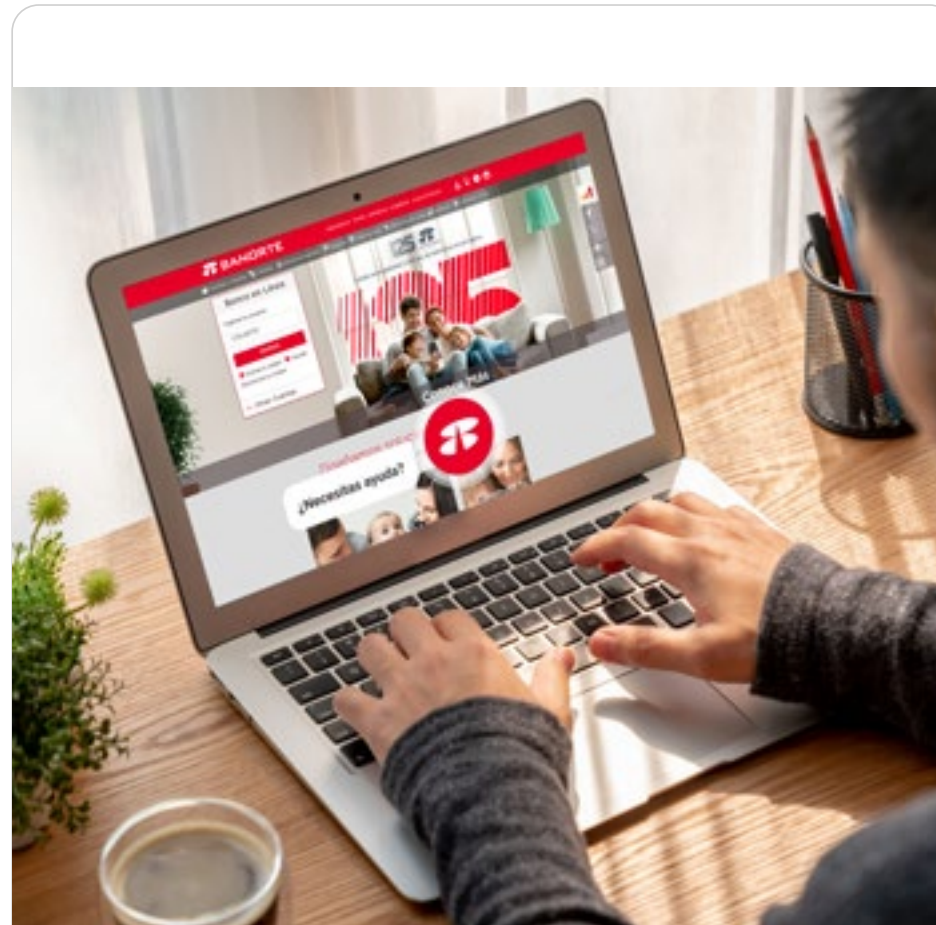


Inteligencia Artificial

Actualización de la plataforma tecnológica Maya, nuestro asistente virtual

Hemos actualizado la plataforma tecnológica Maya, nuestro asistente virtual que recibe más de 2 millones de mensajes mensuales. Esta mejora permite transformar a Maya con un diseño optimizado, una mayor comprensión del lenguaje y mayor facilidad en el entrenamiento de experiencias.

Esta base tecnológica impulsará a Maya hacia un asistente financiero capaz de ofrecer información personalizada para cada cliente.



+2 millones

de mensajes mensuales recibe Maya nuestro asistente virtual

Equipo de I+D en Inteligencia Artificial generativa

Nuestro equipo especializado en investigación y desarrollo de soluciones con IA generativa está dedicado a explorar aplicaciones innovadoras.

Entre sus avances, se encuentran pruebas de concepto para generar automáticamente imágenes y textos hiperpersonalizados en nuestras campañas de marketing, reduciendo los tiempos de creación de contenido.

Innovación en la revisión automática de documentos de comercio exterior

En GFNorte, fuimos pioneros en implementar tecnología de IA para automatizar la revisión de documentos de comercio exterior. Este avance nos permite reducir significativamente los tiempos de procesamiento y minimizar los errores humanos, mejorando nuestra eficiencia operativa y nuestra capacidad de respuesta en operaciones comerciales internacionales.



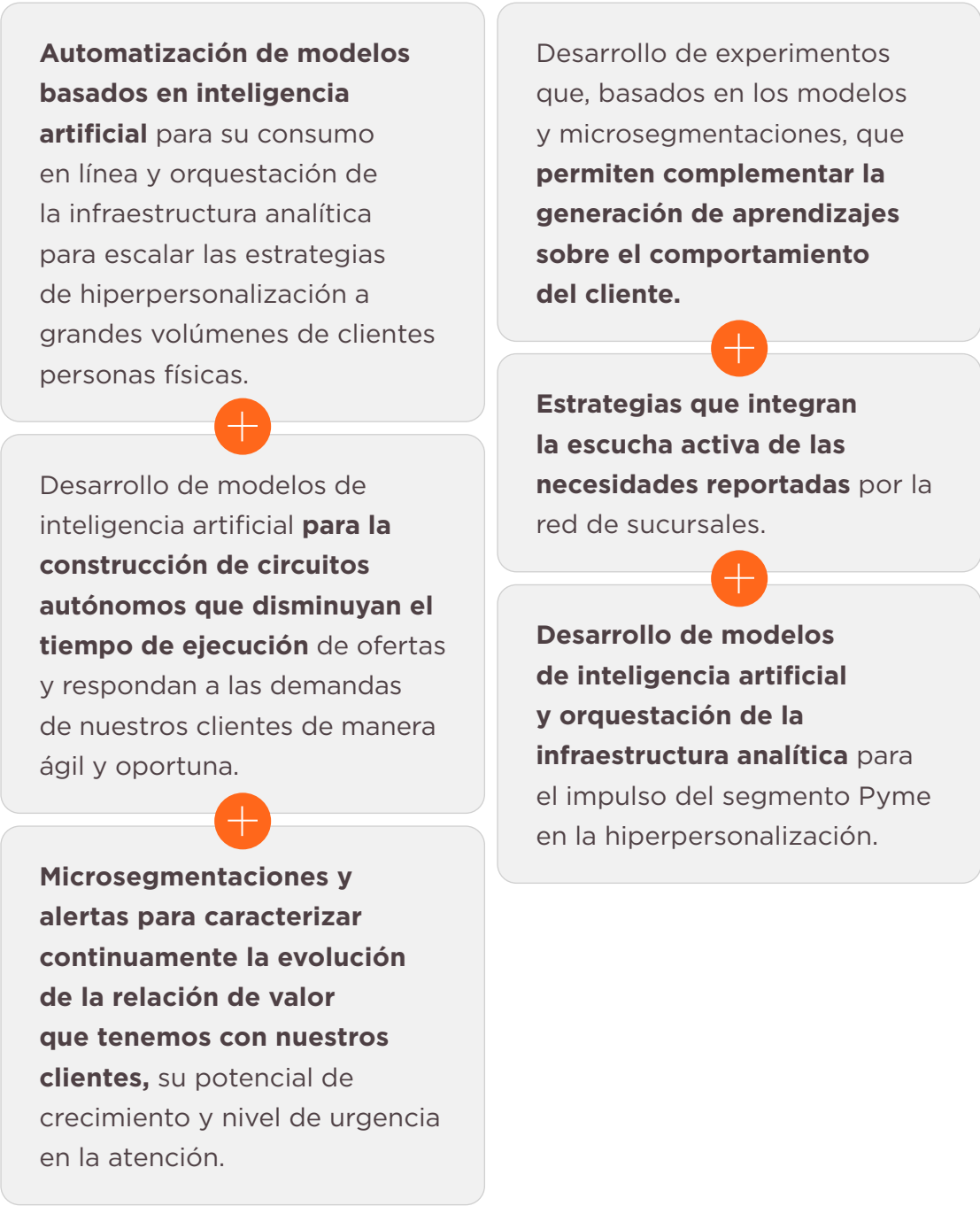
Comunicación en tiempo real con clientes mediante detección de eventos

Hemos incrementado la capacidad de detección de eventos transaccionales y no transaccionales para enviar comunicaciones automatizadas y personalizadas en tiempo real a nuestros clientes.

Esta innovación permite una interacción más ágil y relevante con nuestros usuarios y mejora la experiencia general del cliente.

Analítica

En 2024 enfocamos nuestros esfuerzos en impulsar la estrategia de hiperpersonalización basada en un entendimiento más profundo de las necesidades de nuestros clientes, estructurado en seis vertientes principales:



En este año, hemos fortalecido nuestra infraestructura tecnológica y de información con la integración de datos y modelos en nube que en conjunto con el proceso de operacionalización de las soluciones de aprendizaje automático (*machine learning operations*) impulsarán el escalamiento de pilotos que integran información masiva para un número cada vez más amplio de clientes.

Adicionalmente, el desarrollo de modelos de asignación de precios y ofertas con inteligencia artificial nos ha permitido establecer el desarrollo de circuitos autónomos que generen ofertas personalizadas y oportunas, así como, una respuesta de atención ágil para nuestros clientes.

Por otra parte, gracias a la implementación de una metodología estadísticamente rigurosa de seguimiento, medición de diferentes indicadores de valor y diseños experimentales para probar relaciones causales, hemos descubierto patrones e información del cliente que han reforzado y afinado las microsegmentaciones, los modelos predictivos y los modelos del valor del cliente.





Proyectos más relevantes concluidos en el año

AUXILIAR CONTABLE

Ejecutamos valoraciones contables al nivel más detallado (por operación/movimiento). Asimismo, contamos con información en tiempo real para cierres contables, cumpliendo las normas de la CNBV. Hemos logrado incluir la operación activa de Banorte, bineo y otras filiales. **Los próximos pasos consideran la integración de áreas de negocio adicionales, entre las cuales se encuentran las empresas de Seguros y Pensiones, así como la explotación de información para uso de análisis de rentabilidad.**



BIOMETRÍA

Establecimos conexión directa con los *Data Center* del INE ubicados en Pachuca y Ciudad de México, con la finalidad de **incrementar la alta disponibilidad de las verificaciones de los clientes para dar un mejor servicio**. Banorte es el primer banco en integrar el uso de huellas adicionales en su proceso de verificación ante el INE, al pasar de solo contemplar los dedos índices a las diez huellas dactilares, lo que representa un incremento en verificaciones exitosas.

Con relación al registro biométrico de los clientes, los procesos no presenciales realizan el enrolamiento facial, mientras que los presenciales el dactilar y facial. **En el 2023 logramos la interconexión de ambos motores, iniciando con enrolamientos de clientes en 2024** en un mismo motor biométrico de Banorte, lo cual facilita la identificación biométrica de un cliente ya sea facial o por huella.



CONVERSATION MANAGER

Herramienta que nos permite ejecutar procesos de punta a punta en cualquier canal en GFNorte, monitorear la ejecución de dichos procesos y medir cumplimientos de niveles de servicio. Además, permite que la información de las distintas etapas de los procesos punta a punta puedan ser consultada y expuesta a través de los distintos canales o puntos de contacto con los clientes o prospectos.

PANTALLA ÚNICA DEL CENTRO DE CONTACTO

Implementamos una herramienta única e intuitiva llamada Elina que realiza interacciones inteligentes y dinámicas que permite a los ejecutivos del centro de contacto disminuir los tiempos en la asesoría a los clientes y minimizar el riesgo de error en el manejo de información.

Beneficios:

Antes		Ahora	
Uso de +25 sistemas	→	1 solo sistema para operar todos los servicios.	
Duración de llamada de 600 segundos en promedio	→	Reducción en la duración de la llamada de 50 segundos.	
Servicios operados por BackOffice	→	14 servicios con resolución en línea. Reasignación en recursos.	
37 horas de capacitación	→	Reducción a 14 horas de capacitación.	





Monitoreo de la satisfacción de los clientes

En el 2024 hemos fortalecido el sistema de voz del cliente para tener indicadores ligados al ciclo de vida de los productos o soluciones de captación y crédito, con un impacto directo en la transformación del servicio en procesos de postventa y cierre para garantizar consistencia en el servicio y oportunidades de recompra.

En este sentido, el monitoreo del NPS por etapa se suma a los 14 programas existentes a nivel de canal consolidando un indicador y brújula para las experiencias físicas y/o digitales.

EXPERIENCIAS FÍSICAS

Etapas de contratación: Incremento en puntos de NPS transaccional en el momento de contratación en canales asistidos sucursal y centro de contacto.

Producto	Crecimientos 2023 vs 2024
Tarjeta de crédito	+8
Crédito automotriz	+2
Crédito hipotecario	+3
Actualización del perfil de nómina (upgrade)	+28
Seguros	+6

EXPERIENCIAS CONTRATACIÓN DIGITAL

Etapas de contratación: Incremento en puntos de NPS transaccional en el momento de contratación digital vía Banorte móvil y Banca por Internet.

Producto	Crecimientos 2023 vs 2024
Enlace digital	+9
Enlace personal	+0.3
Crédito de nómina	+1
Adelanto de nómina	+0.3
Tarjeta de crédito	+0.6
Fondos de inversión	+4
Pagaré	+2
Seguros (Contrata)	=

CRÉDITO DE AUTO DIGITAL-HUMANO

La combinación de una aprobación inmediata vía Banorte Móvil de un crédito de auto y el seguimiento posterior en la sucursal mejora la percepción de nuestros clientes impactando el NPS de la contratación en 4 puntos *versus* un esquema asistido 100%.

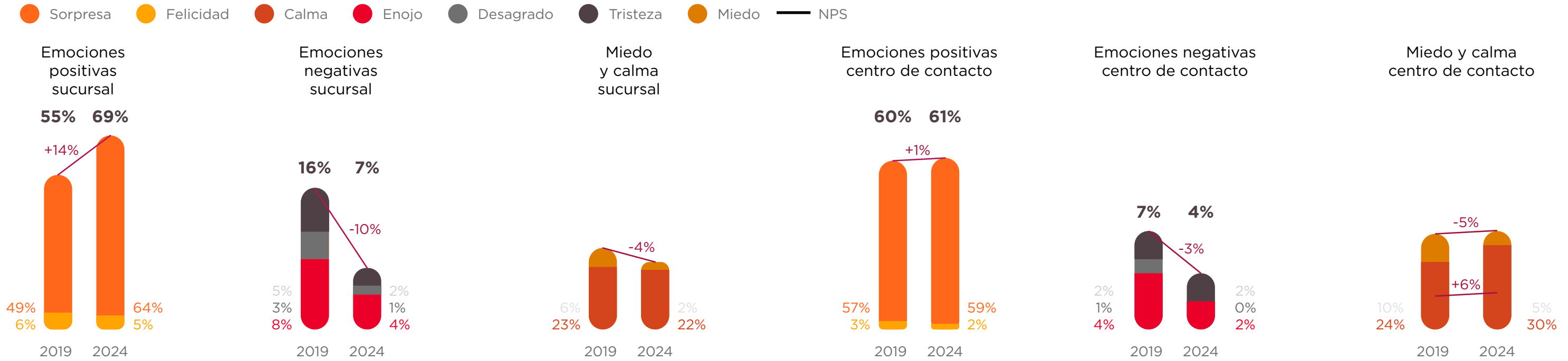
Experiencias postventa: Puntos de NPS del producto durante momentos clave de la vida del producto como lo es compra - venta de inversiones o bien periodos intermedios durante el uso de productos de crédito.

Producto	Crecimientos 2023 vs 2024
Tarjeta de crédito	+3
Crédito de auto	+14
Crédito hipotecario	+10
Compra de Fondos en App	+1
Compra de Fondos en BxI	+5
Venta de Fondos en App	+3
Venta de Fondos en BxI	+3

EXPERIENCIAS CIERRE DE CRÉDITO

De igual manera, hemos incrementado el NPS al cierre de los créditos de auto e hipotecario con acciones tácticas relevantes para los últimos momentos de un crédito de un activo importante para el cliente.





Crecimiento de NPS de canales

Canal	Crecimientos 2023 vs 2024
Sucursales	+5
Cajeros automáticos	+6
Centro de contacto	+3
Corresponsalías	=
App Móvil	+2
Banco en Línea	+0.7
Maya Banorte Móvil	+4
Maya Banco en Línea	+8
BEM	+3
BEP	+3

Estos resultados también se reflejan a nivel competitivo, en donde nos mantenemos dentro de los niveles de recomendación más altos de la industria, cerrando la brecha a un dígito en los episodios más representativos para los clientes, lo que impacta significativamente en el NPS relacional de Banorte.

NPS de Banorte en segmentos estratégicos

Segmento	Crecimientos 2023 vs 2024
Preferente	+3.4
Personal moral	+3

Como resultado de nuestras estrategias de mejora de experiencia, **el NPS integral de GFNorte alcanzó su nivel máximo de 82**. Esto refleja la consistencia en la atención y servicio que nuestros clientes reciben, sin importar el canal que elijan. Hoy, la generación de promotores se debe al vínculo que los clientes tienen con nuestra marca y a los atributos más relevantes que ofrecemos.

82 NPS
integral de GFNorte en 2024,
alcanzando su nivel máximo

La conexión que hemos logrado con el cliente se ve reflejada en el cambio de las emociones, al transaccionar en cualquiera de los puntos de contacto con el banco en canales asistidos como sucursales y centro de contacto. Las emociones junto con el NPS guían las acciones de mejora.





Privacidad de datos

GRI 418-1
SASB FN-CF-220a.1, FN-CF-220a.2, FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.1, FN-CF-230a.2, FN-CF-230a.3

Protegemos la privacidad de los datos con el compromiso de resguardar la información personal de nuestros clientes.

Nuestras prácticas cumplen con los más altos estándares para garantizar la confidencialidad y respeto en cada interacción.

Contamos con una Política de Protección de Datos Personales, que se aplica a todas las subsidiarias del Grupo, la cual se desarrolló a raíz de la publicación de la regulación en materia de protección de datos personales en México. **Esta política establece los deberes y obligaciones de los colaboradores, especialmente aquellos que manejan datos personales sensibles de los clientes.** Además, ha sido actualizada en varias ocasiones, integrando las mejores prácticas recomendadas por consultores externos y autoridades, para garantizar un manejo adecuado y seguro de la información.

También, contamos con una Política del Sistema de Gestión de Datos Personales que establece nuestra estrategia interna para enfrentar los riesgos de seguridad, amenazas informáticas e incidentes que puedan afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales, asegurando el cumplimiento de la regulación aplicable. Asimismo, **estipula que los datos de los clientes cuya relación jurídica con nosotros ha finalizado serán eliminados después de un periodo mínimo de 10 años de resguardo.** Reafirmamos que no alquilamos, vendemos ni proporcionamos datos personales a terceros para fines que no estén relacionados con la ejecución de transacciones o servicios. **Esta política forma parte de nuestros esfuerzos por certificar los procesos relacionados con la protección de datos.**





Comité de Protección de Datos Personales

Como parte de nuestro compromiso con la protección de datos personales, **en octubre de 2017 se formó el Comité de Protección de Datos Personales**, compuesto por diversas áreas interdisciplinarias.

Su objetivo es analizar, evaluar, prever riesgos y emitir resoluciones relacionadas con la protección de datos personales.

Esto se logra mediante la planeación, el monitoreo y la revisión continua de políticas, procedimientos, estrategias y mejoras relacionadas con la protección de datos. Además, **el comité promueve actividades que fomenten una cultura de protección de datos personales**, siempre buscando privilegiar los intereses de los titulares y su privacidad, así como el cumplimiento de las normativas internas y externas.

Cero

filtraciones de datos en 2024

Establecemos, mediante cláusulas contractuales con proveedores y socios comerciales, obligaciones y responsabilidades claras en materia de protección de datos personales. En algunos casos, también solicitamos una fianza adicional para garantizar el cumplimiento en la protección de dichos datos.



Atención de requerimientos de autoridades

Atendemos los requerimientos previa solicitud formal, mediante un oficio o requerimiento debidamente fundado y motivado por las autoridades competentes o a través de una resolución judicial, conforme a lo establecido por las leyes mexicanas vigentes. Estos requerimientos son gestionados de manera oportuna y en tiempo por el área legal, en coordinación con el área de Control de Disposiciones Regulatorias.

En el 2024 no se recibieron multas significativas² por parte del INAI.

² Se considera multa significativa cuando el valor es mayor o igual a \$100 mdp.





Mecanismos de privacidad de datos

Aviso de privacidad

En GFNorte, la protección de datos personales se realiza en estricto apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento. **Para nosotros, la privacidad y confianza de los titulares de datos personales son una prioridad.** Por esta razón, aseguramos la protección de sus datos mediante la revisión continua de nuestros procesos de seguridad, tanto en su forma física como electrónica. Mantenemos a disposición de los titulares los avisos de privacidad en nuestras páginas web, los cuales se actualizan conforme a las necesidades del negocio y en cumplimiento con la regulación aplicable.

Los datos personales se tratan conforme al aviso de privacidad, el cual informa a los titulares sobre el tratamiento de sus datos y los derechos que pueden ejercer.

La negativa para el uso de datos personales con fines secundarios no será motivo para negar productos o servicios a los titulares que lo soliciten o contraten con Banorte. Si los titulares desean que sus datos no se utilicen para fines secundarios, pueden comunicarlo a través de los medios indicados en el aviso de privacidad.

Los datos personales se conservan conforme a los plazos establecidos por las disposiciones aplicables a las entidades financieras en México.



Cultura de protección de datos personales

Promovemos una cultura de protección de datos mediante la implementación de programas de capacitación anual y concientización periódica para nuestros colaboradores, que incluyen sanciones para quienes no cumplan con la normativa aplicable.

Además, formamos parte del programa Aliados INAI, el cual está enfocado en fortalecer la cultura de protección de datos personales. A través de esta colaboración con el INAI, fomentamos la capacitación y sensibilización en las organizaciones y empresas participantes.

En 2023, obtuvimos la recertificación en materia de protección de datos personales, otorgada por NYCE (Normalización y Certificación NYCE, S.C.) a Banco Mercantil del Norte (número de certificado: REA.EA.01.2015.-01/15-NYCE-CPDP-070) por nuestro Sistema de Gestión de Datos Personales, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales



en Posesión de los Particulares, su Reglamento y los Parámetros de Autorregulación en materia de protección de datos personales. Este certificado, con vigencia hasta agosto de 2025, incluye un alcance extenso que abarca las áreas que conforman el Comité de Protección de Datos Personales, así como los centros de contacto, centros de datos y sucursales. La recertificación se logró tras una revisión exhaustiva por parte de NYCE, lo que corrobora el mantenimiento de nuestros estándares en la protección de datos personales.

En febrero de 2024, se celebró la ceremonia de premiación del concurso de innovación y buenas

prácticas del INAI 2023, donde Banorte recibió una mención especial por su proyecto titulado “1000 maneras de perder datos personales”.

Actualmente, el número total de clientes activos en Banorte es de 12,803,646, de los cuales 10,396,151 tienen sus datos personales utilizados para propósitos secundarios, mientras que 2,407,495 clientes (19%) optaron por no utilizar su información para estos fines.

Refrendamos nuestro compromiso de mantener como prioridad la protección de la información de nuestros clientes.

2,407,495

titulares de clientes cuya información no se utiliza con propósitos secundarios (19% 2024 vs. 15% 2023)



Capital Humano

- Demografía laboral
- Diversidad, equidad e inclusión
- Atracción e incorporación de talento
- Formación
- Clima y experiencia del colaborador
- Bienestar, salud y seguridad
- Remuneración y retención



26%

de mujeres en puestos directivos

50.9%

del total de la plantilla son mujeres

20.1%

tasa de rotación total



CADA VEZ MÁS CERCA...



Conectando a un equipo talentoso con el mejor lugar para trabajar



En un entorno altamente desafiante, **nuestro principal reto consiste en afianzar un liderazgo positivo y responsable** que cuide el bienestar de los colaboradores a la vez que genere las **condiciones óptimas para su mejor desempeño.**

ODS: 4, 5, 8, 16

GRI: 2-7, 2-8, 2-19, 2-20, 2-30, 201-3, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2

SASB: FN-IB-330a.1, FN-CF-270a.1





En GFNorte, hemos trabajado en el desarrollo de nuestro talento, dotándolos de las competencias necesarias para enfrentar los desafíos de nuestro Plan Estratégico 4, 5, 6.

Con esta visión, se ha consolidado la estrategia de talento y cultura, integrando los siguientes elementos:

- › **Atributos fundamentales:** Enfoque al cliente, integridad y colaboración.
- › **Atributos emergentes:** Enfoque en resultados, enfoque en el colaborador, y diversidad, equidad e inclusión.
- › **Atributos orientados al futuro:** Seguridad y bienestar laboral, inteligencia emocional y resiliencia.

Propuesta núcleo y manifiesto

CRECER JUNTOS TRANSFORMANDO EN EQUIPO

En Banorte, sabemos que el verdadero éxito no se alcanza en solitario, se construye en equipo. Con una trayectoria de prestigio y estabilidad en el mercado mexicano, aquí las metas individuales se convierten en logros compartidos. Este es un lugar donde el talento se une, el aprendizaje se comparte y el crecimiento colectivo transforma carreras. Día a día, juntos, escribimos una historia de éxito que inspira y trasciende. La innovación es el motor que impulsa nuestras acciones. Aquí, cada idea es una oportunidad para avanzar y cada esfuerzo en equipo genera soluciones que hacen la diferencia. Desde programas para desarrollar nuevos talentos hasta herramientas tecnológicas de vanguardia, lideramos el cambio en un entorno flexible, humano y colaborativo. Porque transformar no es solo un objetivo; es el resultado del trabajo de todos. En Banorte, crecer juntos significa avanzar hacia un futuro donde cada contribución es valorada y genera un impacto en México, cada esfuerzo es reconocido y cada paso que damos construye un legado compartido. Aquí, la transformación continua no es solo un compromiso, es la esencia de quiénes somos.

Crece juntos es transformar en equipo.



Demografía laboral

GRI 2-7, 2-8, 2-30, 202-2, 405-1
SASB FN-IB-330a.1, FN-AC-330a.1

Al cierre del 2024, la familia GFNorte estuvo conformada por 30,908 colaboradores, de los cuales 50.9% son mujeres.

Todos forman parte de nuestra plantilla bajo contratos indefinidos y comprometidos en jornadas completas, algunos colaboradores con la opción de esquema híbrido.

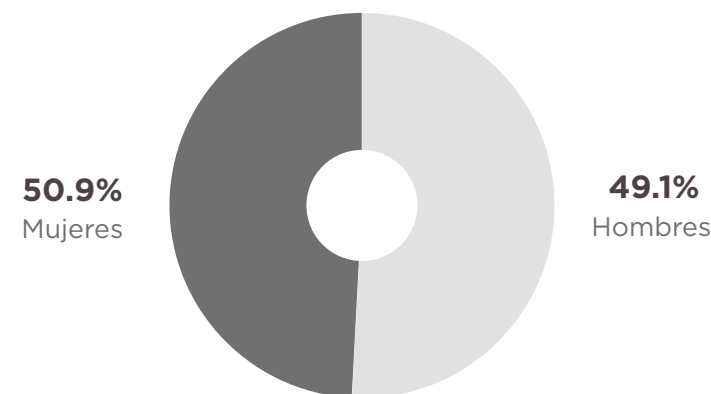
30,908

colaboradores forman parte de la familia GFNorte

15,722

son mujeres

Distribución por género





Plantilla laboral por generación y género

Generación	Mujeres	Hombres	Total	%
Baby boomers	81	209	290	0.9%
Generación X	2,396	2,539	4,935	15.9%
Millennials	7,666	7,185	14,851	48.0%
Centennials	5,579	5,253	10,832	35.0%
Total	15,722	15,186	30,908	100%

Plantilla laboral por edad y género

Edad	Mujeres	Hombres	Total	%
Menor 30	5,559	5,230	10,789	34.9%
30-50	8,749	8,172	16,921	54.7%
Mayor 50	1,414	1,784	3,198	10.5%
Total	15,722	15,186	30,908	100%

Plantilla laboral por categoría y género

Categoría	Mujeres	Hombres	Total	%
Dirección	204	588	792	2.6%
Mandos medios	4,066	5,163	9,229	28.6%
Operativos	11,452	9,435	20,887	68.9%
Total	15,722	15,186	30,908	100%

Desglose por nacionalidades (empleados en general)

Nacionalidad	Mujeres	Hombres	Total	%
Americana	9	12	21	0.067%
Argentina	1	2	3	0.009%
Brasileña		1	1	0.003%
Canadiense	3	2	5	0.016%
Colombiana	5	11	16	0.051%
Eslovaco	1		1	0.003%
Española		2	2	0.006%
Marroquí		1	1	0.003%
Mexicana	15,696	15,143	30,844	99.781%
Peruana		1	1	0.003%
Venezolana	7	11	18	0.058%
Total	15,722	15,186	30,908	100%

Desglose por nacionalidades (directivos y mandos medios)

Nacionalidad	Directivos		Mandos medios	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Americana	1	1	4	3
Argentina		1	1	
Brasileña			1	
Canadiense		2	2	1
Colombiana	1		5	3
Eslovaco				1
Española		1	1	
Mexicana	198	558	3,873	4,822
Peruana			1	
Venezolana			6	3
Total	200	563	3,894	4,833

Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco bino) y Seguros y Pensiones.





Rotación

GRI 401-1

En 2024, cerramos el año con una **rotación total de 20.1%**, de la cual el **12.5% correspondió a rotación no deseada (voluntaria)**. Este indicador se mantiene por debajo del promedio de rotación del sector bancario.

20.1%

de rotación total en 2024

12.5%

correspondió a rotación no deseada (voluntaria)

Rotación por segmento²

Segmento	2023	2024	Variación (puntos porcentuales)
Ejecutivos de Centro de Contacto	83.0%	66.8%	-16.2
Promotor (fuerza de venta)	62.6%	63.8%	+1.2
Cajero	13.5%	12.4%	-1.1
Resto del personal	9.5%	11.8%	+2.3
Rotación total	20.1%	20.1%	0
Rotación sin ejecutivos de Centro de Contacto	12.9%	13.3%	+0.4

Rotación por empresa y género¹

Género	Banco		Seguros y Pensiones		Afore	
Mujeres	2,652	17.9%	138	8.1%	249	18.1%
Hombres	3,144	22.3%	208	12.2%	221	22.4%
Total	5,796	20.1%	346	20.3%	470	19.9%

¹ Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco bineo) Seguros y Pensiones y Afore XXI Banorte.

Rotación por categoría y género²

Mujeres

Hombres

Categoría	Mujeres		Hombres		Total	
Dirección	12	6.2%	48	8.8%	60	8.1%
Mandos medios	420	11.0%	653	13.8%	1,073	12.6%
Operativos	2,220	20.5%	2,443	27.7%	4,663	23.8%
Total	2,652	17.9%	3,144	22.3%	5,796	20.1%

Rotación por generación y género²

Mujeres

Hombres

Generación	Mujeres		Hombres		Total	
Baby boomers	60	56.9%	103	41.6%	163	46.2%
Generación X	230	9.9%	304	12.7%	534	11.3%
Millennials	894	12.2%	1,136	16.9%	2,030	14.4%
Centennials	1,468	29.2%	1,601	34%	3,069	31.5%
Total	2,652	17.9%	3,144	22.3%	5,796	20.1%

² Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco bineo).

Sindicato

La relación colectiva de trabajo en Banorte se encuentra formalizada mediante un contrato legalmente registrado ante la autoridad laboral “Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral”, donde además de la Institución, el Sindicato Nacional de Trabajadores de Banorte, en representación de los trabajadores de ésta que lo constituyen y mediante la firma del Secretario General Sindical, componen como sujetos la relación colectiva en mención.

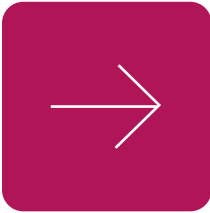
En cumplimiento a la ley laboral, la Institución y el Sindicato revisan periódicamente las condiciones de trabajo pactadas, **con la finalidad de mantener la competitividad y productividad en la empresa, entendiendo que el diálogo y los acuerdos son la piedra angular para el mantenimiento de buenas relaciones de trabajo.**

Número de empleados por género³

	Mujeres	Hombres	Total	%
No sindicalizados	10,737	11,099	21,836	70.6%
Sindicalizados	4,985	4,087	9,072	29.4%

³ Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco bineo) y Seguros y Pensiones.





Diversidad, equidad e inclusión

GRI 3-3, 401-3
SASB-FN-IB-330a.1

En 2024, el 50.9% de nuestros colaboradores son mujeres, de las cuales 26% ocupan puestos de dirección; el incremento de la participación de mujeres es nuestro principal indicador para evaluar el progreso hacia la equidad de género en GFNorte.

Nuestro propósito en diversidad, equidad e inclusión es **“Vivir una cultura diversa, inclusiva y participativa, donde el talento pueda desarrollarse plenamente y ser valorado por su desempeño”**. Este propósito se sustenta en cuatro olas:



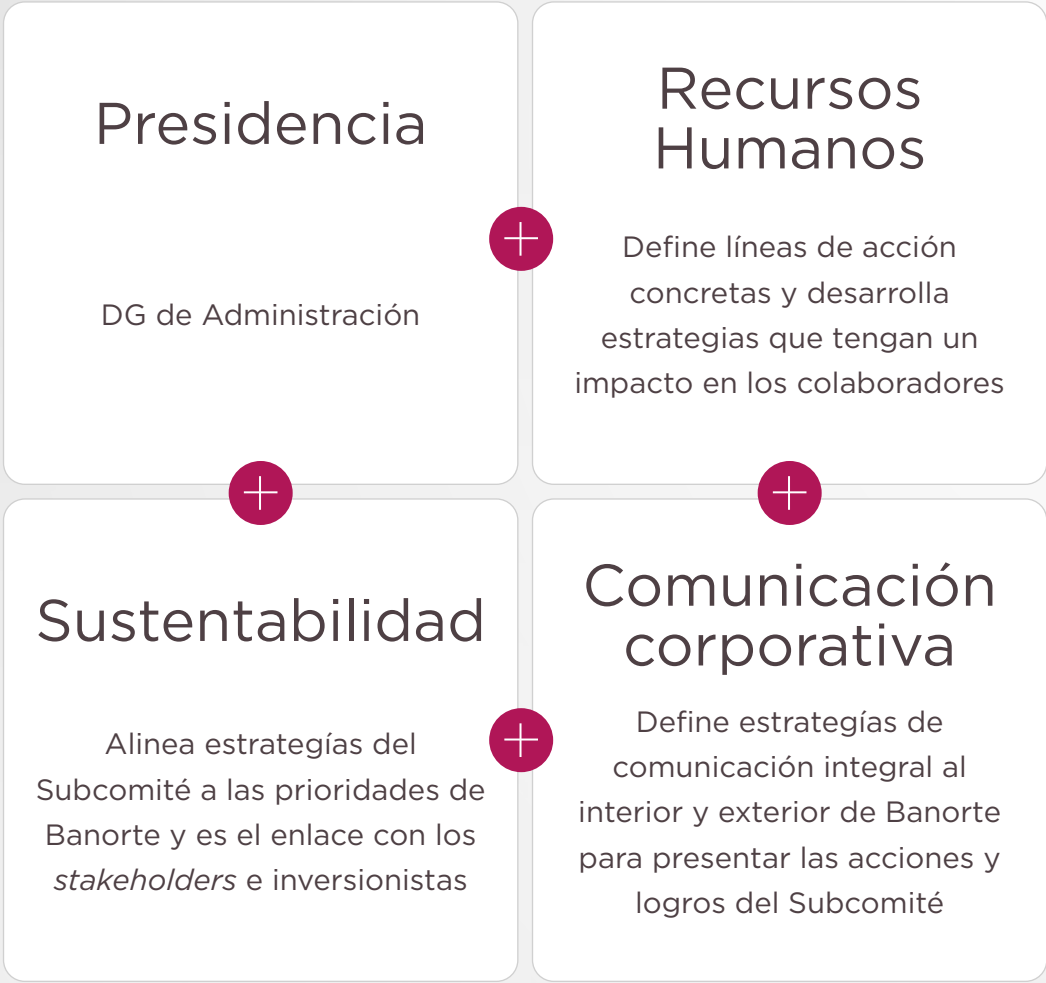
Nuestra estrategia se basa en cuatro olas basadas en las siguientes temáticas:





En 2024, el Subcomité de DEI continúa desempeñando un papel clave dentro de nuestra estrategia, con el objetivo de desarrollar y dar seguimiento a las acciones enfocadas en promover la equidad, la igualdad y la no discriminación. Este subcomité trabaja en áreas fundamentales como los derechos humanos, la diversidad, la inclusión y el fortalecimiento del capital humano.

Subcomité de Diversidad, Equidad e Inclusión



Integrantes del Subcomité DEI Banorte	
Javier Beltrán Cantú	Director General de Administración
Mario Alberto Barraza Barrón	Director General de Banca Comercial
Constanza Noelia López Vela	Directora General Adjunta de Negocio Adquirente
Elba Elena García Garate	Directora General Adjunta de Jurídico
Rogelio Cárdenas Solís	Director Ejecutivo de Capital Humano
Luis Mario Ochoa Gómez	Director Ejecutivo de Servicios
Beatriz Sánchez Covarrubias	Directora de Sustentabilidad e Inversión Responsable
Gabriela Gallegos de la Torre	Directora Ejecutiva de Comunicación Corporativa
Juan José Villalón Ávalos	Director Ejecutivo de Auditoría Áreas de Apoyo y Control

Para apoyar la implementación de la estrategia e iniciativas del Subcomité de DEI, se creó la Comisión Operativa, enfocada en impulsar el desarrollo profesional de las mujeres en Banorte, integrar talento con discapacidad, fomentar una cultura de inclusión y respeto hacia la diversidad sexual y de género, y promover la diversidad étnico-racial.

Actualmente, esta comisión ejecuta iniciativas clave como la estrategia de liderazgo femenino y el plan de inclusión laboral para personas con discapacidad motriz.

Acciones de la Comisión Operativa

CO-DISEÑAR INICIATIVAS Y PROYECTOS

- Identificar **riesgos potenciales** que puedan surgir en la implementación.
- Mantenerse al tanto de **mejores prácticas** y **benchmarks**.

↓

COORDINAR ESFUERZOS CON OTRAS ÁREAS PARA HABILITAR LAS INICIATIVAS

- Generar **sinergias** y dar seguimiento.
- Ayudar a superar **obstáculos**.

↓

EJECUTAR LOS PLANES DE TRABAJO QUE SE DEFINAN

- Tener fechas **compromiso**.
- Identificar los **factores de éxito** y medirlos.

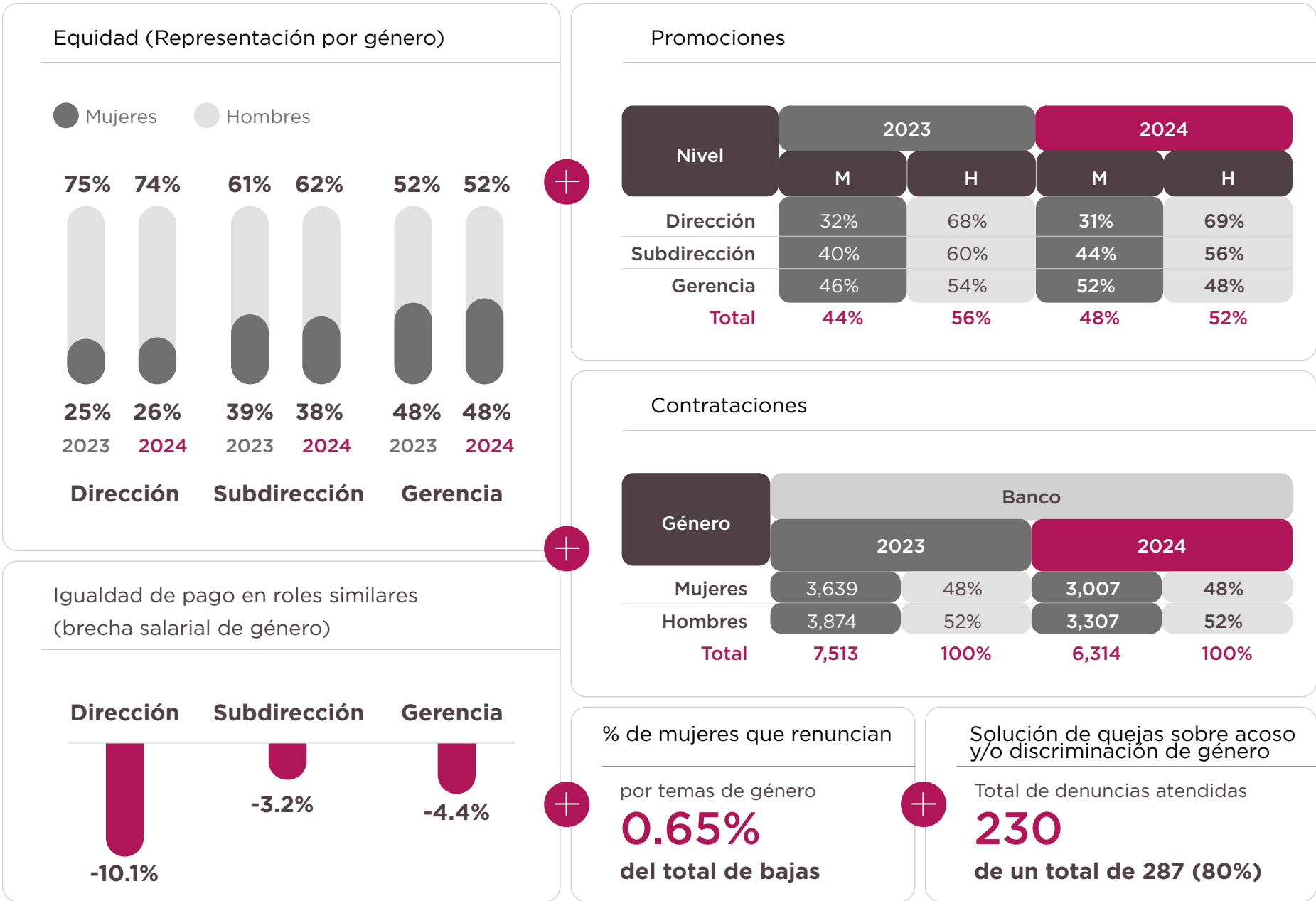




Equidad de género

GRI 405-2

En el Subcomité DEI, se establecieron indicadores clave para medir el progreso en materia de equidad de género, los cuales se detallan a continuación:



Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco bineo).

Maternidad y paternidad

GRI 401-3

Durante el 2024, un total de 434 colaboradoras tomaron su licencia de maternidad, de las cuales 422 (97.2%) regresaron de su licencia de maternidad. Al cierre del 2024 continúan en Banorte 400 de ellas (92.2%).

En mayo, se incrementaron las licencias parentales:

- ▶ Paternidad de 5 a 15 días hábiles
- ▶ Maternidad de 90 a 100 días naturales



434

colaboradoras tomaron su licencia de maternidad

422

regresaron de su licencia de maternidad





El mejor lugar para trabajar para las mujeres

En marzo de este año, Banorte fue reconocido como uno de los mejores lugares para trabajar para mujeres en México, obteniendo el 4° lugar en el ranking de GPTW.

La encuesta evaluó cinco dimensiones clave relacionadas con el clima laboral, en las cuales se observaron porcentajes similares de satisfacción entre hombres y mujeres. En particular, para esta categoría, se analizan, mediante su propio algoritmo, las respuestas de las colaboradoras en temas como desarrollo de potencial, valores, liderazgo e innovación dentro de Banorte.

Este reconocimiento refleja los esfuerzos continuos de Banorte por promover entornos de trabajo equitativos, respetuosos y que valoren el talento individual.

Mujeres en el mundo digital

Continuamos fortaleciendo el grupo de Mujeres en el mundo digital, enfocado en impulsar el desarrollo profesional y personal de las mujeres, garantizando espacios seguros y equitativos para todos. Este grupo se desarrolla a través de cuatro pilares:

- › Balance de vida y trabajo.
- › Proyección e imagen.
- › Crecimiento profesional.
- › Respeto y ética.

Desde inicios de año, integramos nuevas colaboradoras al grupo para enriquecerlo con sus ideas y habilidades, fortaleciendo la experiencia compartida. **Organizamos el desayuno Reforzando lazos, con las 40 cofundadoras y las nuevas integrantes, para crear mayor sinergia e identificar necesidades comunes.**



Principales logros:

8 iniciativas de empoderamiento y desarrollo profesional y personal



70% de participación de las mujeres de la Dirección General de Desarrollo de Negocios Digitales y la Dirección General Adjunta de Tecnología

Más de **15 horas dedicadas en sesiones** con el grupo de cofundadoras



663 asistencias en distintas actividades



Más de **375 colaboradoras impactadas**

Uno de los retos más significativos en el ámbito digital y tecnológico es el fomento de la participación femenina en áreas STEM. **Actualmente, contamos con un 5.65% de mujeres en estas disciplinas**, lo que resalta la importancia de continuar impulsando iniciativas que promuevan su integración y desarrollo profesional en este sector.





Iniciativas internas



MES DE LA MUJER

Durante marzo, Banorte conmemoró el Día Internacional de la Mujer con actividades como **10 sesiones (virtuales y presenciales) con 3,389 asistentes, 2 paneles de directivos y directivas y 6 actividades didácticas presenciales con asistencia de 2,254 colaboradores, logrando un 96% de satisfacción.**



TALLER I AM REMARKABLE

Enfocado en facilitar herramientas de autopromoción, comunicación y autorreflexión para identificar habilidades y redefinir objetivos profesionales. **28 participantes.**

LIDERAZGO FEMENINO

Estrategia de Impulso Profesional con **participación de 600 personas.** Incluyó más de **30 mujeres líderes como facilitadoras y 18 colaboradoras** seleccionadas para *coaching* profesional.



PANEL “Y ELLAS... ¿CÓMO LE HACEN?”

Realizado en mayo, con 151 asistentes aprendiendo de líderes femeninas. Además, incluyó una sesión para 128 mujeres sobre límites asertivos y negociación.



MATERNIDAD EN EQUILIBRIO

Se ofrecieron **3 sesiones de acompañamiento a 223 mujeres.**



ESPACIOS SEGUROS

Talleres impartidos por EY para **700 líderes proporcionando herramientas** para gestionar conductas que fomenten respeto e inclusión y que fortalecen en un entorno laboral equitativo.



BALANCE DE VIDA Y TRABAJO

Se brindaron herramientas a **86 colaboradoras para optimizar su tiempo y tareas** mejorando el equilibrio entre vida laboral y personal.



PROYECCIÓN E IMAGEN

Capacitaciones para 145 mujeres, desarrolladas con una consultora internacional, enfocadas en marca personal y estilo profesional.



SESIÓN DE *ENGAGEMENT*: LOTERÍA SUPER-MEXICANAS

Dinámica en la que colaboradoras reconocían sus habilidades únicas y áreas de mejora para su desarrollo profesional.





Iniciativas externas en equidad de género

COMITÉ DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN ABM

Participación en 5 sesiones.

Principales temas abordados:

- › Políticas de género.
- › Incremento de mujeres en posiciones de liderazgo.
- › Promoción de licencias parentales.
- › Indicadores para un *scorecard* gremial.
- › Programas de mentoría.

Se liberó un curso de diversidad y equidad con participación de **25,918 colaboradores**.



GRUPO DE TRABAJO DE GÉNERO - PRINCIPIOS DE LA BANCA RESPONSABLE

Participación en actividades enfocadas en la actualización de la guía de igualdad de género.

Actividades clave:

- › Definir indicadores para medir brechas de género.
- › Evaluar desempeño bancario en temas de género.
- › Establecer KPIs específicos.

Los resultados de este trabajo se presentarán próximamente.

Personas con discapacidad

El objetivo es garantizar un entorno laboral alineado a nuestra estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión; por lo que, continuamos impulsando la Ola 2, enfocada en el talento que vive con alguna discapacidad para que se favorezca una integración adecuada.

Integración de personas con discapacidad motriz

En 2024, **implementamos un programa piloto para identificar áreas de oportunidad en los procesos clave de incorporación de nuevos colaboradores con discapacidad**, con el fin de realizar ajustes razonables y generar procesos más inclusivos. Entre las acciones realizadas destacan:

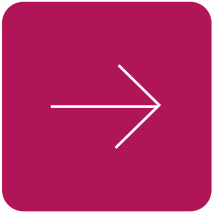
- › Diagnóstico de sedes corporativas para evaluar la infraestructura existente y su accesibilidad para personas con discapacidad motriz.
- › Identificación de ajustes razonables y definición de un plan de trabajo enfocado en procesos de recursos humanos para fomentar la inclusión.



- › Capacitación y sensibilización:
 - **4 talleres de habilitación** dirigidos a **100 colaboradores** de Recursos Humanos.
 - **1 taller sobre conceptos clave de discapacidad** dirigido a **776 colaboradores**.

Actualmente, contamos con **16 colaboradores** que viven con alguna discapacidad.





Atracción e incorporación de talento

GRI 401-1

Programa Talento Joven

Creemos en el talento joven y apostamos por su desarrollo.

Durante 2024, **invitamos a 127 estudiantes de diversas licenciaturas e ingenierías de las principales universidades del país a participar en proyectos** en distintas áreas de nuestra institución, brindándoles una experiencia práctica y formativa.

Al finalizar el programa el objetivo es que los practicantes sean contratados, durante el año 2024 se contrató a **31 practicantes**.



Universidades participantes	Número de estudiantes
ITESM	67
UANL	9
UNAM	6
ANAHUAC	5
Otras	40

Carreras participantes	Número de estudiantes
Económico- Administrativas	91
Ingenierías	27
Comunicación	5
Mercadotecnia	2
Diseño	1
Derecho	1

Ciudades participantes	Número de estudiantes
Monterrey	51
Ciudad De México	47
Guadalajara	3
Otras	26

Direcciones generales participantes	Número de estudiantes
Banca Mayorista	41
Finanzas y Operaciones	26
Desarrollo de Negocios Digitales	14
Administración de Riesgos y Créditos	11
Desarrollo de Productos	9
Banca Comercial	8
Administración	8
Banca de Gobierno	6
Auditoría	2
Jurídico	1
bineo	1

Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco bineo)





Hackathon Banorte 2024

El Hackathon Banorte es un evento de innovación dirigido a universitarios, realizado por segunda ocasión en nuestra Institución.

En esta edición, llevada a cabo en la Ciudad de México, el reto principal fue desarrollar soluciones para la banca del futuro. **El evento reunió a 183 estudiantes, organizados en 45 equipos provenientes de diversas universidades**, como el ITESM, TECMILENIO, UNAM, IPN, UP, Anáhuac, entre otras, destacando la diversidad de talento.

Cada uno de los equipos participantes presentó un proyecto de solución ante mentores y directivos de Banorte, enfocado en los siguientes retos:

- Agentes con Inteligencia Artificial.
- Educación financiera con Inteligencia Artificial.

Al cierre del evento, se premiaron a los dos mejores equipos, cuyos integrantes no solo recibieron un premio en efectivo, sino también la oportunidad de realizar sus prácticas profesionales en Banorte, impulsando su desarrollo y conexión con el mundo profesional.

Alianzas estratégicas con universidades

CÁTEDRA BANORTE

Más de **500 estudiantes** participaron en **25 cátedras impartidas por líderes de Banorte**, fortaleciendo su formación académica y profesional en el sector financiero.

HACKMTY ITESM 2024

Quinta participación de Banorte en el hackathon de ITESM. **128 estudiantes de 32 equipos desarrollaron un onboarding digital para jóvenes**. Resaltaron por creatividad e innovación.

INNOVACIÓN MEETUP 2024 TEC MILENIO

Primer evento con **906 inscritos, de los cuales 89 estudiantes en 20 equipos desarrollaron estrategias para captar y retener clientes jóvenes**. Los 5 finalistas presentaron prototipos y el equipo ganador fue integrado como practicantes en el equipo de banca digital.

FERIAS DE EMPLEO

Banorte asistió a **38 ferias de empleo en universidades clave, captando 1,342 currículums** y fortaleciendo su vínculo con el talento universitario.

HACKATHON ENACTUS

Banorte participó en el hackathon organizado por Enactus y Apple. **Recibió 40 estudiantes de 10 equipos que trabajaron en digitalización del efectivo**. Cuatro estudiantes de los equipos ganadores se unieron a Banorte como practicantes.

CONGRESO NACIONAL DE FINANZAS

Por tercera vez **Banorte participó en el evento organizado por EGADE Business School**. La interacción con estudiantes fortaleció el vínculo con talento potencial para el programa Talento Joven.

SOCIOS FORMADORES

Participación en cinco retos académicos con **más de 300 estudiantes de la escuela de negocios del ITESM**, guiados por ejecutivos de Banorte, abordando temas como financiamiento corporativo y diseño organizacional.

JÓVENES CONSTRUYENDO EL FUTURO

Banorte se sumó al programa del gobierno federal, **ofreció espacios de aprendizaje a 25 jóvenes**, impulsando su desarrollo y movilidad social.





Incorporación de talento extraordinario

En GFNorte, mantenemos el compromiso de brindar una experiencia de integración que conecte a los nuevos colaboradores con nuestra visión, misión y valores. En 2024, realizamos **185 sesiones de bienvenida ¡HOLA!**, con la participación de más de **6,000 colaboradores de nuevo ingreso**.

185

sesiones de bienvenida ¡HOLA!

6,000

colaboradores de nuevo ingreso

Contrataciones

GRI 401-1

Incorporaciones	Banco		Seguros y Pensiones		Afore		Total
Mujeres	3,007		100		342		3,449
Hombres	3,307		131		296		3,734
Total	6,314		231		638		7,138

Incorporaciones por generación

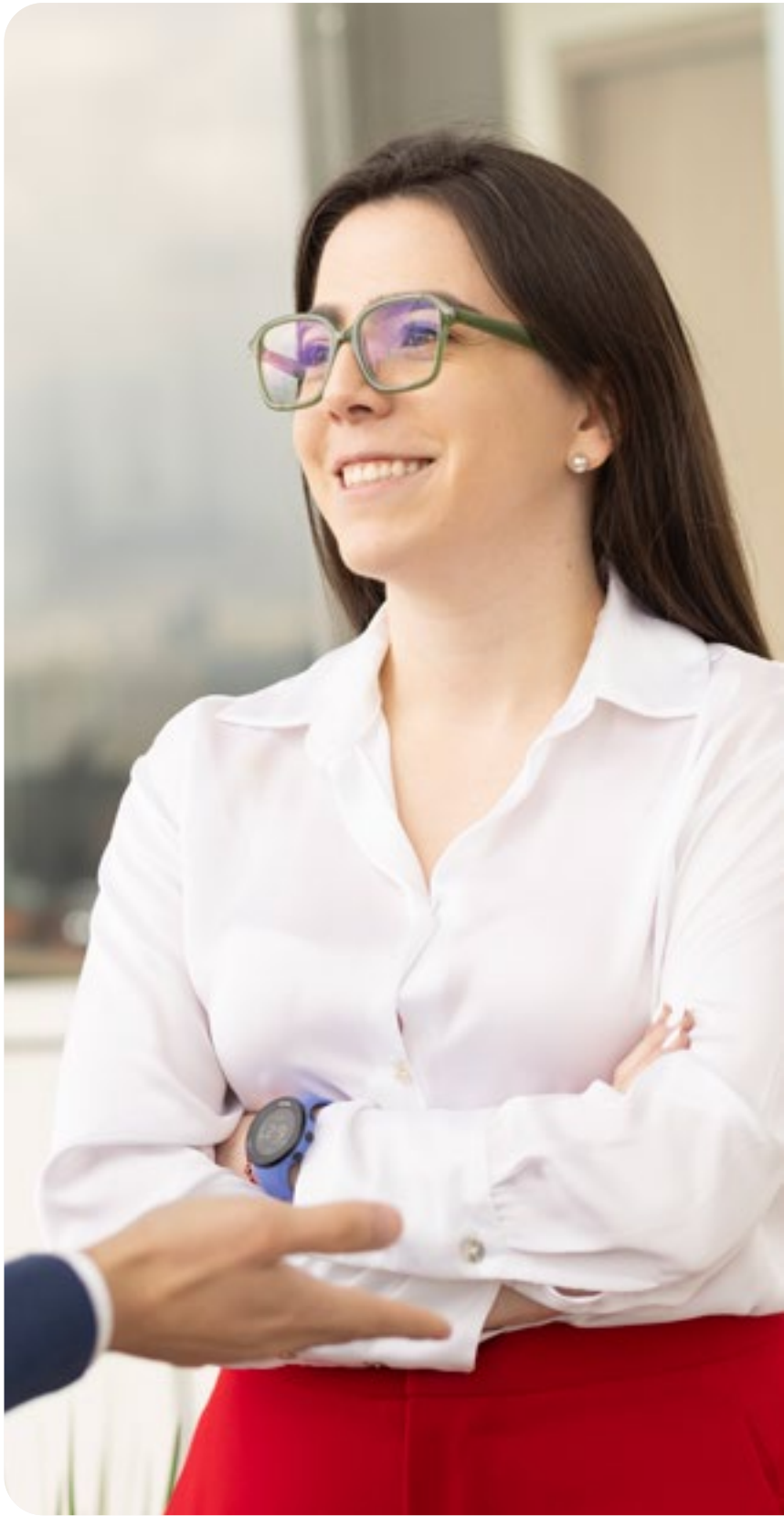
Mujeres Hombres

Incorporaciones	Banco		Seguros y Pensiones		Afore		Total
Baby boomers	2	3	0	0	0	3	8
Generación X	135	149	8	17	86	67	465
Millennials	654	858	72	82	202	160	2,028
Centennials	2,216	2,297	20	32	54	66	4,685
Total	3,007	3,307	100	131	342	296	7,138

Incorporaciones por categoría

Incorporaciones	Banco		Seguros y Pensiones		Afore		Total
Directivos	7	29	0	1	0	0	37
Mandos medios	257	532	16	27	2	4	789
Operativos	2,743	2,746	84	103	340	292	6,308
Total	3,007	3,307	100	131	342	296	7,138

Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco binoe) Seguros y Pensiones y Afore XXI Banorte.





Desarrollo y formación

Desarrollo de talento

MAPEO DE TALENTO CLAVE

Con el propósito de asegurar la continuidad de negocio, **desarrollamos planes de sucesión y desarrollo personalizados que se alinean con nuestros objetivos estratégicos y de negocio.** Estos planes tienen como propósito garantizar el talento y una transición de liderazgo fluida, al mismo tiempo que fortalecen el crecimiento orgánico del Grupo.



PROGRAMA DE LIDERAZGO

Reconocemos que la formación de líderes es esencial para nuestra estrategia de transformación. Por ello, **hemos priorizado programas especializados y continuos que no solo desarrollan habilidades críticas actuales,** sino que también incluyen un enfoque orientado al futuro. Este enfoque asegura que nuestros líderes posean las competencias técnicas necesarias, **junto con una mentalidad y valores alineados con nuestra visión institucional y los principios de igualdad, diversidad e inclusión.**

33%

de los directores generales adjuntos cuentan con un plan de desarrollo definido.

100%

de la alta dirección (directores generales adjuntos y directores ejecutivos) tienen un *pool* de talento confirmado, fortaleciendo nuestra capacidad de liderazgo y continuidad organizacional

	Programas	Mujeres	Hombres	Total
Directores generales adjuntos	Programas de Desarrollo Individual	1	16	17
	Formación Directiva - IPADE	36	62	98
Directores de área	Desarrollo Directivo Banca Comercial - IE University	11	21	32
	Liderazgo Transformacional- Korn Ferry	7	16	23
	Coaching Ejecutivo	3	1	4
	Coaching para el Liderazgo Femenino	8	0	8
Subdirectores	Acelerador de Talento - IPADE	23	48	71
	Liderazgo Transformacional - Harvard	60	79	139
	Coaching Ejecutivo	1	0	1
	2024 Desarrollo de Carrera	10	22	32
	Acelerador de Talento - Collective Academy	35	33	68
Gerentes	Coaching para el Desarrollo de Carrera y Talento Clave	9	8	17
	Coaching para el Liderazgo Femenino	9	0	9
	Habilidades Gerenciales LIVE - ITESM	242	257	499

Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco binoe)





Promoviendo al talento extraordinario

Promovemos el crecimiento profesional de nuestros colaboradores mediante un proceso de cobertura de vacantes que prioriza el talento interno.

Nuestro objetivo es identificar y fortalecer sus habilidades y competencias clave a través de programas de capacitación y desarrollo personalizados.

En 2024, realizamos 6,588 movimientos internos, de los cuales el 86% representaron promociones y el 14% movimientos laterales, reafirmando nuestro compromiso de impulsar el desarrollo y la proyección profesional dentro de nuestra organización.

Coberturas	Baby Boomers		Generación X		Millenials		Centennials	
	Interno	Externo	Interno	Externo	Interno	Externo	Interno	Externo
Director	5	-	49	14	46	22	2	-
Mandos medios	1	1	193	93	853	427	326	268
Operativo	-	4	78	117	1,332	1,064	3,703	4,244
Total	6	5	320	284	2,231	1,513	4,031	4,512

Promociones internas	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	26	57	83
Mandos medios	549	592	1,141
Operativos	2,458	2,177	4,635
Total	3,033	2,826	5,859

Coberturas staff	Interno		Externo		Total	
Directivos	102	74%	36	26%	138	100%
Mandos medios	1,204	61%	769	39%	1,973	100%
Operativos	913	52%	837	48%	1,750	100%
Total	2,219	57%	1,642	43%	3,871	100%

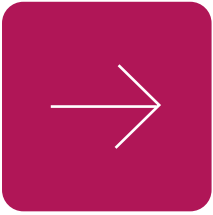
Coberturas Promotor de venta y servicio	Interno		Externo		Total	
Directivos	49	6%	802	94%	851	100%

Coberturas sucursal	Interno		Externo		Total	
Directores	169	89%	20	11%	189	100%
Ejecutivos	1,032	59%	710	41%	1,742	100%
Cajeros	635	46%	740	54%	1,375	100%
Total	1,836	56%	1,470	44%	3,306	100%

Coberturas Ejecutivo de centro de contacto	Interno		Externo		Total	
Ejecutivos	2,484	51%	2,400	49%	4,884	100%

Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco bineo)





Formación

GRI 404-1, 404-2

En 2024 impartimos 1,069,393 horas de formación, lo que equivale a un promedio de 37 horas por colaborador.



29,272

número total de empleados capacitados

Horas totales invertidas por género:

546,508

hombres

522,885

mujeres

Horas de capacitación promedio⁴

Mujeres Hombres

Categoría	Banco		Seguros y Pensiones		Afore	
Dirección	25	23	29	20	95	43
Mandos medios	32	35	14	15	86	82
Operativos	38	38	15	16	106	103
Total	36	37	15	16	96	76

Generación	Banco		Seguros y Pensiones		Afore	
Baby boomers	38	26	14	14	80.2	96.6
Generación X	34	33	17	15	113.5	111.3
Millennials	36	38	14	16	104.4	95.5
Centennials	38	38	16	18	76.0	83.0
Total	36	37	15	16	93.5	96.6

⁴ Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco bino) Seguros y Pensiones y Afore XXI Banorte.

Inversión en capacitación⁵

	2024
Técnica y liderazgo	\$ 147 mdp
Certificaciones AMIB	\$ 12 mdp
Temas regulatorios	\$ 18 mdp
Plataformas Digitales	\$ 21 mdp
Becas	\$ 18 mdp
Total	\$ 216 mdp

⁵ Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco bino)





Escuelas para áreas centrales y de negocio

GRI 404-2

ESCUELA BANCA MAYORISTA

Lanzamiento de la escuela Banca Mayorista, ofreciendo más de 100 horas de contenido especializado en crédito, finanzas, modelo de servicio y evaluación de proyectos. Primera generación de 70 egresados y **más de 600 colaboradores capacitados en 2024.**

ESCUELA CRÉDITO Y RIESGO

Formación especializada en análisis de crédito, gestión de riesgos y sistemas avanzados. Incluyó master classes impartidas por directores de Banorte. **Más de 550 colaboradores capacitados en 2024.**

ESCUELA COMERCIAL

Programa enfocado en productos financieros y atención a clientes en Banca Pyme, Preferente y Fuerza de Ventas. Capacitación adaptada a cada segmento, logrando capacitar a **más de 13,000 colaboradores en 2024.**

Formación ASG | Afore XXI Banorte

GRI 404-2

Afore XXI Banorte desarrolló un robusto programa de capacitación en 2024, cubriendo aspectos técnicos, normativos y estratégicos para fortalecer las habilidades y competencias de su personal, que comprendió lo siguiente:

1

Sustentabilidad: Se enfoca en certificaciones nacionales e internacionales para colaboradores clave, con especial énfasis en estándares globales como *Chartered Financial Analyst* y *Financial Risk Manager*. Además, se implementaron cursos relacionados con sostenibilidad, reportes ASG y herramientas como QGIS, complementados con talleres y webinarios específicos.

2

Banca Incluyente: El objetivo fue fomentar inclusión financiera mediante capacitaciones en temas como pensiones, protección de datos personales, autorregulación y prevención de lavado de dinero. También se realizaron acciones normativas y programas específicos para asesores previsionales.

3

Digitalización: Se priorizó la formación en competencias tecnológicas a través de capacitaciones que incluyeron certificaciones en ciberseguridad (CompTIA, ITIL), uso avanzado de Excel, Power BI y manejo de herramientas tecnológicas. Además, se llevaron a cabo seminarios sobre el impacto de la IA y webinarios técnicos.

4

Liderazgo Responsable: Capacitaciones enfocadas en promover liderazgo inclusivo y habilidades como comunicación efectiva, gestión de tiempo y retroalimentación. También se ofrecieron programas como mentorías y liderazgo femenino, abarcando aspectos de diversidad y perspectiva de género.

5

Capital Humano: Programas orientados al bienestar laboral y la reducción de riesgos psicosociales. Se ofrecieron talleres y webinarios en normatividad, resiliencia, NOM-037 y rotación de personal, así como cursos específicos en nómina, finiquitos y bienestar laboral.

6

Ciudadanía Corporativa: El curso de Responsabilidad Social Empresarial integró prácticas sostenibles y éticas en las operaciones diarias, fortaleciendo la reputación y el compromiso de la empresa hacia la comunidad.

7

Naturaleza: Futuras acciones formativas abordarán temas de conservación de la biodiversidad y sostenibilidad ambiental, promoviendo prácticas como reciclaje y reforestación.

8

Cambio Climático: Capacitación planificada para sensibilizar sobre emisiones de carbono y energías renovables, destacando la importancia de prácticas sostenibles a nivel organizacional e individual.

9

Diversidad, Equidad e Inclusión: Se promovió un entorno laboral equitativo mediante talleres y conferencias sobre igualdad laboral, no discriminación, derechos humanos y liderazgo femenino, sensibilizando al personal sobre diversidad y equidad en el lugar de trabajo.





Clima y experiencia del colaborador



Great Place To Work

Como parte de nuestra estrategia para medir y mejorar el clima organizacional, en 2024 participamos en el ejercicio de GPTW para certificarnos como un gran lugar para trabajar. Obtuvimos un promedio del **84.4%** en la evaluación, con la participación de **21,874** colaboradores.

Además de la certificación, el Instituto de GPTW reconoció a Banorte integrándolo a los siguientes *rankings*:

- ▶ Las mejores empresas para trabajar en México
- ▶ Las mejores empresas para trabajar en México para mujeres
- ▶ Las mejores empresas para trabajar en Latinoamérica

Asimismo, Banorte está dentro de los listados de los mejores CEO's y CHRO's del 2024.

Ambos distintivos reflejan el reconocimiento a la gestión estratégica y humana que caracteriza el estilo de liderazgo de Banorte.

Metodología y dimensiones GPTW

Credibilidad: Percepción de si los líderes brindan información apropiada a los colaboradores, su competencia para liderar la organización y la congruencia de sus acciones.

Imparcialidad: Convicción de que los líderes tratan a las personas de manera equitativa e imparcial y promueven basados en el talento en vez del favoritismo.

Compañerismo: Percepción de contar con relaciones auténticas entre compañeros de trabajo que fomenten la confianza, celebren acontecimientos, tanto en lo laboral como en lo personal, y se vean a sí mismos como parte de un gran equipo, generando un excelente ambiente de trabajo.

Respeto: Percepción de los colaboradores sobre el apoyo que reciben de los líderes, su disposición a colaborar con ellos y el ser considerados como personas, y no solo como trabajadores.

Orgullo: Sentido de satisfacción cuando las personas perciben que su trabajo es significativo, tiene valor o hace una diferencia en la organización, al igual que por los logros de esta. Incluye el sentimiento de apreciación por la compañía, su misión, sus productos y servicios, y por sus contribuciones filantrópicas.

Como resultado de los hallazgos del GPTW, en 2024 implementamos intervenciones estratégicas de clima organizacional, adaptadas a las necesidades y oportunidades específicas de cada área.

El acompañamiento a cada equipo se hace de la siguiente forma:

- ▶ Escuchamos a los colaboradores a través de grupos focales y entrevistas para afinar el diagnóstico.
- ▶ Definimos líneas de acción puntuales.
- ▶ Reconocemos oportunidades y fortalezas específicas en los equipos de trabajo.
- ▶ Establecemos KPIs y KBIs (Indicadores Clave de Comportamientos, por sus siglas en inglés).
- ▶ Cada dirección genera planes de acción con el objetivo de mejorar de acuerdo con lo trabajado en sesión.

Implementamos **nueve intervenciones** focalizadas en fomentar espacios de diálogo con diferentes áreas, para fortalecer la retroalimentación, los estilos de liderazgo, el reconocimiento y el trabajo en equipo.





Pulsos organizacionales

Desde 2020, hemos implementado la práctica de escucha activa a nuestros colaboradores a través de un pulso organizacional, permitiéndonos medir de manera continua tres dimensiones clave: compromiso, estado anímico e índice de burnout. **Este enfoque nos brinda una visión clara y actualizada del bienestar y rendimiento de nuestros equipos, facilitando la toma de decisiones ágiles y basadas en datos.**

En este cuarto año consecutivo, los resultados de los pulsos organizacionales reflejan que los colaboradores de Banorte manifiestan:

81%

de compromiso organizacional

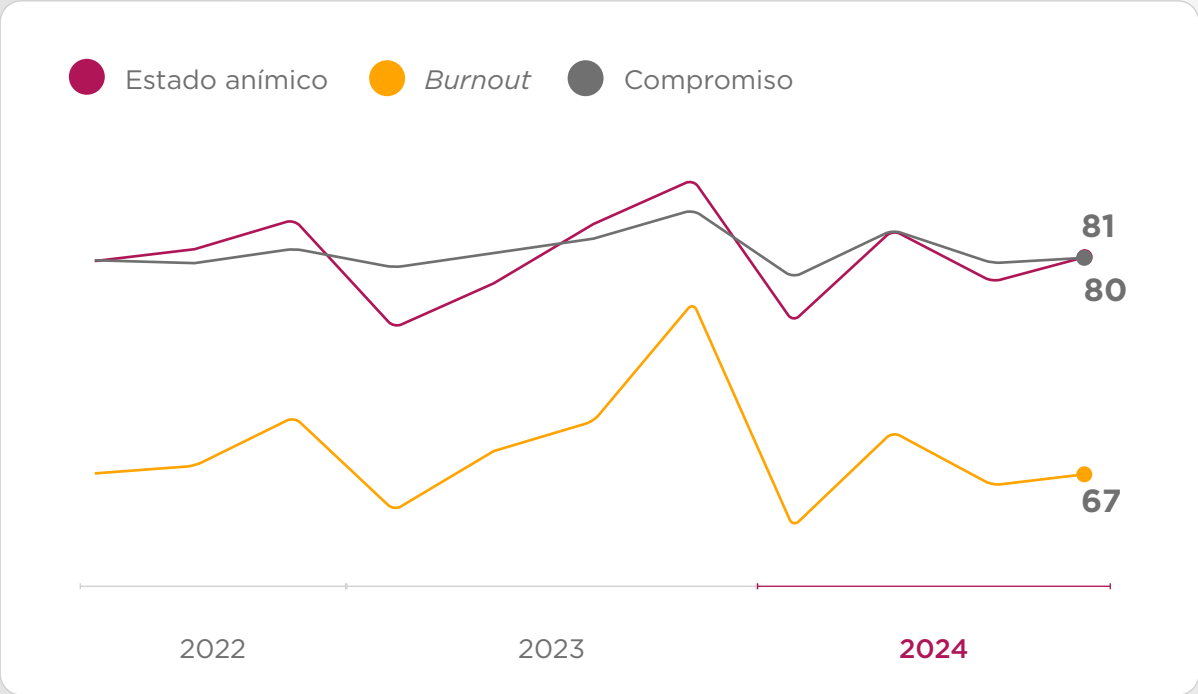
80%

de estado anímico

67%

de índice de *burnout*

La evolución de los tres indicadores, a partir de su implementación es la siguiente:



Al monitorear mes a mes el estado anímico de nuestros colaboradores, ajustamos nuestras acciones para mantener un ambiente laboral saludable, motivado y productivo, consolidándonos como uno de los mejores lugares para trabajar. A partir de los resultados de los pulsos organizacionales, impulsamos contenidos clave a través de Banorte Contigo para responder a las necesidades detectadas. Por ejemplo, tras analizar el índice de *burnout*, implementamos sesiones con expertos para proporcionar herramientas prácticas enfocadas en la gestión del tiempo, el equilibrio entre trabajo y familia, y el bienestar general de los colaboradores.

Sesiones

Tema	Asistencia
Trabajo y bienestar: un equilibrio posible	1,127
Calma y bienestar: herramientas para el día a día	944
Desarrollo de habilidades socioemocionales	1,283





Intervenciones para la mejora del clima organizacional

eNPS 2024

Implementamos la medición del eNPS como una herramienta clave para evaluar la percepción de nuestros colaboradores sobre su experiencia dentro de la organización y su disposición a recomendar a Banorte como un excelente lugar para trabajar.

En 2024, alcanzamos un eNPS de 76, reflejando un alto nivel de satisfacción y compromiso entre nuestros equipos.

Este resultado impulsa la retención de talento, la productividad y un entorno laboral positivo, mientras que nos ayuda a identificar áreas de oportunidad y diseñar estrategias para mejorar la experiencia de nuestros colaboradores, fortaleciendo nuestra cultura organizacional.

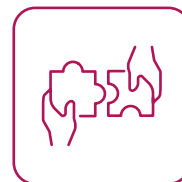
BanorTe Reconoce

Este año lanzamos BanorTe Reconoce, un programa diseñado para fomentar el reconocimiento al trabajo bien hecho entre pares, líderes y equipos de trabajo. A través de una herramienta digital, los colaboradores pueden reconocer de manera tangible comportamientos y actitudes extraordinarias en los distintos equipos del Grupo. Esta plataforma permite asignar reconocimientos en dos categorías principales:

CULTURA



Liderazgo inspirador



Trabajo colaborativo



Efectividad y valor



WOW

ES MOMENTO DE RECONOCER



Proyecto exitoso



Promoción interna



Terminación de estudios

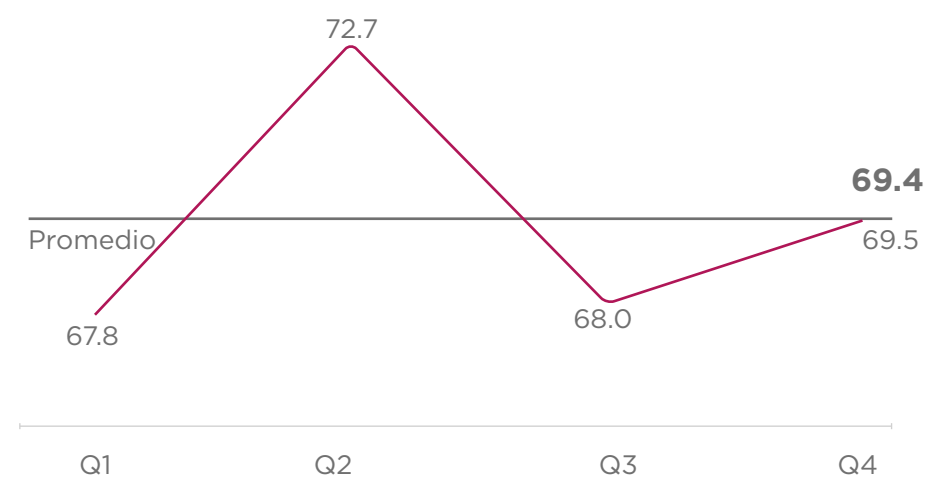
LOGROS PROFESIONALES

Para asegurar su éxito, implementamos un plan de comunicación trimestral a través de la Semana de Reconocimiento, un período enfocado en promover las buenas prácticas e impulsar que se reconozca de forma honesta y objetiva, en el momento adecuado y oportuno, y de ser posible, presencial.

La medición del reconocimiento en 2024, realizada a través de los pulsos organizacionales y al cierre de cada Semana de Reconocimiento, arrojó los siguientes resultados:



Indicador de reconocimiento en los pulsos organizacionales

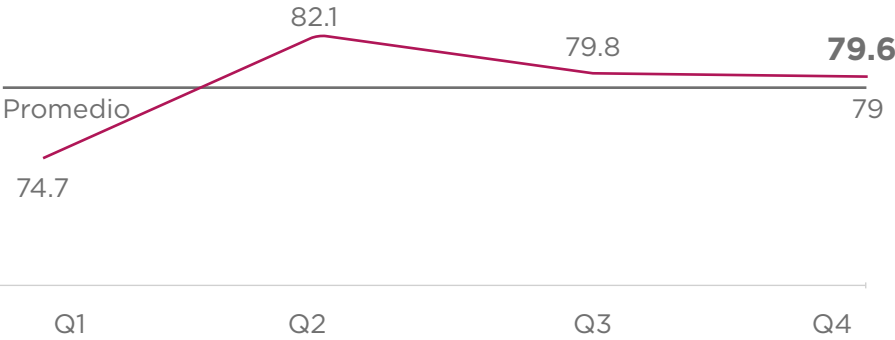




Identificamos un incremento en el eNPS del colaborador aplicado en los pulsos organizacionales durante el mes de abril, coincidiendo con el inicio de la campaña de comunicación de BanorTe Reconoce, lo que refleja el impacto positivo del programa en la percepción y experiencia de los colaboradores.

Evolución de indicadores: NPS

¿Qué tan probable es que recomiendes a Banorte como un lugar para trabajar a un amigo conocido?



Banorte Contigo

Banorte Contigo es la plataforma principal para la difusión cultural, enfocándose en los comportamientos clave del banco a través de sesiones virtuales.

En 2024, desarrollamos un programa mensual alineado con hitos destacados y necesidades identificadas en nuestras mediciones internas, los cuales abordan:

- › Diversidad, equidad e inclusión.
- › Finanzas estratégicas.
- › Colaboración, trabajo en equipo y creación de ambientes positivos.
- › Programa Ingenio de Innovación.
- › Experiencia del cliente: cómo operamos y generamos valor en el negocio.
- › Sistema integral de salud: salud mental, prevención de diabetes, prevención del suicidio, entre otros.

Un aspecto clave del impacto de Banorte Contigo es que los colaboradores que participan en el programa muestran un nivel de compromiso superior, según los pulsos mensuales. Mientras que los colaboradores que no han asistido registran un compromiso de 80.9%, quienes sí participan alcanzan un 81.9%.

Principales indicadores derivados de las 54 sesiones realizadas durante 2024:

Indicador	Descripción	Mujeres	Hombres	Total
Asistencia acumulada	Número de colaboradores que han asistido a alguna sesión de Banorte Contigo durante el año, contabilizando todas las veces que hayan entrado a una sesión.	36,074	32,754	68,828
Asistencia neta	Número de colaboradores que han asistido a alguna sesión durante el año (se cuenta solo una vez, así hayan asistido a más sesiones).	5,729	5,729	11,280
Promedio de asistencia por sesión	Número de colaboradores que se conectan a la transmisión en vivo de la sesión.	625	650	1,275
Porcentaje de recurrencia	Porcentaje de asistentes netos han participado en dos o más sesiones.	4,105 (36%)	4,062 (36%)	8,167 (72%)
Asistencia vs. headcount	Porcentaje de colaboradores del banco que han asistido por lo menos a una sesión durante el año.	5,729 (25%)	5,729 (26%)	11,280 (51%)
eNPS	Métrica que mide la satisfacción y lealtad de los colaboradores con el programa.	91.09		

Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco bineo).





Eventos y actividades deportivas

En GFNorte, durante 2024 desarrollamos una agenda diversa de actividades y eventos para nuestros colaboradores, diseñada para fortalecer su sentido de pertenencia, promover el cuidado de su salud, brindar entretenimiento y fomentar vínculos sólidos dentro de nuestros equipos.

Resultados MTY

638

Respuestas

94

eNPS

92

Logística

90

Experiencia



Resultados CDMX

588

Respuestas

93

eNPS

90

Logística

88

Experiencia



JUEGOS BANCARIOS

Participación de más de 520 colaboradores entre agosto y octubre de 2024 en 27 disciplinas deportivas y 3 culturales. Se obtuvieron 124 (46 de oro, 39 de plata y 39 de bronce) en deportes como fútbol, natación y atletismo.



GRAN CARRERA BANORTE

Evento deportivo para colaboradores y sus familias con recorridos de 3, 5 y 10 km. En 2024, asistieron más de 6,500 participantes: 3,500 en Monterrey y 3,000 en la Ciudad de México.



EVENTO DE RECONOCIMIENTO DE TRAYECTORIA

Reconocimiento a más de 700 colaboradores por 20 a 45 años de trayectoria. Ceremonias presenciales en el Museo Marco en Monterrey y Museo Soumaya en Ciudad de México, complementadas con eventos virtuales a 315 colaboradores.



CONVENCIÓN NACIONAL DE VENTAS

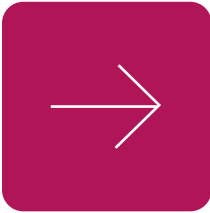
En marzo, 780 colaboradores destacados fueron reconocidos en un evento que incluyó cena de gala, música en vivo y la presencia de líderes como Carlos Hank González y Marcos Ramírez Miguel.



BANORTE CELEBRA

Evento virtual de fin de año con más de 25,000 colaboradores conectados; incluyó un mensaje de la alta dirección y una rifa de 1,980 premios como automóviles y monederos electrónicos.





Bienestar, salud y seguridad

GRI 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Salud y seguridad

Protocolo de Prevención de Riesgos Psicosociales NOM-035

En GFNorte, reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar laboral mediante la implementación de nuestro ejercicio bienal de evaluación, alineado con la Política de Prevención de Riesgos Psicosociales. Este análisis tiene como objetivo identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial y medir la calidad del entorno organizacional en todos nuestros centros de trabajo.

En 2024, obtuvimos resultados destacados, logrando una calificación general de riesgo bajo tanto en factores psicosociales como en el entorno organizacional. Este logro refleja nuestro esfuerzo continuo por garantizar un ambiente laboral saludable y propicio para el desarrollo integral de nuestros colaboradores.

Para este ejercicio, se seleccionó una muestra representativa de **30,579 colaboradores** a nivel nacional, compuesta por un **53% de mujeres** y un **47% de hombres**, asegurando un análisis inclusivo y equilibrado.



Resultados de las categorías incluidas en la NOM-035-STPS-2018

Categoría	Nivel de riesgo
Ambiente de trabajo	Nulo
Factores propios de la actividad	Medio
Organización del tiempo de trabajo	Bajo
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Nulo
Entorno organizacional	Nulo

Participación y resultado a través del tiempo

	2020	2022	2024
Encuestas aplicadas	8,698	17,019	22,087
Porcentaje de participación	35%	68%	72%
Resultado general	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo

Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco bino).





Servicio médico

En GFNorte, contamos con un área de Medicina Ocupacional y una Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad que trabajan de manera conjunta para fomentar la seguridad y el bienestar integral de nuestros colaboradores. Estas áreas implementan planes de acción enfocados en capacitaciones, inspecciones, roles de emergencia y auditorías, alineados con nuestro sistema de seguridad.

Iniciativas clave en 2024:

- › Campañas de concientización
- › Semana de Protectores Banorte
- › Programa Dormir Bien
- › Programa de 12 semanas para mejorar la movilidad física y fomentar hábitos alimenticios saludables.

MONITOREO DE INDICADORES

Semestralmente, evaluamos indicadores como el índice de seguridad, frecuencia y gravedad de accidentes, y duración media de incidentes, lo que guía el diseño de nuevos planes de acción.

Adicionalmente, realizamos evaluaciones específicas, como análisis de tareas, revisiones de medidas de emergencia, simulacros y elaboración de profesiogramas, asegurando la seguridad en todas las áreas de trabajo. Para responder de manera eficiente a emergencias, contamos con un Plan de Actuación que define roles claros, coordina esfuerzos internos y externos, y capacita al personal para actuar de forma oportuna.

Líneas de actuación:

- 1. Técnico-preventiva:** Evaluaciones de riesgos laborales y psicosociales que derivan en planes de acción con responsables y medidas específicas.
- 2. Medicina ocupacional:** Vigilancia de la salud de los colaboradores mediante evaluaciones médicas, adecuación de puestos de trabajo y desarrollo de programas de salud.

GESTIÓN DE ACCIDENTES LABORALES

La comunicación de accidentes es gestionada por Seguridad Corporativa y las áreas especializadas, incluyendo Medicina Ocupacional y Prevención y Cultura de la Seguridad. En caso de incidentes, realizamos investigaciones detalladas para identificar causas y establecer medidas correctivas.

Tasa de ausentismo

Subsidiaria	2022	2023	2024
Banco	0.98%	0.81%	1.30%
Seguros y Pensiones	0.19%	0.18%	0.15%
Afore XXI	0.79%	0.60%	0.41%

Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco bineo) Seguros y Pensiones y Afore XXI Banorte.

Sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales

En GFNorte, el Plan de Prevención de Riesgos Laborales está diseñado para garantizar un sistema de gestión robusto y basado en la mejora continua, cubriendo al 100% de nuestra plantilla. Este plan identifica y analiza los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales asociados a cada puesto de trabajo, incluyendo aquellos que pueden afectar a grupos con protección especial, como personas con discapacidad, mujeres embarazadas o en lactancia.

GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

La evaluación de riesgos es un proceso clave del plan, que se complementa con actividades de mitigación enfocadas en prevenir daños, eliminar riesgos y minimizar posibles consecuencias.

Estas evaluaciones, realizadas anualmente o a solicitud específica de un colaborador, se agrupan en las siguientes disciplinas:

Seguridad en el trabajo: Identificación de condiciones peligrosas en el entorno laboral.

Higiene industrial: Análisis y control de riesgos derivados de agentes químicos, físicos o biológicos.

Ergonomía: Evaluación de la adecuación de los puestos de trabajo a las capacidades físicas del colaborador.

Riesgos psicosociales: Identificación de factores que puedan afectar el bienestar emocional o mental.





FUENTES DE INFORMACIÓN Y ACTIVIDADES PREVENTIVAS

Para garantizar la seguridad de los colaboradores y la protección de las instalaciones, recopilamos información mediante visitas a los centros de trabajo, mediciones ambientales (como ruido), investigaciones de accidentes y revisión de medidas de emergencia implantadas. Este enfoque permite una detección temprana de riesgos y la implementación eficaz de soluciones correctivas.

0

cantidad y tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral

0

cantidad y tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)

77 accidentes con tasa de 0.26

cantidad y tasa de lesiones por accidente laboral registrables

Contusión en el pulgar u otro dedo de la mano, luxación, distensión o esguince de articulaciones o ligamentos a nivel del tobillo, dolor lumbar (sin especificación), distensión o esguince de un dedo de la mano (sin especificación), tenosinovitis (sin especificación)

principales tipos de lesiones por accidente laboral

2,160

cantidad de horas trabajadas por colaborador

Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco binoe).

Programa de salud y bienestar

Nuestro programa de salud y bienestar está estructurado bajo el eje principal Vive Sano, con el lema “Elige estar bien, nosotros te ayudamos”. Este programa reúne una serie de iniciativas enfocadas en el cuidado de los colaboradores, promoviendo el autocuidado de la salud para alcanzar un bienestar integral.

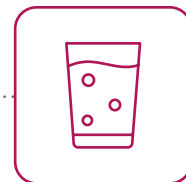
Vive Sano se centra en la salud integral y el bienestar de los colaboradores a través de los siguientes diez pasos:



Duerme de 7 a 8 hrs.



Toma 2 L de agua diario



Expresa tus emociones



Elige correctamente tus alimentos



Fomenta tus relaciones personales

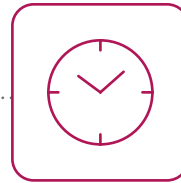


DECÁLOGO PARA UNA VIDA MÁS SALUDABLE

Evita los pretextos



Realiza pausas activas cada 2 hrs.



Apapáchate y regálale tiempo para ti



Visita al médico 1 vez al año



Muévete 30 min. diarios





En GFNorte, reforzamos nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores a través de diversas iniciativas de vigilancia y promoción de la salud mental y física.



VIGILANCIA DE LA SALUD MENTAL

En 2024, se valoraron a 1,767 colaboradores en salud mental, de los cuales:

- › **1,556** recibieron o están recibiendo tratamiento.
- › **3** fueron evaluados para determinar su aptitud laboral.
- › **147** recibieron seguimiento a través de sesiones de control tras la identificación de problemáticas específicas.

Estos casos se canalizan mediante las siguientes vías:

- › **Recursos Humanos.**
- › **Medicina Ocupacional.**
- › **Reportes de jefes directos.**
- › **Procesos específicos** como la detección de riesgos psicosociales y la atención a eventos traumáticos.

INICIATIVAS DE BIENESTAR

- › **Conferencias mensuales** sobre temas como salud mental, nutrición, prevención de la diabetes y hábitos saludables.
- › **Boletines y postales digitales** con información sobre salud mental y bienestar.
- › **Piloto para mejorar la calidad del sueño**, con sesiones quincenales, uso de trackers, envíos informativos y creación de comunidades en Viva Engage.

EXTENSIÓN DE CONOCIMIENTOS Y TALLERES

Lanzamos el primer Centro de Extensión de Conocimientos IMSS-Banorte, con talleres mensuales en manualidades como pintura, vitral, arcilla y cartonería, fortaleciendo la creatividad y el bienestar emocional de los colaboradores.

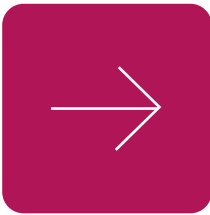
Campañas preventivas

- › Evaluación de riesgos para cáncer cervicouterino, mama, colon y próstata.
- › Control de factores de riesgo cardiovascular, como hipertensión, diabetes y tabaquismo.
- › Campañas de vacunación contra neumococo e influenza.
- › Cuestionarios integrales para evaluar hábitos de alimentación, calidad del sueño, salud mental y tabaquismo.

Plataformas de información y formación

- › **Portal de Salud:** Proporciona acceso a un directorio médico, información sobre prestaciones y contenido médico general.
- › **Portal Vive Sano:** Ofrece herramientas en ocho áreas clave, como hábitos saludables, alimentación, actividad física, salud mental y calidad del sueño.





Remuneración y retención

GRI 2-19, 2-20, 201-3, 404-3, 405-2
SASB FN-CF-270a.1

El ecosistema de remuneración en GFNorte asegura que las remuneraciones sean equitativas, transparentes y alineadas con los objetivos estratégicos de la organización. Los paquetes de remuneración incluyen salario base, incentivos, bonos, beneficios y programas de participación en las utilidades, diseñados de manera coherente con la estructura organizativa.

En 2024, la remuneración total para (direcciones, subdirecciones y gerencias) fue de \$5,601.9 mdp y para personal operativo de \$3,817.5 mdp.

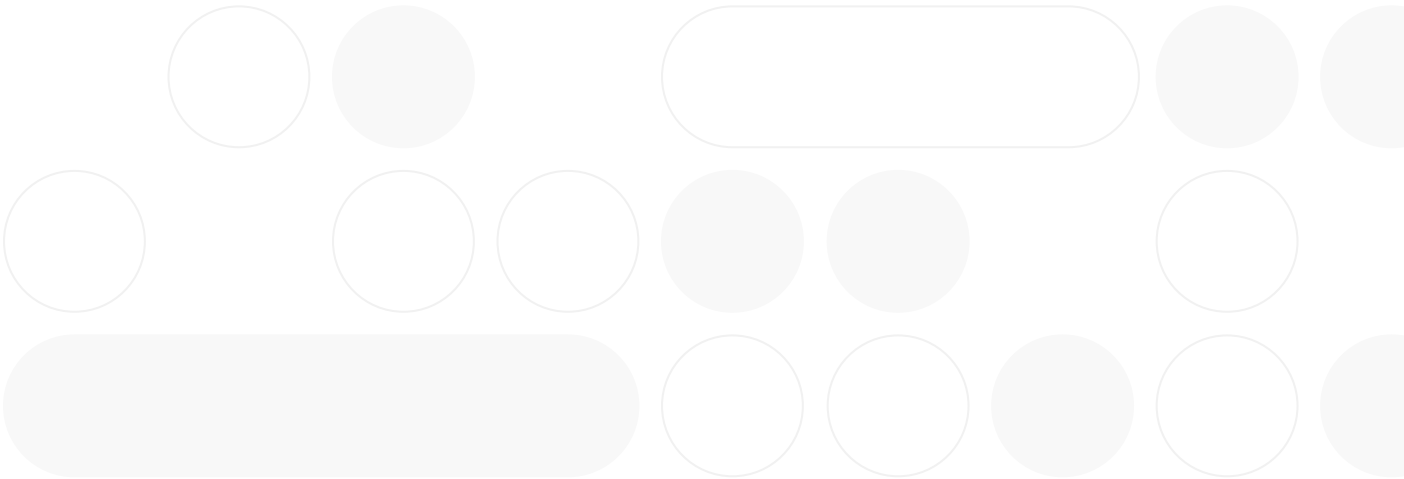


Diagrama de la estructura de compensación total por rol organizacional

Mediano plazo (trianual)

Corto plazo (mensual)

Rol organizacional		Compensación fija	Compensación variable		Incentivos en especie / económicos	Plan de acciones	Beneficios
Estratégico	Director General	Suelto Aguinaldo Prima vacacional Fondo de ahorro Vales de despensa (sólo personal operativo)	Reparto de utilidades Bono anual por desempeño	No elegibles	Elegibles	Vacaciones Acceso a créditos Subsidio cuota deportiva Subsidio cuota IMSS Plan de retiro Servicio médico Ayuda para gastos de defunción Maternidad (pago 100%) Transporte para empleados	
	Director General Adjunto						
Táctico	Director Ejecutivo			Directivos regionales y Ejecutivos de relación de la Banca Mayorista y Pyme	Altos potenciales y altos desempeños		
	Director de Áreas						
Operativo	Subdirector / Gerente			Banca Comercial, Recuperación y Centro de Contacto	No elegibles		
	Operativo <i>staff</i>						
	Operativo comercial						



Salario promedio por categoría laboral

● Mujeres ● Hombres

Categoría	Banco		Seguros y Pensiones		Afore	
Dirección	151,213	199,438	183,794	226,973	282,691	358,592
Mandos medios	40,227	44,562	43,056	48,432	77,176	92,031
Operativos	16,721	16,574	18,125	17,711	17,745	20,170

Ratio por categoría
(sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres)

Categoría	Banco	Seguros y Pensiones	Afore
Dirección	1.32	1.23	1.27
Mandos medios	1.11	1.12	1.20
Operativos	0.99	0.98	1.14

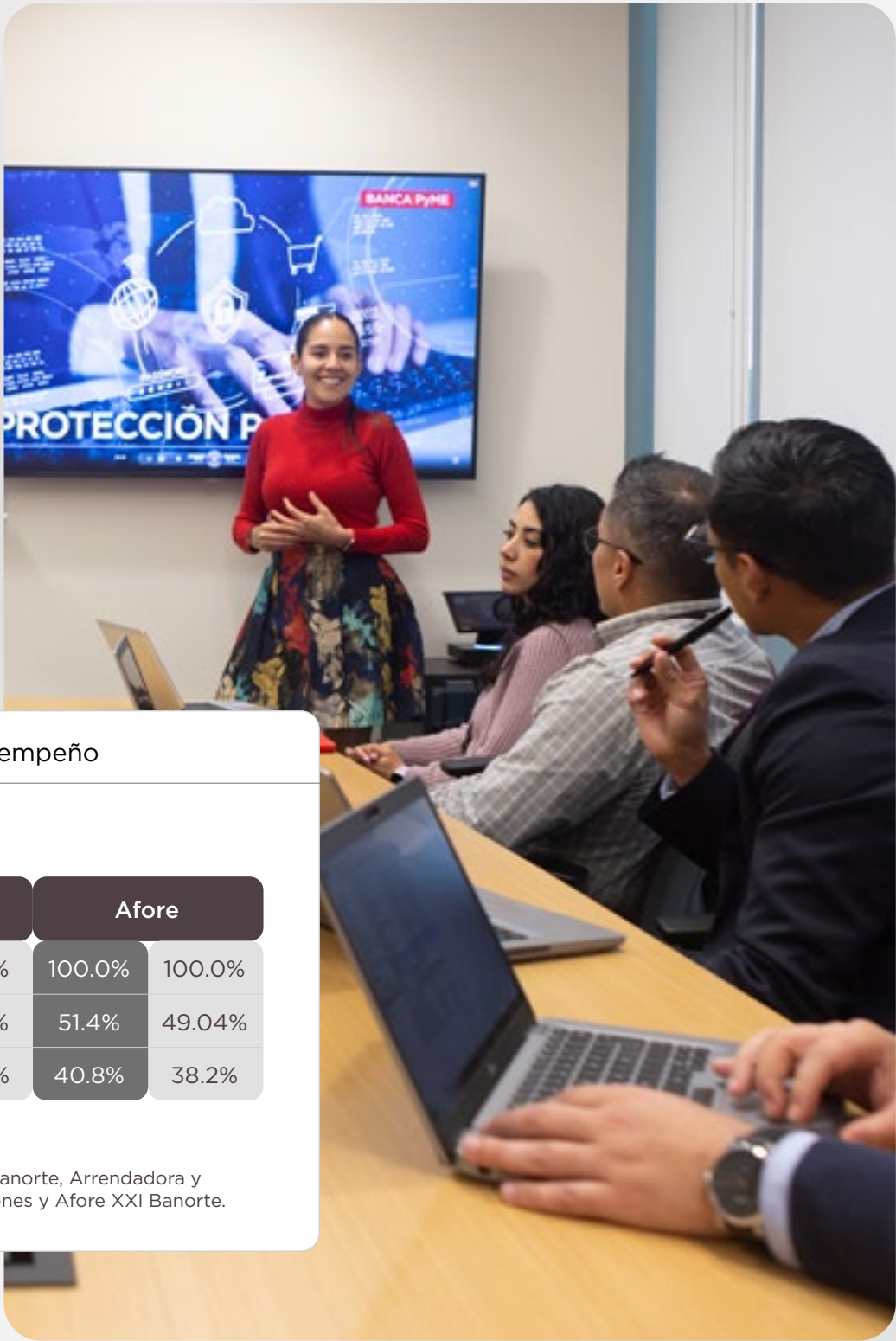
Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco bineo) Seguros y Pensiones y Afore XXI Banorte.





Compensación variable

Nuestro sistema de compensación variable está diseñado para reconocer y recompensar el mérito, promoviendo una cultura de alto rendimiento y excelencia en toda la organización. Todos los colaboradores elegibles para esta remuneración están sujetos a una evaluación de desempeño o a un modelo de gestión del rendimiento, el cual mide tanto el cumplimiento de objetivos individuales como los comportamientos esperados dentro de los equipos de trabajo.



Porcentaje de colaboradores con evaluación de desempeño

Mujeres Hombres

Categoría	Banco		Seguros y Pensiones		Afore	
Dirección	100.0%	99.8%	100.0%	96.0%	100.0%	100.0%
Mandos medios	98.4%	99.3%	98.0%	98.0%	51.4%	49.04%
Operativos	79.6%	77.0%	85.0%	90.0%	40.8%	38.2%

Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco bino) Seguros y Pensiones y Afore XXI Banorte.

Cada año buscamos mejorar la calidad de los objetivos y metas incluidas en los esquemas de gestión, del mismo modo hacemos revisiones periódicas a las competencias incluidas en las evaluaciones y que son esenciales para fomentar el desarrollo individual bajo un marco de referencia que retrate nuestra cultura y ADN.

La estructura base de la compensación variable de corto plazo en el Grupo se muestra a continuación:

Esquema	Frecuencia de pago	Áreas
Bonos	Anuales	Áreas Staff y Negocio
	Mensuales	Red Comercial (sucursales)
	Trimestrales	Banca Patrimonial y Privada, Banca Transaccional y Ventas institucionales

Esquema	Categoría	Áreas
Incentivos	Incentivos a la producción, por colocación unitaria de productos	Red Comercial
	Campañas para apoyar elementos específicos en la estrategia de Negocio	
	Recuperación de Cartera y Servicio al Cliente	Recuperación de Activos y Centro de contacto





Capital Social

- ➔ Inclusión financiera
- ➔ Educación financiera
- ➔ Comunidad
- ➔ Fundación Banorte



+1.1 m

beneficiarios de
Apoyos Banorte

2,508

acciones de
vivienda

+16 mil

Pymes apoyadas
durante 2023



CADA VEZ MÁS CERCA...



Conectando a la comunidad con oportunidades de desarrollo



A través de nuestra labor como institución financiera, **estamos cada vez más cerca para generar un impacto positivo en la sociedad mexicana**, canalizando recursos hacia iniciativas sociales que **impulsen un futuro mejor para las personas, sus familias, sus comunidades y el país en su conjunto.**

ODS: 5, 10, 17

GRI: 2-28, 203-1, 203-2, 413-1, FS6, FS13, FS14, FS16

SASB: FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2, FN-CB-240a.3, FN-CB-240a.4





Inclusión financiera

GRI FS6, FS14
SASB FN-CB-240a.3

En GFNorte, impulsamos la inclusión financiera para que cada día un mayor número de personas tenga acceso a los productos y servicios financieros que atiendan mejor a sus necesidades, y de esta manera seguir creando mejores oportunidades.

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE FOMENTAN LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Nos hemos transformado para brindar una oferta de productos y servicios personalizada y digital, lo que facilita su acceso a cada vez más personas.

APOYOS BANORTE¹

Cuenta del programa Bienestar, **en apoyo a sectores vulnerables en México**, a través de una cuenta de captación y una tarjeta de débito que **facilitan el acceso a los recursos económicos**.

Beneficiarios (número de cuentas):
1,198,908



ENLACE DIGITAL

Cuenta **100% digital que puede abrirse desde cualquier dispositivo con acceso a internet**, de contratación inmediata; sin membresía ni monto mínimo de apertura.

Adicional **podrá adquirir una tarjeta de débito física con envío a domicilio o en cualquiera de nuestros socios como Oxxo, 7-Eleven y tiendas Kiosko**.

Beneficiarios (número de cuentas): **260,047**



MUJER BANORTE³

Cuenta que ofrece un paquete de beneficios y servicios.

Beneficios exclusivos:

- Asistencias Mujer Banorte
- Seguro de enfermedades de la mujer
- Seguro por muerte accidental

Beneficios de la cuenta:

- Apartados y ahorros programados
- Inversión Vista
- Blindaje Banorte
- Tarjeta de Débito sustentable con beneficios exclusivos
- Experiencias Priceless Master Card
- Puntos Banorte

Beneficiarios (número de cuentas): **437,453**



BANORTE FÁCIL

Opción para **facilitarle a cualquier persona el acceso al mundo bancario y a sus beneficios** a través de nuestra cuenta básica de depósito en moneda nacional y sin comisiones.

Beneficiarios (número de cuentas):
80,235



SUMA MENORES²

Cuenta **para los hijos de nuestros clientes**, donde pueden **recibir depósitos en cualquier sucursal y a través de la Banorte Móvil**; el dinero se puede retirar en la red de cajeros automáticos o mediante compra con tarjeta de débito. Genera intereses al mantener un saldo promedio mínimo mensual de \$500 pesos.

Beneficiarios (número de cuentas): **116,575**

¹ Número de cuentas a clientes bancarizados por primera vez (menores de 18 años y clientes mayores de 65 años).

² Suma Menores tiene que ser contratada por el padre, madre o tutor.

³ Para más información consulta: sitio web  **Cuenta Mujer Banorte**.





Colaboración Banorte ACNUR

GRI 2-28

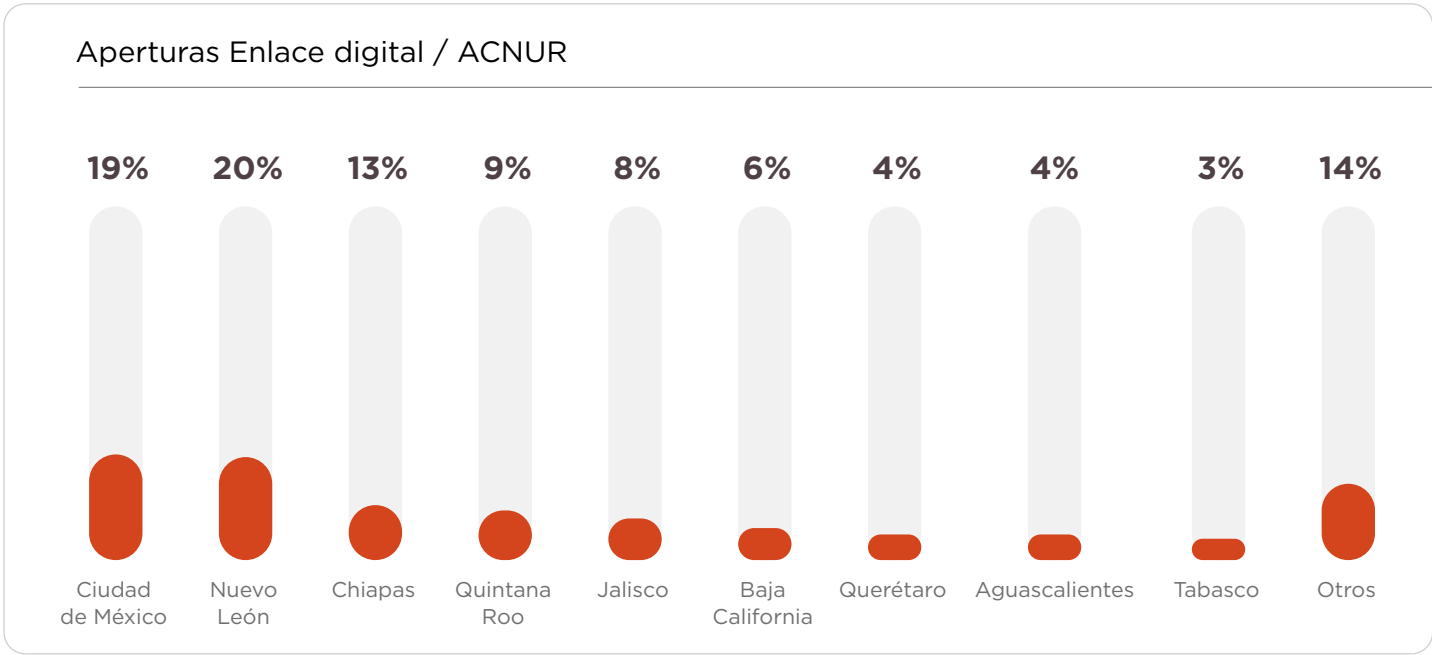
Banorte y ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados) continúan con su alianza para ayudar a que la población refugiada tenga acceso al sistema financiero mexicano, a través de la cuenta Enlace Digital y poder recibir la nómina de su primer empleo formal, así como acceso a otros servicios financieros de ahorro y crédito que mejoran su calidad de vida.

\$1,674

Saldo promedio

6,256

total de cuentas



Apartados y ahorro programado

En 2024, superamos los **\$15,400 mdp** en nuestros servicios de Mis Apartados y Ahorro Programado, beneficiando a más de **615,000 de clientes** en la administración de sus gastos mensuales como colegiaturas, rentas, pago de teléfono, internet, gas y luz.

\$15,400 mdp

en nuestros servicios de Mis Apartados y Ahorro Programado

Este apoyo les permite alcanzar sus metas de ahorro a mediano plazo, tales como vacaciones, regalos de Navidad, o el enganche para una casa o automóvil, entre otros objetivos.

Los servicios de Mis Apartados y Ahorro Programado son herramientas clave para mejorar la administración de las finanzas personales de nuestros clientes, contribuyendo positivamente a su salud financiera.

Recientemente, incorporamos estos servicios en la inversión a la vista de nuestras cuentas Preferente, Mujer Banorte y Enlace Personal, permitiendo a los clientes de Banorte generar rendimientos en función del saldo acumulado.





Puntos de acceso en áreas desfavorecidas económicamente

GRI 203-1, 203-2, FS13

En GFNorte, contamos con presencia en diversos municipios clasificados con un grado de marginación muy alto de acuerdo con la base de datos publicada para 2024 por el Consejo Nacional de Población, titulada “Población total, indicadores socioeconómicos, índice y grado de marginación por municipio”.

Esta presencia se realiza mediante nuestros distintos canales de atención, permitiendo acercar nuestros servicios financieros a comunidades que requieren una mayor inclusión.

- › **TPV:** Presencia en **32 municipios** con **273 TPVs**
- › **ATM:** Presencia en **18 municipios** con **23 cajeros automáticos**
- › **Corresponsalías:** Presencia en **99 municipios** con **239 corresponsalías**

Asimismo, contamos con los siguientes servicios que fomentan la inclusión dentro de nuestros canales:

Lazarillo App:

A través de la colaboración con **Lazarillo App**, Banorte se convierte en el primer banco mexicano en facilitar el acceso de personas con discapacidad visual a nuestros principales canales de servicio, incluyendo cajeros automáticos, corresponsales y sucursales. La aplicación permite a nuestros clientes recibir noticias, promociones y agendar citas en la sucursal más cercana, promoviendo así una atención accesible e inclusiva.



Lector de pantalla (Voice Over):

Implementamos la función de lector de pantalla (*Voice Over*) en la aplicación Banorte Móvil para todos los dispositivos, **permitiendo que personas con discapacidad visual realicen sus operaciones bancarias de forma autónoma, como transferencias, consultas y pagos**. Esta iniciativa posiciona a Banorte como uno de los pocos bancos en el país que ofrece este servicio a un grupo históricamente desatendido. Colaboradores con discapacidad visual participaron activamente en el desarrollo, aportando valiosas contribuciones para su optimización.



Desbloqueo por seguridad para personas mayores:

Este año **se activó un nuevo servicio de desbloqueo de seguridad para personas mayores**. Ahora, cuando enfrentan un código de bloqueo en la aplicación móvil, pueden realizar el proceso de desbloqueo de forma autónoma desde su celular, sin necesidad de acudir a una sucursal. El sistema solicita una fotografía de su identificación (INE) y una *selfie* para verificar su identidad, agilizando la reactivación de su banca.





Remesas

Durante el último año, el dinámico crecimiento de las remesas en México continuó, alcanzando un récord de más de **\$64,775 mdd**, lo que representa un incremento del **2.3% en comparación con 2023**.

En GFNorte, nuestras operaciones de pago de remesas crecieron un 10%, y el 86% de estos envíos se recibieron directamente en cuentas Banorte (comparado con el 79% en 2023).

Esto significa que ocho de cada diez remesas pagadas en Banorte tienen como destino la cuenta bancaria de nuestros clientes.

\$64,775 mdd

de remesas en México, lo que representa un incremento del 2.3% en comparación con 2023

En los últimos cinco años, el número de clientes que reciben su remesa directamente en una cuenta **Banorte ha crecido más de un 118%**. De estos clientes:

6 de cada 10

son mujeres

80%

utiliza banca móvil

53%

tiene una cuenta de nómina

4 de cada 10

cuentan con un crédito o tarjeta de crédito Banorte

25%

es el crecimiento anual de los saldos en captación y ahorro en comparación con 2023

Consolidamos las opciones de autoservicio para el cobro de remesas familiares integrando esta funcionalidad en todos nuestros cajeros automáticos, sumando una alternativa a la banca móvil y zona digital de sucursal. Estas opciones evitan realizar una fila en ventanilla para cobrar una remesa en efectivo, permitiendo depositarla en menos de dos minutos a cuentas Banorte de manera rápida y segura.



Finalmente, fortalecemos nuestro conocimiento para encontrar la mejor manera de adaptarnos al entorno cambiante de remesas, en mayo de 2024 colaboramos con el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos por CEMLA en la publicación: **“LA EMIGRACIÓN MEXICANA FEMENINA, EL INGRESO POR REMESAS Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA”** el cual destaca entre otros temas la relevancia de la mujeres en las remesas:

- La participación de las mujeres en la población inmigrante mexicana **incrementó un 0.23% cada año desde 2007**, alcanzando un total de **5 millones de mujeres en 2022**.*
- 6 de cada 10 inmigrantes mexicanos que estudian licenciatura o posgrado** en Estados Unidos, son mujeres.*
- 5 de cada 10 mujeres inmigrantes mexicanas** en Estados Unidos participan en el mercado laboral*
- El estudio destaca que, en Banorte, entre el 2021 y 2022, el número de cuentas que recibieron remesas aumento un **46%**, añadiendo que de las remesas enviadas por mujeres **62% fueron para mujeres**.
- Las mujeres aportan el 28.6% del valor total en pesos y dólares** de las transferencias de remesas.

* Fuente American Community Survey, 2022





Corresponsalías

Las corresponsalías son fundamentales en nuestra misión de inclusión financiera, permitiéndonos acercar los servicios de Banorte en más de 19,000 puntos de servicio, disponibles todos los días del año con horarios extendidos.

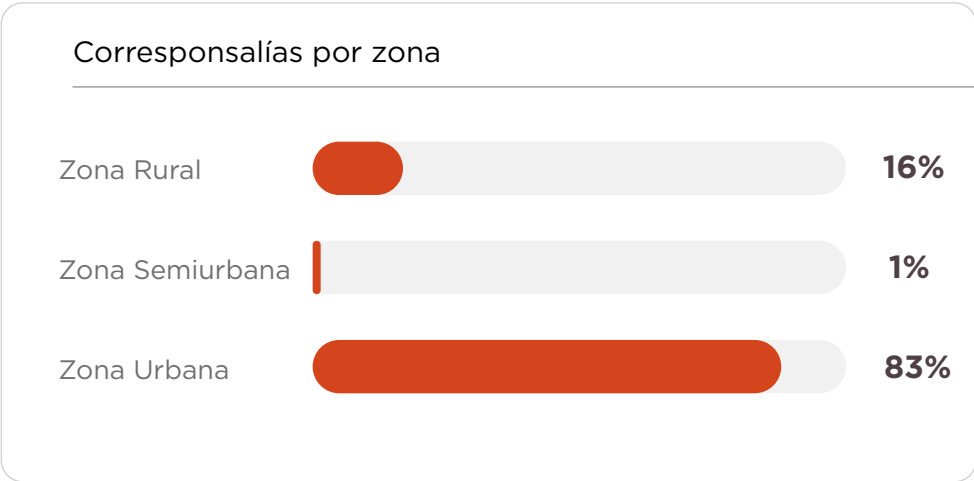
En estos puntos, nuestros clientes pueden realizar transacciones como retiros de efectivo, depósitos, pagos de tarjetas de crédito y pago de servicios, de manera conveniente y a un costo accesible.

Además de los servicios tradicionales, **hemos añadido la apertura de cuentas digitales, la reposición de tarjetas de débito y el retiro de**

+19,000 puntos

de servicio con horarios extendidos

efectivo sin tarjeta, combinando así lo digital con lo físico para facilitar el acceso en áreas rurales y de difícil acceso. Estos servicios hacen de las corresponsalías un aliado estratégico que permite llevar los beneficios de la banca a cada vez más mexicanos.



Apoyo a Pymes

GRI FS6
SASB FN-CB-240a.2

Comprometidos con el crecimiento integral de las Pymes de México, fortalecimos la Banca Pyme en Banorte impulsando el conocimiento y crecimiento de los ejecutivos especializados, así como la creación de estrategias integrales de la oferta de valor, logrando atender a **más de 440,000 Pymes**.

Este año continuamos impulsando la evaluación de crédito Pyme en línea a manera de autoservicio, donde los clientes desde la comodidad de su casa o negocio pueden generar una evaluación crediticia y la integración de su expediente de manera digital.

Con un enfoque de acompañamiento a nuestras Pymes y Personas Físicas con Actividad Empresarial, buscamos brindarles certeza en las condiciones de contratación de sus créditos con tasa de interés variable, al poner a su disposición coberturas que pongan un límite máximo al valor de la tasa de referencia en caso de fluctuación macroeconómica.

Durante el año apoyamos a más de **16,000 Pymes con una cartera total de aproximadamente \$58,000 mdp**.

+16,000 Pymes

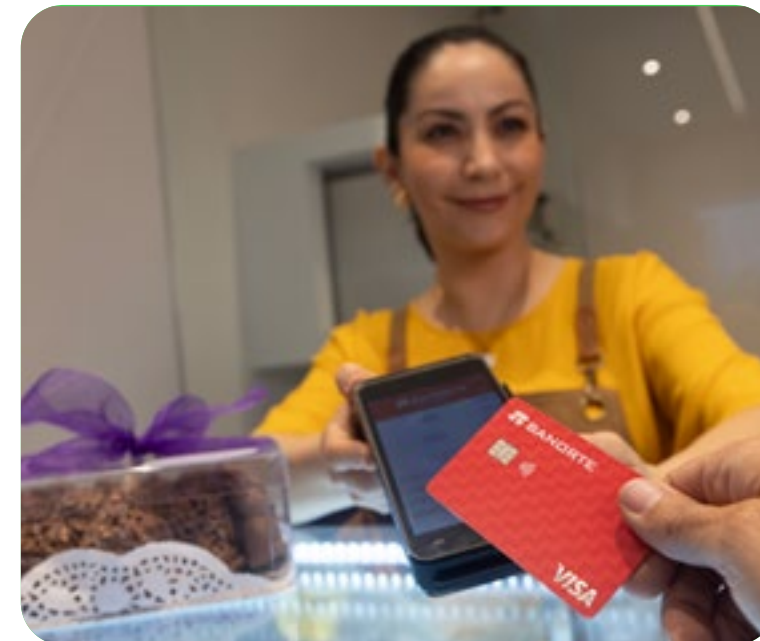
apoyadas durante el año

\$58,000 mdp

fue la suma aproximada para el apoyo de las Pymes

Contamos con el **IE3 (antes Índice de Cartera Vencida) más bajo del sistema bancario derivado de las actualizaciones continuas de la estrategia y políticas de originación, la capacitación especializada a ejecutivos, así como su desarrollo mediante un plan de carrera**, promoviendo una atención integral en el desarrollo de los clientes que fomenten mayor arraigo y por ende menor posibilidad de impago.

De igual forma se ha desarrollado una estrategia de presencia continua de campañas de colocación y cuidado de clientes con condiciones económicas preferentes para los mejores perfiles crediticios.



65%

de la cartera se originó con tasa variable

1.50

créditos por cliente en promedio

El IE3 es de

1.43%

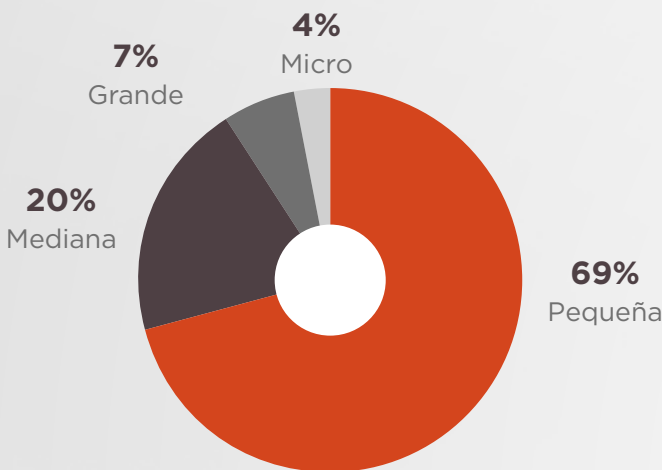
a diciembre 2024, actualmente el mejor del mercado

17%

de los acreditados son PFAE, de los cuales 27% son mujeres empresarias

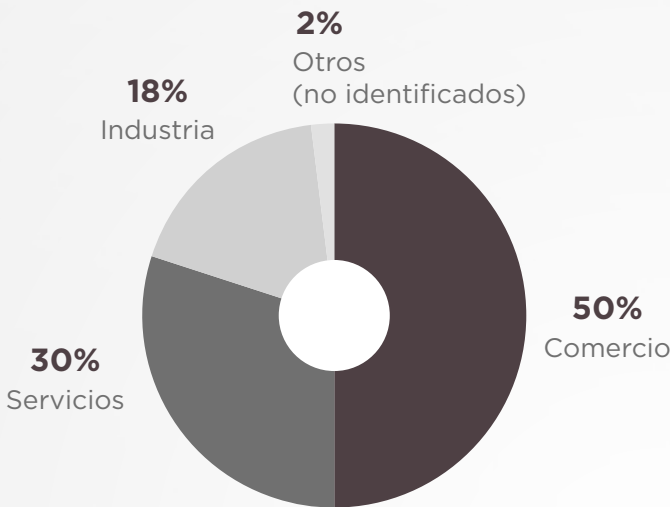


Distribución saldo total de crédito por tamaño de la empresa

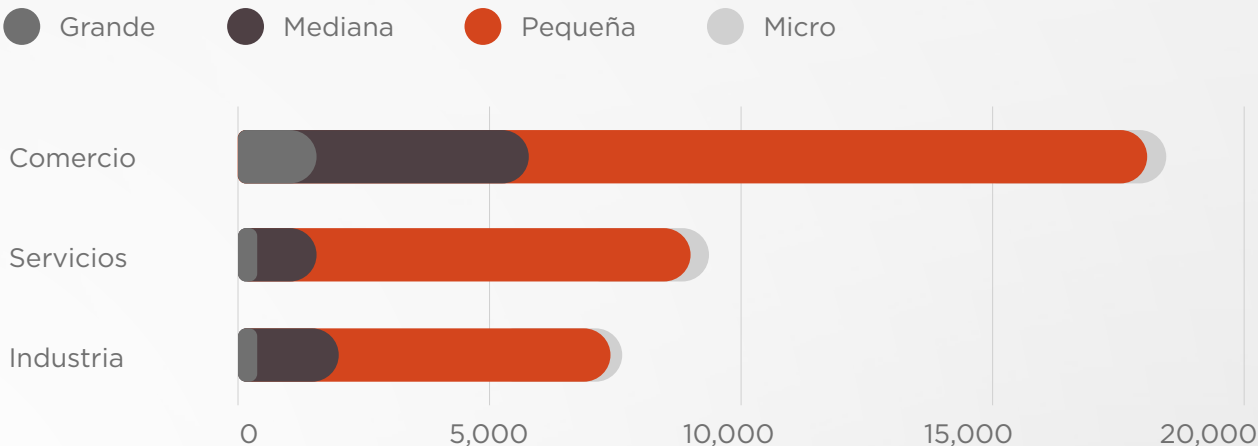


- Grande**
Trabajadores Comercio y Servicio: **101**
Trabajadores Industria: **más de 250**
Ventas anuales: **más de \$250 mdp**
- Mediana**
Trabajadores Comercio: **de 31 a 100**
Trabajadores Servicio: **de 51 a 100**
Trabajadores Industria: **de 51 a 250**
Ventas anuales: **de \$100 a \$250 mdp**
- Pequeña**
Trabajadores Comercio: **de 11 a 30**
Trabajadores Industria y Servicio: **de 11 a 50**
Ventas anuales de **\$4 a \$100 mdp**
- Micro**
Trabajadores: **desde 10**
Ventas anuales **hasta \$4 mdp**

Distribución saldo total de crédito por sector



Saldo total de crédito - sector por tamaño de empresa



PORTAFOLIO PYME A DICIEMBRE 2024

	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Comercio	1.04%	32.66%	11.39%	4.69%
Industria	0.23%	11.82%	4.03%	1.26%
Servicios	1.01%	23.70%	4.70%	1.27%
Otros (no identificados)	0.04%	1.56%	0.47%	0.16%





Banca de fomento

Se otorgaron **4,738** créditos con condiciones económicas preferentes. Dentro de nuestras iniciativas para apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas, continuamos participando en las iniciativas de la Banca de Desarrollo a través de los programas:

- › Impulso NAFIN + estados
- › Proveedores de gobierno federal
- › Mipyme hermoso
- › Cobertura diferenciada
- › Credisuministro
- › Comercio exterior
- › Turismo
- › Proveedores industria automotriz
- › Proveedores sector eléctrico electrónico
- › Inclusión y sustentabilidad

MUJERES BANCOMEXT

Con el objetivo de incrementar la participación de las mujeres empresarias relacionadas directa o indirectamente con el comercio exterior y turismo con propósito de fortalecer su posición en el mercado global.

ECO CRÉDITO SUSTENTABLE (NAFIN)

Nacional Financiera generó una reingeniería del programa verde, mejorando el proceso de contratación de cara al cliente. En Banorte nos encontramos en promoción del mismo. Actualmente se tienen **2 créditos** de la edición anterior del programa que en conjunto suman **\$3.9 mdp**.

MUJER PYME

Banorte, consciente de los retos actuales que enfrentan las mujeres, **ha generado este año una oferta de anaquel dirigida a las Mujeres Pyme**. Como parte de esta iniciativa, en julio de 2024 lanzamos un paquete de soluciones con condiciones preferenciales en productos transaccionales, de crédito y servicios Banorte, adaptando los requisitos y flexibilizando las condiciones para ofrecer opciones financieras y no financieras que atiendan las necesidades tanto de sus negocios como personales.

Nuestro objetivo es fomentar la inclusión financiera de las mujeres en México.

A partir de este lanzamiento y hasta diciembre de 2024, hemos atendido a **372 clientas** y hemos colocado **\$696 mdp en financiamiento para sus empresas**.

372

clientas atendidas

\$696 mdp

financiamiento para
sus empresas





Productos

SASB FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2

Respecto a los productos de financiamiento a las Pymes, con la última información de mercado disponible a octubre 2024, y con cifras de Banorte al cierre de diciembre 2024, se destaca lo siguiente:

- La cartera del portafolio Pyme alcanzó los **\$58,217 mdp**, lo que implica un crecimiento del **28%** contra lo generado a diciembre 2023, en tanto que el mercado crece año a año en un **8%**, lo que nos posiciona como el segundo banco con mayor variación de crecimiento a octubre 2024.
- Nuestro IE3 (antes índice de cartera vencida) cerró en **1.43%**, el cual es considerablemente menor al de la banca, que reportó **3.52%** a noviembre 2024.

	Pyme Banorte	Banca
Saldo vigente	98.57%	96.48%
Saldo vencido	1.43%	3.52%
Saldo total	\$58,217	\$478,692
Crecimiento Interanual	28%	8%

Este año continuamos impulsando la evaluación de crédito Pyme en línea a manera de autoservicio, donde los clientes desde la comodidad de su casa o negocio pueden generar una evaluación crediticia y la integración de su expediente de manera digital.

28%

de crecimiento en la cartera del portafolio Pyme

8%

de crecimiento en el mercado

1.43%

cerró nuestro índice de etapa tres

37,722

préstamos para Pyme con un importe de \$58,217 mdp al cierre de 2024

Con un enfoque de acompañamiento a nuestras Pymes y PFAE, buscamos brindarles certeza en las condiciones de contratación de sus créditos con tasa de interés variable, al poner a su disposición coberturas que pongan un límite máximo al valor de la tasa de referencia en caso de fluctuación macroeconómica.

DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Sector agropecuario

1,181 préstamos para pequeños productores agrícolas por un importe de \$3,121.38 mdp al cierre de 2024.

89 préstamos con un importe de \$301.10 mdp para pequeños productores agrícolas clasificados como vencidos e improductivos

Sector inmobiliario

16 préstamos para el desarrollo de vivienda asequible para personas de ingresos bajos o moderados con un importe de \$1,478 mdp al cierre de 2024

0 préstamos para el desarrollo de vivienda asequible para personas de ingresos bajos o moderados clasificados como vencidos e improductivos





Educación financiera

GRI 2-28, FS16
SASB FN-CB-240a.4

Contar con conocimientos financieros sólidos permite a las personas tomar decisiones informadas que mejoran su bienestar y el de sus familias.

En Banorte somos una institución comprometida con el progreso de nuestro país, consideramos que fomentar una mayor comprensión de las finanzas personales es esencial para construir un futuro sostenible y generar mayores oportunidades para todos.

Célula de educación e inclusión financiera

De acuerdo con los compromisos de nuestra Macrocélula de Sustentabilidad, en 2024 lanzamos la célula de educación e inclusión financiera con el objetivo de ejecutar un plan alineado a nuestra estrategia para contribuir al bienestar financiero de las personas. Esta iniciativa busca proporcionar información y desarrollar habilidades en clientes y colaboradores para mejorar su toma de decisiones financieras. En colaboración con diversas áreas de negocio, creamos equipos multidisciplinarios para dar cumplimiento a las líneas de acción que son:

- › **Inclusión financiera:** Dar cumplimiento a las metas establecidas dentro del grupo de trabajo de los Principios de Banca Responsable.
- › **Educación financiera:** Brindar talleres para colaboradores, clientes y público como parte de la oferta de valor agregado.
- › **Salud y bienestar financiero:** Por iniciar en el 2025.





Compromiso Principios de la Banca Responsable en materia de inclusión financiera

Al ser signatarios de los Principios de la Banca Responsable de UNEP-FI, **firmamos un compromiso en materia de Salud e Inclusión Financiera cuya finalidad es promover la inclusión financiera universal y fomentar un sector bancario que apoye la salud financiera de los clientes mediante el establecimiento de objetivos y la medición de los mismos de manera anual.**

Establecimos una meta para personas físicas y una para personas morales que comprenden el periodo 2024-2026, mismas que fueron aprobadas por nuestro Consejo de Administración.

Meta de inclusión financiera para personas morales:

Otorgar financiamiento a 7,250 Pymes adicionales en el período 2024-2026, 92% de cumplimiento al cierre del 2024.

Para medir el impacto de la meta, se definieron los siguientes KPIs:

Indicador	Métrica	2024
Pymes nuevas a las que se da financiamiento para dar continuidad a su negocio	Número	6,680
	mdp	14,862
Pymes a las que se da financiamiento donde la toma de decisiones la encabeza una mujer	Número	161
	mdp	272
Pymes a las que se da financiamiento con inicio de trámite a través de un canal digital (autoservicio)	Número	13
	mdp	17
Pymes a las que se da financiamiento y no cuentan con historial crediticio previo	Número	733
	mdp	781
Porcentaje en el que incrementa su facturación en TPV con relación al mismo periodo del año anterior	%	31.6
ICV	%	0.48
Tasa de aprobación créditos Pyme	%	57.1





Meta de inclusión financiera para personas físicas:

Incorporar a través de bineo y la banca digital, entre 1.0 y 1.2 millones de clientes en el período 2024-2026, 21% de cumplimiento al cierre del 2024.

Para medir el impacto de la meta, se definieron los siguientes KPIs:

Indicador	Métrica	2024
Clientes nuevos	Número	205,264
	mdp*	141
Productos colocados (nómina)	Número	83,510
	mdp	502

*Saldo acumulado de nuevos clientes

Para el 2025 estaremos integrando indicadores relacionados con los créditos colocados, entre otros.



Consulta nuestro **reporte para conocer el contexto de México y Banorte en esta materia.**

Inclusión Financiera
Fundación Banorte

Con la finalidad de sumar esfuerzos a las iniciativas de inclusión financiera del Grupo Financiero, se brindó información sobre productos financieros orientada al uso y manejo de cuentas bancarias de las jóvenes participantes de Bécalas. Gracias a la colaboración de los compañeros de las sucursales cercanas a las comunidades donde se ofreció el programa, se abrieron 286 cuentas bancarias para recibir sus becas.



Unlock Her Future/
The Bicenter Collection

Es un proyecto filantrópico que se enfoca en impulsar a mujeres emprendedoras para implementar proyectos con impactos sociales y ambientales. Durante el 2024, formamos parte del Comité de Selección de Proyectos además de ser uno de los patrocinadores del evento, otorgando uno de los premios que se dividió para lograr apoyar 2 iniciativas en LATAM:

- › **México: BlueKali**
Tecnología para proteger el agua y limpiar océanos y ríos
- › **Bolivia: Agriment**
Apoyo a los agricultores

El premio se estará otorgando de manera paulatina conforme cada una de las ganadoras vaya presentando avances de sus proyectos. Adicional a esto, estaremos otorgando asesorías a las participantes en materia de mercadotecnia y educación financiera.





Talleres de educación financiera

A través de diferentes acciones y canales de comunicación, ofrecemos talleres dirigidos a clientes, colaboradores y comunidad, enfocados en temas de finanzas personales y en el uso de servicios financieros.

Nuestro objetivo es fortalecer las capacidades financieras de los participantes, brindando estrategias que ofrezcan información útil y oportuna, la buena administración de los recursos y el uso responsable de los servicios financieros.

En 2024, impartimos **49 talleres especializados** para clientes en formato presencial y virtual. Contamos con la **participación de 3,898 beneficiarios de diferentes emisoras y sectores.**

De estos, podemos destacar los siguientes resultados demográficos:

- › **Género:** 59% mujeres, 41% hombres
- › **Edad:** 64% de los participantes se encuentran en el rango de 30 a 50 años
- › **Virtual:** 84% virtuales
- › **Presencial:** 16% presenciales

Entre los temas de mayor interés durante los talleres impartidos, se encuentran:

1. Beneficios de productos y servicios Banorte
2. Banorte Móvil
3. Ahorro e Inversión
4. Ciberseguridad
5. Afore/Pensiones
6. Seguros

Seminario de hábitos financieros “Mejorando mi salud financiera para una vida plena”

Hemos diseñado una serie de talleres especializados que buscan aumentar la conciencia sobre la importancia de una buena gestión financiera, mejorar los hábitos financieros de los participantes y proporcionarles un entendimiento más profundo de su relación con el dinero.

Este seminario es una iniciativa clave dentro de nuestra estrategia de retención activa, enfocada en ofrecer valor agregado a nuestros clientes de nómina Banorte, abarcando los segmentos de Gobiernos, Estados y Municipios, Transaccional, Federal y Pyme.

Para garantizar la implementación de los conceptos aprendidos, hemos renovado nuestro cuaderno de retos financieros. Al finalizar cada taller, se presentan retos prácticos diseñados para fomentar la reflexión personal de los participantes y apoyar su proceso de autoconciencia financiera.

Principales temas abordados:

- › Salud financiera
- › Entorno macroeconómico
- › Psicología del dinero
- › Inversiones
- › Bienestar financiero
- › Seguros
- › Ciberseguridad

Este enfoque integral tiene como objetivo proporcionar a nuestros clientes las herramientas necesarias para mejorar su bienestar financiero y lograr una vida más plena.



Semana Nacional de Educación Financiera

GFNorte, junto con otras instituciones, participamos en la 17ª edición de la Semana Nacional de Educación Financiera.

Este año, alineándonos con la visión de CONDUSEF para sensibilizar al público en general sobre la necesidad de adquirir herramientas y habilidades en beneficio de su salud financiera, se realizaron diferentes actividades bajo el lema: “El camino al bienestar financiero” a través de cuatro rutas temáticas:

- 1. Salgo adelante día a día.** En este camino se aprendió sobre el registro de los gastos, compras hormiga y construir un presupuesto.
- 2. Enfrento emergencias.** Un recorrido que mostró como adquirir el hábito del ahorro, crear un fondo de emergencias y prevenir dificultades financieras.
- 3. Hago realidad mis sueños.** A través de esta ruta se buscó definir metas de inversión y tomar el control de las finanzas.
- 4. Alcanzo mi futuro.** En este trayecto, se mostró la forma de planificar el futuro, asegurar las finanzas y lograr una libertad financiera.

En esta ocasión participamos en la Semana Nacional de Educación Financiera mediante una amplia oferta formativa en educación financiera, buscando promover el aprendizaje principalmente en los jóvenes en temas enfocados en el ahorro para imprevistos, la generación de un fondo de emergencia y la importancia de una cultura de la prevención. La participación se resume en los siguientes puntos:

- › **10 voluntarios**
- › **8 conferencias**
- **Temas:** entorno macroeconómico, beneficios de un banco, seguros, TDC, TDD, inversiones y ciberseguridad





Indicadores de las iniciativas en materia de educación financiera

Iniciativa	Público meta	Número	# Beneficiarios	Tipo de Beneficiario
Pláticas de educación financiera	Colaboradores	3	4,202	Bancarizados
Talleres de educación financiera	Clientes	41	3,214	
Seminario para clientes “Mejorando mi salud financiera”		8	684	
Semana Nacional Educación Financiera (conferencias)	Jóvenes	8	1,044	No bancarizados
Semana Nacional Educación Financiera (stands)		3	1,723	
Talleres de educación financiera (Fundación Banorte)	Sector desatendido	23	441	Sector desatendido
Talleres de educación financiera (ACNUR)		10	386	



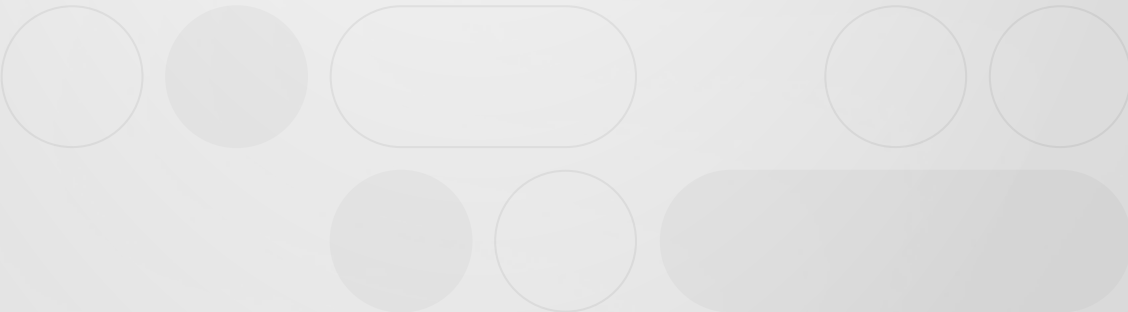
Otras iniciativas en materia de educación financiera

Campaña desbloquea tu ahorro

Diseñamos una campaña de comunicación interna con mensajes didácticos sobre administración, ahorro e inversión a través de Fondos Banorte, aprovechando el beneficio de comisiones preferentes asociadas a estos productos.

En la primera etapa, compartimos contenidos en el boletín semanal Noticias Banorte, la red empresarial Viva Engage, BanortTV, el portal interno, entre otros. El objetivo fue guiar a nuestros colaboradores en la organización de sus finanzas, promoviendo la transformación del ahorro en inversión, así como fomentar la contratación e inversión en fondos a través de Banorte Móvil, incrementando el uso de medios digitales.

La segunda etapa reforzó los mensajes mediante videos con temática de videojuego, incentivando a “desbloquear logros” en el proceso de convertir el ahorro en inversión, con el propósito de atraer a las generaciones jóvenes y fomentar su futuro financiero saludable.





La **tercera etapa** consistió en la creación de contenido de **educación financiera a través de postales, videos y enlaces en Viva Engage.**

Estas publicaciones semanales se hicieron a través de diferentes secciones y enfoques específicos:

- » **¿Sabías que?:** Información relevante que busca explicar conceptos financieros con el fin de contribuir en la comprensión del ahorro e inversión.
- » **Finanzas personales:** Tips, notas e información clave con el fin de mejorar la administración financiera de cada colaborador y hacer conciencia de los beneficios.
- » **Inversiones:** Dar a conocer alternativas para convertirse en inversionista a través de explicar las características de los diferentes fondos.
- » **Tips de los expertos:** Recomendaciones por parte de los diferentes integrantes de la Dirección de Administración de Activos con el fin de mejorar la salud financiera a través de fondos de inversión y los diferentes productos del área.
- » **Nota informativa:** Acontecimientos relevantes en temas financieros y su impacto.
- » **Ligas de interés:** Enlace a sitios confiables para consulta en materia de educación financiera y temas de economía.

Este año, la campaña nos permitió llegar a una gran cantidad de colaboradores:

Comunicación lanzamiento comunidad	
	Número de colaboradores impactados
Publicación en Noticias Banorte	17,558
Publicaciones en red corporativa VIVA	549
Portal interno	556
Publicación en elevadores	1,647
Total	20,310
Contenido en red corporativa VIVA	
	Número de colaboradores impactados
Vistas	20,218
Reacciones	606
Comentarios	96
Total	20,920
Total de impactos	41,230
Incremento anual	90.38%
Seguidores	
En el lanzamiento (29 abril 2024)	61
A final de año (diciembre 2024)	644
Porcentaje de incremento desde inicio	956%

41,230

total de colaboradores impactados

90.38%

Incremento anual

Por ello, hemos creado un canal permanente de comunicación sobre este esfuerzo en el Portal Interno Banorte y en la red empresarial Viva Engage.

Sinergia CONDUSEF

Continuamos promoviendo contenidos educativos e informativos enfocados en la educación financiera para diversos grupos de interés, a través de canales como Viva Engage, redes sociales y Portal exclusivo

Banorte-CONDUSEF.

Entre los contenidos difundidos se destacan los siguientes:

- » Educa tu cartera
- » Consejos para tu bolsillo
- » Educación financiera en tu institución
- » Cuentos de educación financiera
- » Formadores de educación financiera



Gobierno, estados y municipios

Alianza por la presupuestación sostenible con el PNUD y la Banca de Gobierno de Banorte

En GFNorte, desde 2022 y en colaboración con el PNUD, **hemos trabajado para fortalecer la presupuestación local mediante la Estrategia de Presupuestos Basados en Resultados alineada a los ODS**. En 2024, avanzamos con la Estrategia para integrar la perspectiva de género y fomentar la participación ciudadana junto a siete estados: Sinaloa, Sonora, Chihuahua, Baja California Sur, Estado de México, Michoacán y Baja California, con el objetivo de generar un impacto positivo en el desarrollo y la gestión pública a nivel estatal y municipal.

Los objetivos de la estrategia son:

- › **Fortalecer y consolidar las capacidades técnicas** de los funcionarios públicos para integrar efectivamente la perspectiva de género y fomentar la participación ciudadana en la presupuestación local.
- › **Empoderar a las mujeres** en todas las etapas del proceso presupuestario, promoviendo su liderazgo y participación activa en la toma de decisiones.

Resultados por línea de acción:

1

Fortalecimiento de capacidades en presupuestación participativa con perspectiva de género:

- › **Guía práctica:** Elaboramos y publicamos una guía práctica que sirve como herramienta para apoyar a los funcionarios locales en el diseño e implementación de presupuestos participativos con enfoque de género. Esta guía incluye un marco conceptual que integra criterios para promover la igualdad de género.
- › **Talleres virtuales:** Realizamos **ocho talleres** virtuales con un total de **1,427 asistentes**, donde abordamos la importancia de incluir la perspectiva de género en la gestión pública. La participación fue notable, con un **54.4% de mujeres** y un **45.6% de hombres**.
- › **Metodología de evaluación:** Implementamos una metodología para evaluar la integración de la perspectiva de género y la participación ciudadana en la presupuestación, basada en tres dimensiones: planeación, programación y presupuestación. Esto nos permite identificar oportunidades de mejora y prácticas exitosas a nivel local.
- › **Jornadas de capacitación presencial:** Más de **600 funcionarios participaron** en nuestras jornadas presenciales, donde compartimos los hallazgos de la metodología y trabajamos en la elaboración de rutas críticas para mejorar la inclusión de las dimensiones de género y ciudadanía en sus procesos.

2

Empoderamiento de mujeres en el proceso presupuestario:

- › **Estrategia de capacitación:** Implementamos una estrategia de capacitación para empoderar a las mujeres en los procesos presupuestarios, con dos enfoques principales: **fortalecer la perspectiva de género en la gestión pública y desarrollar habilidades de liderazgo inclusivo**. Cada programa incluyó talleres sobre gestión pública, toma de decisiones y liderazgo.
- › **Impacto social:** Estas capacitaciones no solo buscan **aumentar la participación de mujeres en el ámbito público**, sino también **sensibilizar a los funcionarios** sobre la importancia de la **igualdad de género en la toma de decisiones presupuestarias**.





Programa Interuniversitario sobre Finanzas Públicas y Desarrollo Profesional

Hemos desarrollado este programa dirigido a estudiantes de **disciplinas como Economía, Finanzas, Administración Pública, Ciencias Políticas, Derecho y áreas afines, con el propósito de conectar la teoría académica con la práctica profesional.** La estructura incluye módulos teóricos y actividades prácticas para desarrollar habilidades esenciales en los estudiantes.

El temario consta de 11 módulos y sesiones de mentoría que cubren temas clave en administración y finanzas públicas, tales como:

- › **Características de la administración pública:** Análisis del sector público federal y la estructura de los gobiernos estatales y municipales.
- › **Marcos y procesos legislativos:** Estudio de las finanzas públicas y los marcos normativos a nivel federal, estatal y municipal.
- › **Análisis macroeconómico:** Revisión de variables macroeconómicas que impactan a las entidades federativas.
- › **Finanzas públicas y sostenibilidad:** Esquemas de financiamiento y disciplina financiera para crecimiento sostenible.

- › **Innovación en el Sector Público:** Taller para desarrollar iniciativas innovadoras aplicables en el sector público.
- › **Psicología del Dinero:** Taller sobre salud financiera y aspectos psicológicos en la toma de decisiones.

Los estudiantes que cumplan con al menos el 80% de asistencia en talleres y mentorías serán evaluados mediante un trabajo final en equipo. Este trabajo integra conocimientos en administración y finanzas públicas, coordinación fiscal, disciplina financiera, financiamiento sostenible e innovación tecnológica en la provisión de servicios y gasto público. Además, abarca la bancarización de créditos y financiamientos para proyectos de infraestructura de estados y municipios, así como las características y restricciones de estos procesos.

Los alumnos más destacados tendrán la oportunidad de realizar prácticas profesionales en Banorte y acceder a otros premios para apoyar sus actividades escolares.

Resultados de la segunda edición

La segunda edición de 2024 contó con la participación de más de **239 estudiantes** de **17 universidades públicas de México.** Este alto nivel de participación refleja el creciente interés de los jóvenes en las finanzas públicas y su compromiso con el sector financiero y gubernamental. De los estudiantes inscritos, **158 sobresalieron por su rendimiento y compromiso.**

Entre las universidades participantes se encuentran instituciones de prestigio en el país, tales como:

- › Universidad Autónoma de Coahuila
- › Universidad Autónoma de Zacatecas
- › Universidad Autónoma de Yucatán
- › Universidad Juárez del Estado de Durango
- › Universidad Autónoma de Nuevo León
- › Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- › Universidad Veracruzana
- › Universidad de Sonora
- › Universidad Tecnológica de León
- › Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
- › Universidad de Guadalajara
- › Universidad de Sonora

- › Universidad Autónoma del Estado de Morelos
- › Universidad de León
- › Universidad Autónoma de San Luis Potosí
- › Universidad Autónoma de Querétaro
- › Universidad de Colima

Las futuras ediciones del programa continuarán fortaleciendo esta labor educativa y contribuirán decisivamente a la formación de los próximos líderes que enfrentarán los desafíos del sector público y financiero en el país.

239

estudiantes participaron en la segunda edición de 2024

158

sobresalieron por su rendimiento y compromiso





Comunidad

En GFNorte, **hemos impulsado durante tres años la recolección de tapitas de plástico para apoyar con quimioterapias a niños con cáncer.** Gracias a estos esfuerzos, en 2024 logramos consolidar esta iniciativa como un programa institucional promovido por Fundación Banorte y este año se recolectaron **2,004 kg que equivalen a 48 quimioterapias.**

Asimismo, este año continuamos impulsando la recolección de anillas de lata, que se transforman en aparatos de rehabilitación para personas con dificultades de movilidad a través del proyecto An-Dar. Hasta ahora, hemos recolectado **7 kg de anillas de aluminio.**

2,004 kg

de tapitas de plástico recolectadas

7 kg

de anillas de aluminio recolectadas





Fundación Banorte

GRI 203-1, 203-2, 413-1

Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida de las familias mexicanas, brindándoles acceso a oportunidades que les permitan alcanzar su máximo potencial en un entorno justo y equitativo.

Bajo este compromiso, hemos desarrollado un programa integral basado en cinco pilares fundamentales: **vivienda, mujeres, salud, educación y nutrición.**

Programa Integral y Pilares



En 2024, hemos alcanzado importantes logros en cada uno de nuestros pilares:

- › **Vivienda:** Construimos, ampliamos y mejoramos **1,008 viviendas** con elementos sustentables.
- › **Mujeres:** Beneficiamos a más de **753 mujeres** a través de programas productivos.
- › **Educación:** Más de **3,500 personas participaron** en aulas de medios, comunidades digitales, becas y talleres.
- › **Nutrición:** Entregamos más de **66,254 paquetes alimentarios.**
- › **Salud:** Brindamos diagnósticos, lentes y aparatos auditivos a más de **877 personas.**





Fuerza Guerrero: Respuesta ante el Huracán Otis

A través de la campaña Fuerza Guerrero y gracias a la solidaridad de nuestros colaboradores, clientes y la comunidad en general, logramos recaudar un total de **\$77.9 mdp**, monto que fue duplicado por Fundación Banorte, **alcanzando un impacto de \$155.9 mdp**.

Los recursos fueron destinados a proporcionar ayuda esencial y a la reconstrucción de las zonas afectadas, logrando los siguientes resultados:

- › **1,500 viviendas reconstruidas** para brindar un hogar seguro a las familias damnificadas.
- › **54,074 apoyos alimentarios** distribuidos entre las comunidades afectadas.
- › **3,698 filtros de agua** entregados para asegurar el acceso a agua limpia.
- › **42 escuelas apoyadas**, contribuyendo a la educación de los niños y jóvenes de Guerrero.
- › **166 becas otorgadas a mujeres**, impulsando su desarrollo personal y profesional.
- › **467 apoyos en salud**, brindando atención y recursos médicos esenciales.

Programas internos

En Fundación Banorte, contamos con diversas iniciativas que reflejan nuestro compromiso social y el espíritu solidario de nuestros colaboradores. Yo Soy Voluntario Banorte, Mil Sueños por Cumplir, Fuerza Banorte y Ayudando, son

algunas de las acciones con las que buscamos impactar positivamente a nuestras comunidades, fomentando la participación y el compromiso en causas de alto impacto.





Resultados 2024

↓

56

Acciones de voluntariado

536

Voluntarios donando su tiempo y talento

2,012

Horas de trabajo a causas sociales en 15 estados

1,157

Beneficiarios de comunidades vulnerables

↓

2,363

Becas ofertadas en 3 modalidades

2,492

Aspirantes a beca capacitados en educación financiera

184

Alumnos con complementos educativos (primaria-universidad)

↓

3,915

Colaboradores donando

12

Casos especiales de salud

1,833

Asistentes Banorte al Día de la familia Ciudad de México y Monterrey

596

Beneficiarios con estudios diagnóstico y/o auxiliares médicos

451

Apoyos en salud a personas en comunidades vulnerables

↓

29

Casas hogar apoyadas con infraestructura y regalos

Beneficiando a

3,995

niños, niñas, jóvenes y adultos mayores

En 2024, en Fundación Banorte movilizamos un total de \$281.1 mdp, destinando estos recursos a iniciativas de alto impacto social, incluidas las ayudas tras el huracán Otis y el programa Fuerza Banorte. Gracias a este esfuerzo, logramos:

- › 94 donativos otorgados a diversas causas.
- › 25 alianzas establecidas para fortalecer el alcance de nuestras iniciativas.
- › 2,508 acciones de vivienda que mejoraron la calidad de vida de familias mexicanas.
- › 62 proyectos financiados enfocados en el desarrollo social.
- › 37 organizaciones beneficiadas con nuestro apoyo directo.
- › 47,964 beneficiarios directos y 591,916 beneficiarios indirectos alcanzados a través de nuestras intervenciones.

\$281.1 mdp

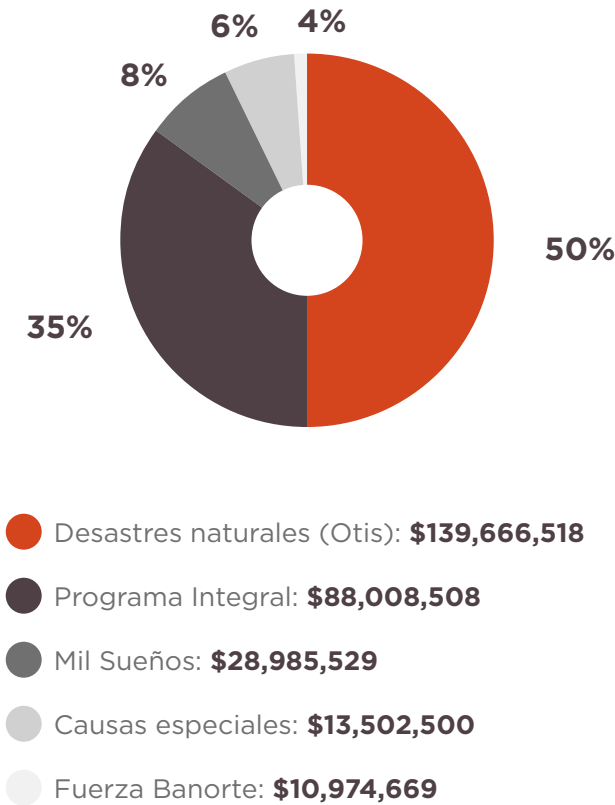
de recursos movilizados

→

Estas cifras reflejan nuestro compromiso constante por apoyar a comunidades en situación de vulnerabilidad y contribuir al desarrollo de un México más fuerte y solidario.

DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS:

Recursos movilizados





Capital Ambiental

- ➔ Gestión ambiental
- ➔ Energía
- ➔ Emisiones de Gases de Efecto Invernadero
- ➔ Materiales y residuos
- ➔ Agua
- ➔ Biodiversidad
- ➔ Riesgos relacionados con la naturaleza
- ➔ Cultura ambiental

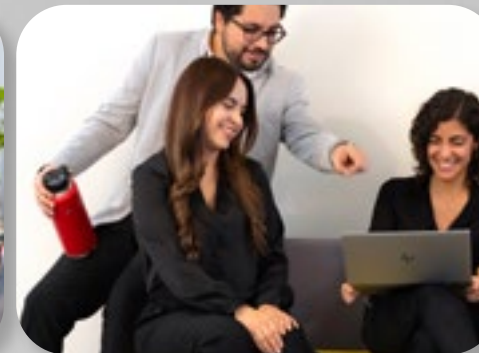
16.7
GJ/colaborador
intensidad energética

1.73
tCO₂e/colaborador
intensidad de emisiones

Disminución del
13%*
en emisiones
GEI A1 y A2

*Únicamente se considera GFNorte

CADA VEZ MÁS CERCA...



Conectando nuestro compromiso con la reducción de nuestra huella ambiental

En Banorte entendemos nuestra responsabilidad, por lo que estamos **comprometidos y tomando acciones por un mundo más equitativo y sustentable para todos**, en especial, las generaciones futuras.

ODS: 7, 12, 13, 15

GRI: 2-23, 3-3, 302-1, 302-3, 302-4, 302-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5





Gestión ambiental

GRI 2-23, 3-3

En GFNorte contamos con una Política Ambiental, fundamentada en acuerdos e iniciativas nacionales e internacionales de las que formamos parte como el Acuerdo de París, los ODS, así como en nuestro marco legal nacional a través de la Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, la Ley General de Cambio Climático, entre otras, que guían todas nuestras acciones hacia el cumplimiento de las mejores prácticas en materia de sustentabilidad.



Para conocer la Política Ambiental, consúltela [aquí](#)

Hemos implementado un Sistema de Gestión Ambiental que nos permite monitorear, controlar y mitigar los riesgos asociados con nuestras operaciones, garantizando un uso eficiente y responsable de los recursos. Como resultado de este sólido control interno en materia ambiental, **durante 2024 no recibimos multas ni sanciones por incumplimientos de leyes o normativas ambientales.**





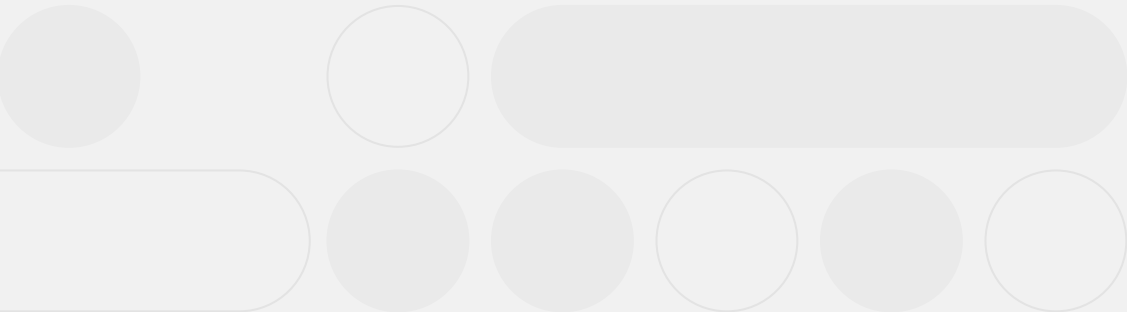
Energía

Consumo de energía

GRI 302-1, 302-3

Nuestro consumo de energía proviene principalmente de la compra de electricidad de la red eléctrica nacional y, en menor medida, del uso de combustibles fósiles para vehículos utilitarios. Ninguna subsidiaria utiliza energía para calefacción, refrigeración o vapor, ni genera energía para consumo o venta.

En 2024, los desafíos relacionados con la compra de energía solar, destinada a cubrir el 30% del consumo eléctrico de 6 de los principales edificios del Grupo (equivalente al 38% del consumo eléctrico total de GFNorte), llevaron a reprogramar dicha adquisición para 2025.



Consumo de energía de GFNorte (GJ)

Compañía	Fuente	Combustible	2022	2023	2024	Variación (%)
Almacenadora Banorte	Vehículos utilitarios	Gasolina	1,903.6	2,311.6	2,041.7	-12%
		Diésel	0.0	0.0	293.8	+100%
	Montacargas	Gas LP	542.8	818.5	1,134.0	39%
	Calefacción	Gas LP	4.0	15.4	24.8	61%
	Plantas de energía	Diésel	11.1	7.8	6.8	-12%
	Electricidad de fuentes no renovables	NA	692.3	851.4	946.0	11%
Arrendadora y Factor Banorte	Vehículos utilitarios	Gasolina	1,034.5	517.2	0.0	-100%
Banorte	Vehículos utilitarios	Gasolina	16,701.2	17,826.3	17,989.5	1%
		Diésel	13.1	123.8	25.1	-80%
	Plantas de energía	Gasolina	30.3	95.5	35.3	-63%
		Diésel	1,095.4	2,838.4	1,730.3	-39%
	Electricidad	NA	455,758.8	472,113.1	466,240.1	-1.2%
	No renovables	NA	455,758.8	472,113.1	407,642.5	-14%
	Renovables*	NA	0.0	0.0	58,597.6	+100%
	Cocina	Gas LP	0.0	0.0	0.0	-
Seguros y Pensiones Banorte	Vehículos utilitarios	Gasolina	18,628.7	20,111.6	19,956.2	-1%
	Plantas de energía	Diésel	32.9	51.4	0.0	-100%
		NA	6,112.0	5,677.8	6,640.9	17%
Grupo Financiero Banorte			502,560.7	523,359.8	517,064.5	-1.2%**

Cifras a cierre de diciembre 2024.
Para el cálculo de energía de los consumos de combustibles se utilizaron los poderes caloríficos publicados en el documento “Lista de combustibles y sus poderes caloríficos 2024” emitido por la CONUEE. Debido a cambios internos, el consumo de energía de la subsidiaria Arrendadora y Factor Banorte se consolida con la subsidiaria Banorte a partir de junio 2023, así como el consumo de diésel para las plantas de energía de la subsidiaria Seguros y Pensiones a partir de agosto 2024, por lo que no se reportan en lo individual el consumo para dichas fuentes durante 2024.
*58,597.6 GJ corresponden a la compra de I-RECs para el consumo eléctrico de edificios corporativos del Grupo Financiero Banorte.
**La cifra difiere de la verificada (-3.4%) ya que, para los fines del aseguramiento, se tomaron como base las cifras del consumo energético verificadas en 2023 contra las verificadas en este informe de 2024. La cifra del consumo energético verificada en 2023 incluyó el consumo de Afore XXI Banorte. Sin embargo, para 2024, la cifra verificada no incluye el consumo de Afore XXI ni forma parte del proceso de aseguramiento, ya que GFNorte no cuenta con el control operativo de esta compañía.



El consumo energético disminuyó en 1.2%*, debido a una reducción en el consumo de electricidad de 1.0% por la implementación de iniciativas para concientizar sobre el uso eficiente de la energía, igualmente por una reducción del 40% en el consumo de diésel en las plantas de energía, como resultado de la suspensión temporal de uso debido a ajustes operativos.

Cabe destacar que, al no contar con control operativo sobre la Afore, su información no se integra en los indicadores de GFNorte ni forma parte del proceso de aseguramiento 2024.

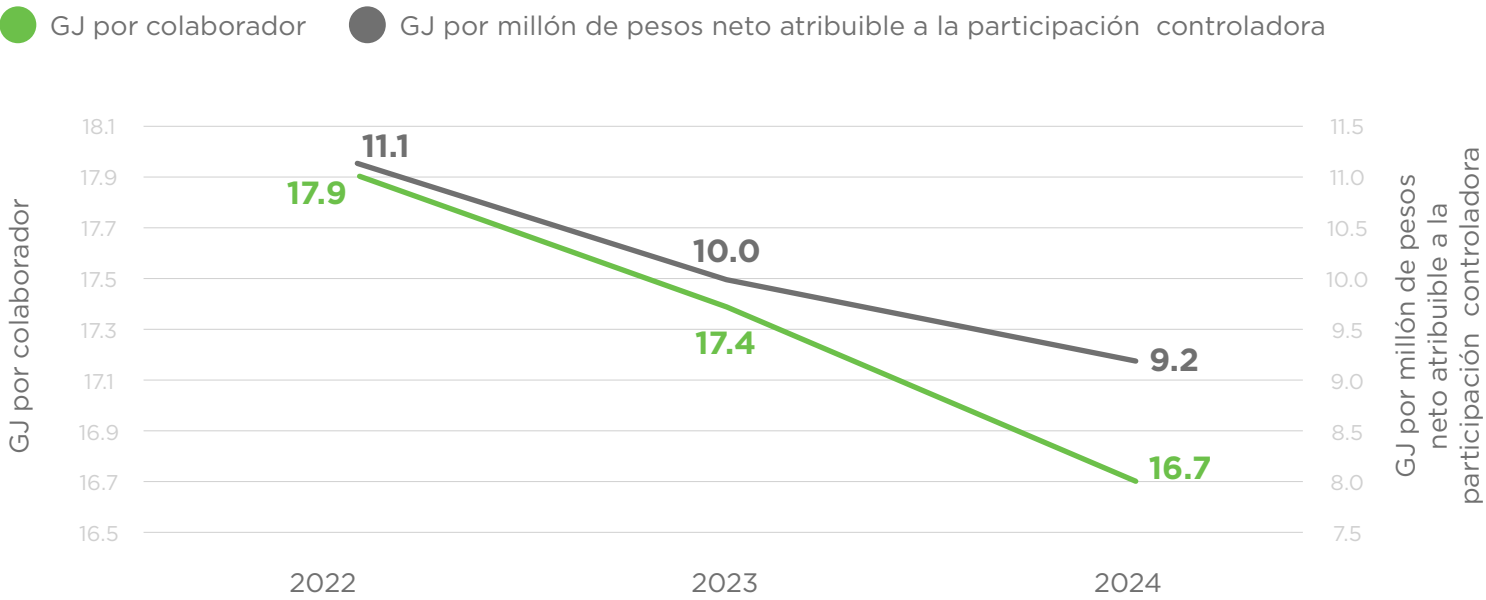
Consumo de energía Afore XXI Banorte (GJ)

Compañía	Fuente	Combustible	2022	2023	2024	Variación (%)
Afore XXI Banorte <i>Joint Venture</i>	Vehículos utilitarios	Gasolina	2,002.1	2,813.8	2,701.5	-4%
		Diésel	13.6	7.3	0.8	-90%
	Electricidad de fuentes no renovables	NA	9,060.8	9,156.1	9,266.1	1%
	Calefacción	Gas Natural	-	-	-	-
Total			502,556.7	523,344.4	11,986.2	-0.1%

Cifras a cierre de diciembre 2024.

Para el cálculo de energía de los consumos de combustibles se utilizaron los poderes caloríficos publicados en el documento “Lista de combustibles y sus poderes caloríficos 2024” emitido por la CONUEE.

Intensidad energética de GFNorte



Observamos una disminución en la intensidad energética por colaboradores en 3.7% debido a un incremento de 2.6% en la plantilla laboral, principalmente por el crecimiento orgánico del Grupo. De igual forma, el decremento de la intensidad energética por millón de pesos de utilidad neta atribuible a la participación controladora de 7.8% debido a que el denominador incrementó en 7.2%.

* La cifra difiere de la verificada (-3.4%) ya que, para los fines del aseguramiento, se tomaron como base las cifras del consumo energético verificadas en 2023 contra las verificadas en este informe de 2024. La cifra del consumo energético verificada en 2023 incluyó el consumo de Afore XXI Banorte. Sin embargo, para 2024, la cifra verificada no incluye el consumo de Afore XXI ni forma parte del proceso de aseguramiento, ya que GFNorte no cuenta con el control operativo de esta compañía.

Para el cálculo de intensidad de energía, se consideraron 30,908 colaboradores, incluidos los de planta, honorarios y otros prestadores de servicios profesionales de las subsidiarias de Almacenadora Banorte, Seguros y Pensiones Banorte y Banco Banorte y \$56,188 mdp de resultado neto atribuible a la participación controladora. Los tipos de energía considerados son de los consumos internos por las fuentes de vehículos utilitarios, plantas de energía, calefacción, montacargas y electricidad de las subsidiarias Almacenadora Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Banco Banorte, y Seguros y Pensiones Banorte.





Intensidad energética de Afore XXI Banorte

GJ por colaborador



Para el cálculo de intensidad de energía de la Afore XXI Banorte, se consideraron 2,432 colaboradores, incluidos los de planta, honorarios y otros prestadores de servicios profesionales. Los tipos de energía considerados son de los consumos internos por las fuentes de vehículos utilitarios, calefacción y electricidad de Afore XXI Banorte.

Eficiencia energética

GRI 302-4, 302-5

Para mejorar la eficiencia energética en GFNorte, implementamos las siguientes iniciativas:

Renovación de equipos de aire acondicionado

Sustituimos equipos antiguos por sistemas de climatización de bajo consumo y mayor eficiencia, empleando tecnologías avanzadas que optimizan el uso de energía y reducen emisiones de carbono. Esto logró reducir 316,743 kWh equivalentes a 138.73 tCO₂e, obteniendo a su vez, un ahorro económico de \$946,098 pesos.



Reordenamiento de equipo tecnológico

Se proyecta para 2025 la implementación de un programa de apagado de 1,790 equipos de cómputo en el edificio corporativo de Tlalpan, además de la optimización de sistemas de aire acondicionado y operación eléctrica. Esto generará un ahorro estimado de 2,789,156 kWh, equivalente a 1,221.7 tCO₂e evitadas y \$6.8 mdp en costos operativos.



Eficiencia en el uso de recursos tecnológicos

Integramos 900 equipos *Thin Client* en estaciones de trabajo con escritorio virtual, logrando un ahorro anual de \$6.8 mdp, junto con una reducción de 109,786 kWh y 48.09 tCO₂e evitadas.

Para el cálculo de las toneladas de dióxido de carbono equivalente evitadas de las iniciativas de eficiencia energética, se utilizó el Factor de Emisión Eléctrico Nacional 2023 emitido por la CRE, disponible al momento de reporte de emisiones.





Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

GRI 3-3

Emisiones de GEI de alcance 1 y 2

GRI 305-1, 305-2, 305-4

En GFNorte gestionamos nuestras emisiones de GEI, incluyendo dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) y óxido nitroso (N₂O), bajo un enfoque de control operacional y conforme a los lineamientos del GHG *Protocol*. Para asegurar la trazabilidad y calidad de los datos, nuestro inventario de emisiones GEI de alcance 1 y 2 es verificado cada tres años por un revisor independiente y un organismo acreditado por la SEMARNAT para la validación de emisiones (OC-VV-GEI's). Esta verificación cubre todas las subsidiarias que conforman GFNorte.

Las emisiones de GEI de A1 y A2 del Grupo disminuyeron en un 13%*, debido a la reducción de 1.2%** del consumo energético mencionado anteriormente, así como por la implementación de iniciativas de energía renovable.

Es importante mencionar que en GFNorte no tenemos control operativo sobre la Afore; por ello, su información no se incluye en nuestros indicadores ni forma parte del proceso de aseguramiento 2024.

Emisiones de GEI de alcance 1 y 2 de GFNorte (tCO₂e)

Compañía	Alcance	2022	2023	2024	Variación (%)
Almacenadora	1	173.6	221.4	245.1	11%
	2	83.6	103.6	115.1	11%
	1 + 2	257.2	325.0	360.1	11%
Arrendadora y Factor	1	74.6	37.3	0.0	-100%
	2	0.0	0.0	0.0	0%
	1 + 2	74.6	37.3	0.0	-100%
Banorte	1	1,289.1	1,513.0	1,430.5	-5%
	2	55,070.9	57,440.4	49,596.5	-14%
	1 + 2	56,360.0	58,953.4	51,027.0	-13%
Seguros y Pensiones	1	1,345.9	1,454.3	1,439.2	-1%
	2	738.5	690.8	808.0	17%
	1 + 2	2,084.4	2,145.1	2,247.2	5%
GFNorte	1	2,883.3	3,225.9	3,114.8	-3%
	2	55,893.0	58,234.8	50,519.6	-13%
	1 + 2	58,776.3	61,460.7	53,634.4	-13%*

Cifras a cierre de diciembre 2024.

En el cálculo de emisiones de alcance 1, se utilizaron los factores publicados por la SEMARNAT en el "Acuerdo que establece las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero".

Para el cálculo del alcance 2, se utilizó el Factor de Emisión Eléctrico Nacional 2023 emitido por la CRE, disponible al momento del reporte de las emisiones. Las emisiones de alcance 2 se basan en mercado.

Debido a cambios internos, las emisiones de tCO₂e de la filial Arrendadora y Factor Banorte se consolidan con Banco Banorte a partir de junio 2023, por lo que no se reportan en lo individual las emisiones para dicha filial durante 2024.

*La disminución únicamente considera las emisiones de GFNorte, para 2024 no incluye las emisiones de Afore XXI ni forma parte del proceso de aseguramiento, ya que GFNorte no cuenta con el control operativo de esta compañía.

**La cifra difiere de la verificada (-3.4%) ya que, para los fines del aseguramiento, se tomaron como base las cifras del consumo energético verificadas en 2023 contra las verificadas en este informe de 2024. La cifra del consumo energético verificada en 2023 incluyó el consumo de Afore XXI Banorte. Sin embargo, para 2024, la cifra verificada no incluye el consumo de Afore XXI ni forma parte del proceso de aseguramiento, ya que GFNorte no cuenta con el control operativo de esta compañía.

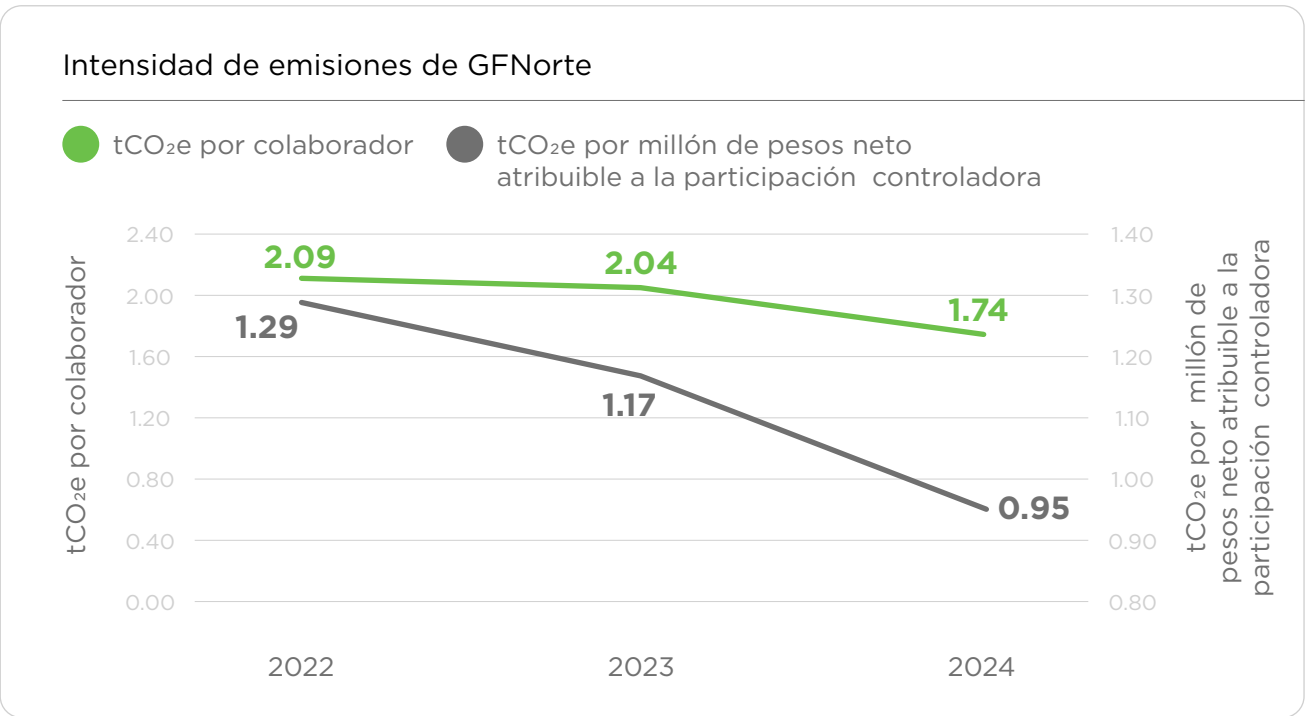
Emisiones de GEI de alcance 1 y 2 de Afore XXI Banorte (tCO₂e)

Compañía	Alcance	2022	2023	2024	Variación (%)
Afore XXI Banorte Joint Venture	1	145.41	203.5	194.8	-5%
	2	1,094.80	1,106.4	1,127.3	1%
	1 + 2	1,240.21	1,309.8	1,322.2	0%

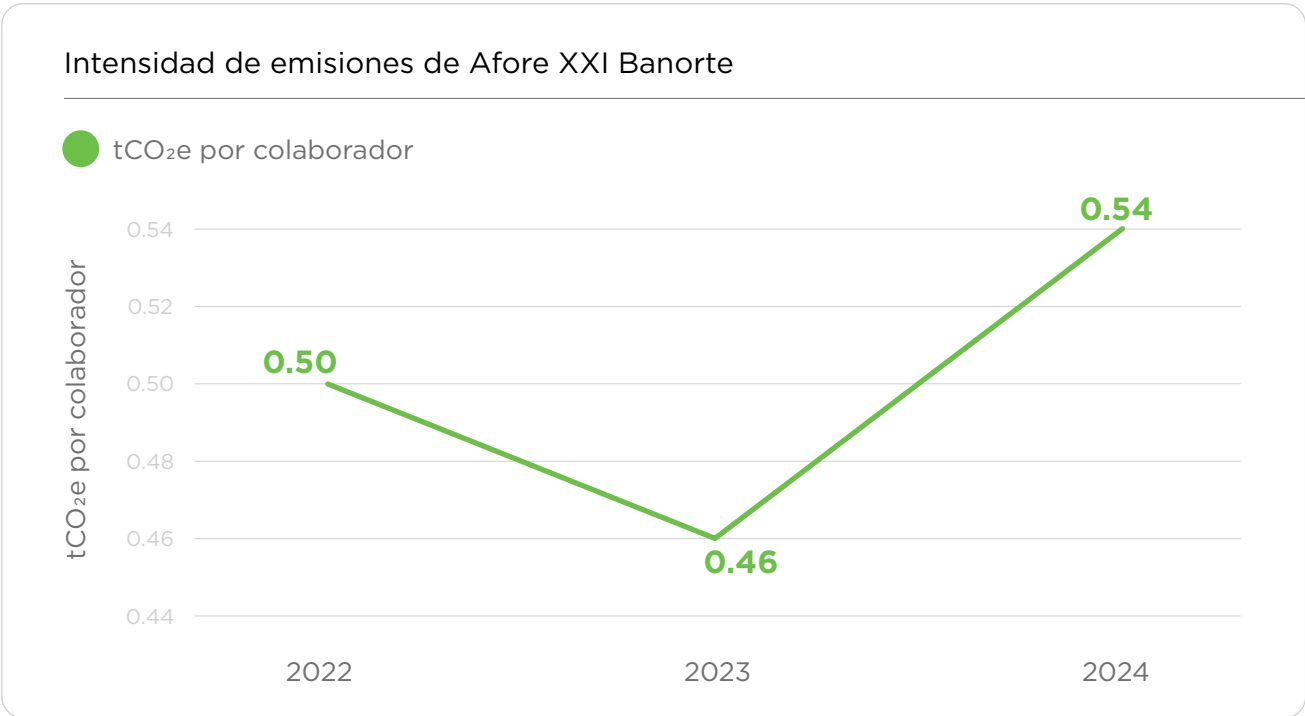




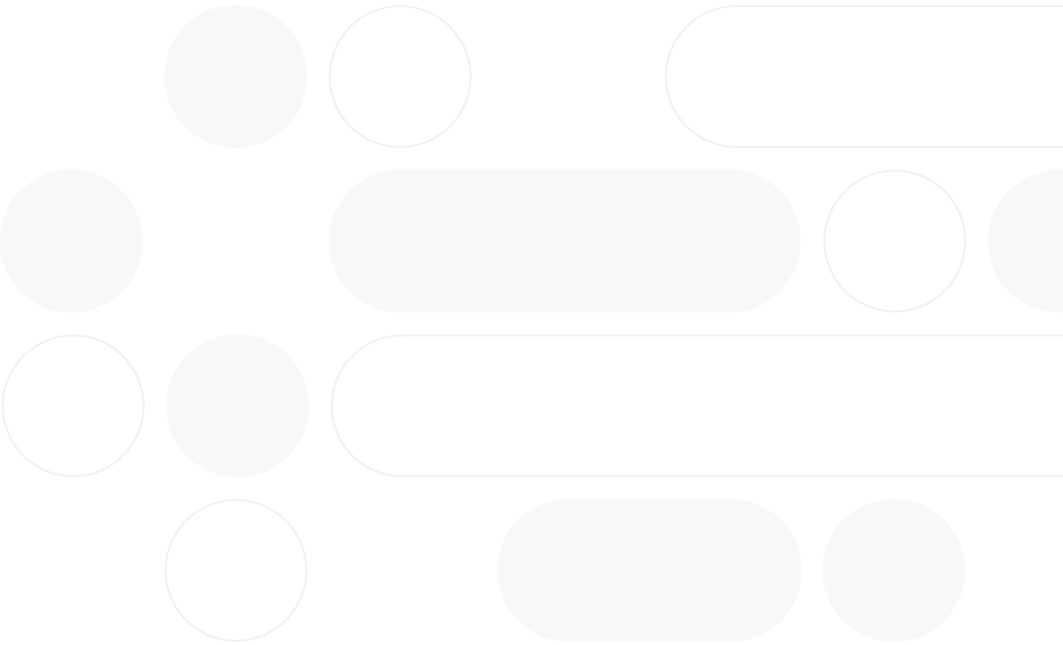
Con el objetivo de reducir nuestra huella de carbono de alcance 2 y garantizar la trazabilidad del recurso renovable, durante el año adquirimos 16,277 I-RECs, alineados con los criterios de RE100. Estos certificados representan un total de 16,277 MWh de energía generada en el país mediante tecnología eólica, provenientes de plantas con menos de 15 años de operación.



Para el cálculo de intensidad de emisiones, se consideraron 30,908 colaboradores, incluidos los de planta, honorarios y otros prestadores de servicios profesionales y \$56,188 millones de pesos de resultado neto atribuible a la participación controladora. Las emisiones incluidas en el cálculo son las pertenecientes al alcance 1 y 2 de las operaciones del Grupo.



Para el cálculo de intensidad de emisiones, se consideraron 2,432 colaboradores, incluidos los de planta, honorarios y otros prestadores de servicios profesionales. Las emisiones incluidas en el cálculo son las pertenecientes al alcance 1 y 2 de las operaciones de Afore XXI Banorte. Registramos un aumento de intensidad de emisiones por colaborador de Afore XXI del 18.1% debido a una reducción de su plantilla laboral del 15% en comparación con el año anterior.



Registramos una disminución en la intensidad de emisiones por colaborador y por millón de pesos de utilidad neta atribuible a la participación controladora de 14.9% y 18.6%, respectivamente. Este resultado se debe a un incremento de 2.6% en el número de colaboradores y de 7.2% en la utilidad neta, en comparación con el año anterior.



Emisiones de GEI de alcance 3

GRI 305-3

Emisiones de GEI de alcance 3, categorías 1-14 de GFNorte (tCO₂e)

Categoría GHG Protocol	Descripción	Fuentes	2022	2023	2024	Cobertura (%)
1	Compra de bienes y servicios	Impresos publicitarios, servicios de consultoría y recarga de gases refrigerantes	6,755.8	11,657.3	7,120.1	95%
2	Bienes de capital	Compra de laptops, computadoras de escritorio, ATMs, tabletas, TPVs, mPOS, Thin Client, impresoras, multifuncionales, tokens, diademas, monitores	828.0*	18,013.0	20,056.9	95%
3	Actividades relacionadas con energía y combustibles (no incluidos en alcance 1 y 2)	Transmisión y distribución de electricidad (T&D), y del pozo a tanque (WTT) de combustibles	9,853.1	10,245.8	10,123.0	100%
4	Transportación y distribución <i>upstream</i>	Correos de correspondencia, envíos de valija y otros envíos internos	1,335.7	2,461.9	2,209.9	95%
5	Residuos generados en operaciones	Residuos enviados a reciclaje y a vertederos municipales	180.1	282.7	248.3	39%
6	Viajes corporativos	Vuelos relacionados con asuntos laborales	223.8	1,225.4	1,054.0	100%
9	Transportación y distribución <i>downstream</i>	Envíos al extranjero, entregas de tarjetas de crédito y envíos de estado de cuenta	723.4	502.0	924.0	95%

Para calcular las categorías 1, 2, 4 y 9, utilizamos el método basado en gastos y los factores proporcionados por la EPA US, en el documento *“Supply Chain GHG Emission Factors for US Commodities and Industries v1.1.1.”* Los factores publicados más recientes corresponden al año 2018, por lo que los actualizamos con base en la inflación registrada en ese periodo y el tipo de cambio a cierre de 2024. *Solo se consideraron laptops y computadoras de escritorio.

Para calcular la categoría 3, utilizamos el método basado en combustibles y los factores proporcionados por el DEFRA del Reino Unido, en el documento *“Conversion factors 2020: full set”*. Por otro lado, tomando como base el Informe Anual de 2023, la diferencia de cifras de la categoría 3 correspondientes al año 2023, se debe a una corrección en el cálculo de éstas.

Para calcular la categoría 5 utilizamos el método basado en tipo de residuo y, para la categoría 6, el método basado en distancia. Ambas categorías emplearon los factores proporcionados por la EPA US en el documento *“Emission Factors for Greenhouse Gas Inventories 2023”*.

Es importante mencionar que en GFNorte no tenemos control operativo sobre la Afore; por ello, su información no se incluye en nuestros indicadores ni forma parte del proceso de aseguramiento 2024.

Emisiones de GEI de alcance 3, categorías 1-14 de Afore XXI Banorte (tCO₂e)

Categoría GHG Protocol	Descripción	Fuentes	2022	2023	2024
1	Compra de bienes y servicios	Recarga de gases refrigerantes	40.0	50.5	0
3	Actividades relacionadas con energía y combustibles (no incluidos en alcance 1 y 2)	Transmisión y distribución de electricidad (T&D), y del pozo a tanque (WTT) de combustibles	214.6	229.4	229.4
6	Viajes corporativos	Vuelos relacionados con asuntos laborales	37.8	73.0	66.0

Para calcular las categoría 1, utilizamos el método basado en gastos y los factores proporcionados por la EPA US, en el documento *“Supply Chain GHG Emission Factors for US Commodities and Industries v1.1.1.”* Los factores publicados más recientes corresponden al año 2018, por lo que los actualizamos con base en la inflación registrada en ese periodo y el tipo de cambio a cierre de 2024.

Para calcular la categoría 3, utilizamos el método basado en combustibles y los factores proporcionados por el DEFRA del Reino Unido, en el documento *“Conversion factors 2020: full set”*.

Para calcular la categoría 6, utilizamos el método basado en distancia. Ambas categorías emplearon los factores proporcionados por la EPA US en el documento *“Emission Factors for Greenhouse Gas Inventories 2023”*.

Emisiones de GEI de alcance 3, categoría 15 (Inversiones) de GFNorte (tCO₂e)

Compañía	Clase de activo	Cobertura (%)	2022	2023	Variación (%)	Calidad de datos
Banorte	Hipotecario	100%	209,132	197,118	-6%	4.0
	Bienes Raíces Comerciales	77%	724,549	298,213	-59%	3.7
	Proyectos de Inversión	100%	825,194	888,578	8%	4.3
	Préstamos Corporativos	100%	8,364,004	9,471,080	13%	3.9
Arrendadora y Factor	Préstamos Corporativos	100%	402,658	707,907	76%	2.8
Operadora de Fondos	Acciones	98%	81,013	239,034	195%	2.0
	Bonos Corporativos	95%	18,815	42,558	126%	1.6
	Bonos Soberanos	100%	1,450,290	1,623,932	12%	2.0
GFNorte	Activos en balance	27%	10,525,537	11,562,895	10%	
	Activos fuera de balance	69%	1,550,118	1,905,524	22.9%	

Cifras al cierre de diciembre 2023.

*Los porcentajes de cobertura y emisiones financiadas en tCO₂e presentadas para el ejercicio 2023, se ven limitadas a lo solicitado por las iniciativas NZBA y SBTi debido a que este año la metodología estuvo en proceso de validación por nuestro auditor externo.

Las emisiones financiadas reportadas para los activos dentro de balance incluyen a las subsidiarias de Banorte y Arrendadora y Factor Banorte, mientras que las emisiones de los activos fuera de balance corresponden a la subsidiaria Operadora de Fondos Banorte. En ambos casos, se utilizó el Estándar Global para la Rendición de Cuentas y Reporteo de Gases de Efecto Invernadero, parte A, de la PCAF.

La cobertura representa el porcentaje de saldo o inversión total sobre la clase de activo. Los créditos hipotecarios, bienes raíces comerciales, y proyectos de inversión agrupan financiamientos a corto y largo plazo, mientras que los préstamos corporativos agrupan financiamientos a largo plazo. Los financiamientos a corto plazo son préstamos con vencimientos menores a un año y los de largo plazo son créditos con vencimientos mayores a un año.

Para el cálculo de las emisiones financiadas de Banorte, y Arrendadora y Factor Banorte, se consideraron las emisiones de GEI de alcance 1, 2 y 3 según la disponibilidad de los factores correspondientes en la base de datos de PCAF. Los proyectos de inversión y los préstamos corporativos consideran los sectores de mayor intensidad de carbono, incluyendo generación de energía, petróleo y gas, aluminio, agropecuario, carbón, cemento, construcción, hierro y acero y transporte. Las fuentes empleadas en el cálculo incluyen bases de datos internas, así como los reportes públicos de los clientes y los factores de emisión de PCAF.

Para calcular las emisiones financiadas de acciones, fibras y deuda corporativa de la Operadora de Fondos Banorte, se consideraron las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 de las emisoras en las que invertimos. Además, alineándonos con el estándar de PCAF, se incluyeron las emisiones de alcance 3 de los sectores de petróleo y gas, minería, transporte, construcción, materiales, edificios e industriales.

Para la cuantificación de las emisiones financiadas de bonos soberanos, se utilizaron las emisiones de consumo de México, donde la intensidad de las emisiones se refiere a la cantidad de CO₂ emitida por PIB en función de la Paridad del Poder Adquisitivo (tCO₂e/PIB ajustado por PPA). Las fuentes empleadas en el cálculo incluyen bases de datos internas, así como reportes públicos de las emisoras, Refinitiv y CDP.

La calidad de datos reportada es el resultado de un promedio ponderado del saldo de los clientes/emisoras que componen las clases de activos por su respectiva calidad de datos. Se utiliza la escala de calidad de datos de PCAF, en la que la calidad de datos 1 es de mejor calidad y la 5 es de peor calidad.

Es importante mencionar que en GFNorte no tenemos control operativo sobre la Afore; por ello, su información no se incluye en nuestros indicadores ni forma parte del proceso de aseguramiento 2024.

Emisiones de GEI de alcance 3, categoría 15 de Afore XXI Banorte (tCO₂e)

Compañía	Clase de activo	Cobertura (%)	2022	2023	Variación (%)
Afore XXI Banorte <i>Joint Venture</i>	Acciones	100%	309,956	448,099	44%
	Fibras	71%	40,249	35,635	-11%
	Bonos Corporativos	62%	626,891	559,591	-7%
	Bonos Soberanos	100%	9,036,920	11,527,460	28%

Para el cálculo de las emisiones financiadas de acciones, fibras y deuda corporativa de Afore XXI Banorte, se consideraron las emisiones de GEI de alcance 1 y 2. En caso de no contar con el valor de la empresa de los emisores incluidos en los cálculos se utilizó la capitalización de mercado. En los casos de empresas internacionales con presencia en México, que cuenten con un reporte de sostenibilidad a nivel subsidiaria, se utilizaron las emisiones de GEI a nivel México y, en el caso contrario, se utilizaron para los cálculos las emisiones de GEI a nivel corporativo. Para la cuantificación de las emisiones financiadas de bonos soberanos, se utilizaron las emisiones de consumo de México, en donde la intensidad de las emisiones se refiere a la cantidad de CO₂ emitida por el PIB en función de la Paridad del Poder Adquisitivo (tCO₂e/PIB ajustado por PPA). Las fuentes empleadas en el cálculo incluyen bases de datos internas, así como por MSCI, Bloomberg, Alladin S&P, CDP y Refinitiv.



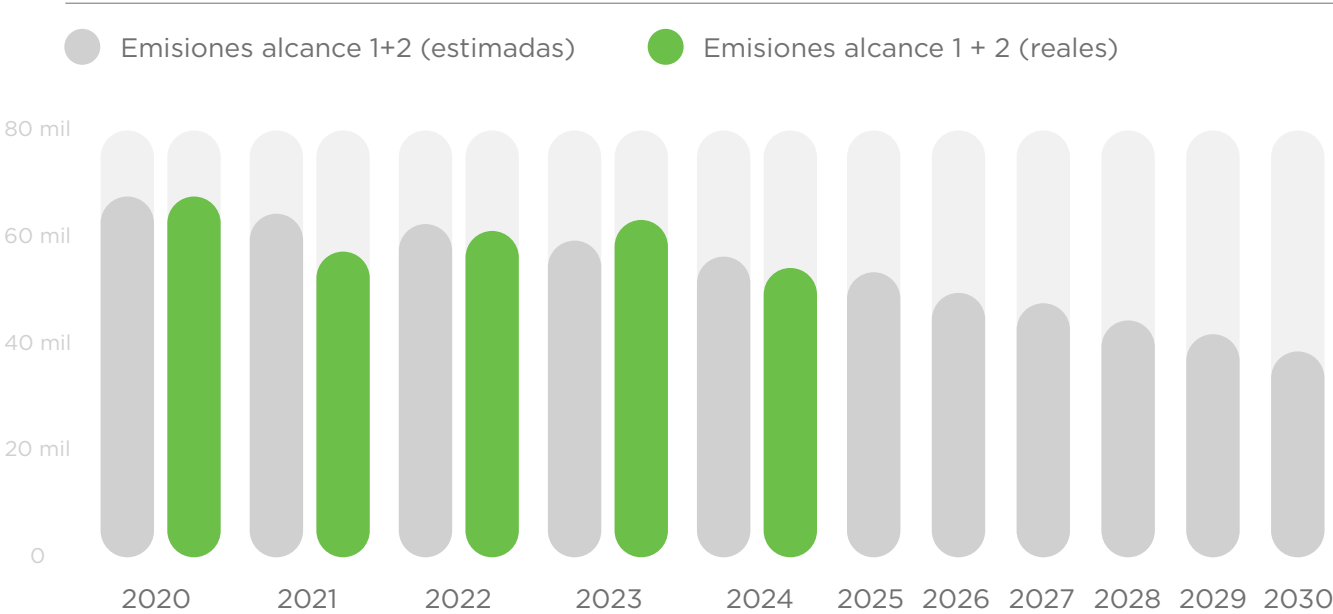
Metas de reducción de emisiones de GEI

GRI 305-5

Metas de reducción A1 + A2

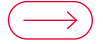
Establecimos nuestra meta de reducción de emisiones de GEI de alcance 1 y 2 con una cobertura del 100%, incluyendo las emisiones de GFNorte y Afore XXI Banorte. Para ello, utilizamos la metodología de Contracción Absoluta de Emisiones, alineándonos con el escenario de aumento de temperatura de 1.5°C.

Progreso de la meta de reducción de emisiones A1 + A2 (tCO₂e)



Durante 2024, logramos una disminución de 12.5%* en nuestras emisiones de alcance 1 y 2. Este resultado se debe a una reducción del 1.2% en el consumo energético y a una disminución del 12.1% en las emisiones de alcance 2 gracias a la compra de 16,277 I-RECs correspondientes al año de reporte.

*Se incluyen las emisiones de GFNorte y Afore XXI Banorte en la meta.



Metas A3, C.15 a nivel Grupo, basadas en SBTi

Para nuestra meta de reducción de emisiones de GEI de alcance 3, categoría 15, con una cobertura del 19.5% de los activos de GFNorte, utilizamos la Guía para la Fijación de Metas Basadas en Ciencia para el Sector Financiero, complementada con las metodologías SDA y Cobertura de Portafolio SBTi. Estas herramientas se aplicaron según la clase de activo y sector, empleando los escenarios de 1.5°C y por debajo de 2°C definidos por SBTi.

Clase de activo	KPI 2021 (año base)	KPI 2022	KPI 2023	Métrica	Cobertura	Meta	Año Meta	Metodología	Escenario climático
Hipotecario	8.90	8.19	7.96	kgCO ₂ e/m2	100%	42.1%	2030	SDA	SBTi 1.5°C
Bienes raíces comerciales	42.00	43.40	28.48	kgCO ₂ e/m2	77%	52.5%	2030	SDA	SBTi 1.5°C
Generación de energía	0.49	0.50	0.43	tCO ₂ e/MWh	100%	73.7%	2030	SDA	SBTi 1.5°C
Créditos corporativos – petróleo y gas	1.45%	3.71%	4.25%	Porcentaje de cobertura	95%	27.4%	2026	Cobertura de portafolio SBTi	SBTi 1.5°C
Créditos corporativos – otros préstamos a largo plazo					67%				
Acciones comunes y preferenciales	10.5%	3.4%	6.8%	Porcentaje de cobertura	100%	34.1%	2026	Cobertura del portafolio SBTi	SBTi 1.5°C
Bonos corporativos									
TRAC's									

Cifras al cierre de diciembre 2023.

Corto plazo hace referencia a préstamos con vencimiento menor a un año, mientras que largo plazo a préstamos con vencimiento mayor a un año. En ambos casos, con respecto al año de referencia (2023, para fines de este ejercicio).

Las metas para hipotecario y para bienes raíces comerciales solo aplican para Banorte (banco), y contemplan créditos con vencimientos a corto y largo plazo, con la excepción de los proyectos de inversión en bienes raíces comerciales, que no se incluyen en esta meta. Para la definición de las metas de ambas clases de activos se utilizó la herramienta “Sectorial Decarbonization Approach Tool for Commercial Real Estate and Residential Mortgages” versión 1.2.

La meta para la generación de energía contempla proyectos de inversión y créditos corporativos con vencimientos a corto y largo plazo. Se utilizó la herramienta “Science Based Targets Setting Tool” versión 2.1 para la definición de la meta de generación de energía.

Los créditos corporativos consideran las carteras de Banorte (banco), y Arrendadora y Factor Banorte. Este activo agrupa los préstamos del sector de petróleo y gas con vencimientos a corto y largo plazo, así como otros préstamos a largo plazo, principalmente de otros sectores de alta intensidad de carbono.

Las clases de activos de acciones comunes y preferenciales, bonos corporativos y TRAC, corresponden a la cuenta contable de “inversiones en valores”. La cuenta de “inversiones en valores” incluye instrumentos financieros negociables, disponibles a la venta y conservados a vencimientos de todas las subsidiarias del Grupo que gestionan activos en balance. Los TRAC consideran directamente los compromisos de los gestores de los instrumentos con SBTi, no de las emisoras que los componen.

En línea con las metodologías de SBTi, el ejercicio cubre todas las clases de activos obligatorias y sus respectivas coberturas, a excepción de que no existiera la clase de activo en el balance del Grupo. Adicionalmente, la cobertura también incluye hipotecario, siendo este una clase de activo voluntario.

Metas A3, c.15 a nivel Banco, basadas en la NZBA

De forma complementaria, las metas para los sectores de alta intensidad de carbono a nivel Banorte (subsidiaria banco), con una cobertura del 43.4% de la cartera de crédito, fueron desarrolladas siguiendo los lineamientos de la NZBA. Para ello, se emplearon las metodologías de SDA y Contracción Absoluta, utilizando los escenarios de 1.5°C de SBTi y Emisiones Cero Netas a 2050 establecidos por la Agencia Internacional de Energía (IEA – NZE 2050).

Industria	KPI 2021 (Año Base)	KPI 2022	KPI 2023	Métrica	Cobertura de la industria (% Cartera)	Meta 2030	Rangos aprobados por el consejo	Metodología	Escenario Climático	Total de emisiones financiadas (tCO ₂ e) 2023
Hipotecario	8.9	8.19	7.96	kgCO ₂ e/m²	100%	42.10%	20% - 39%	SDA	SBTi 1.5°C	197,117.92
Bienes raíces comerciales	42	43.36	28.48	kgCO ₂ e/m²	75%	52.50%	19% - 37%	SDA	SBTi 1.5°C	298,213.44
Subtotal portafolios Inmuebles										495,331.36
Generación de energía	0.49	0.5	0.43	tCO ₂ e/MWh	100%	73.70%	34% - 68%	SDA	SBTi 1.5°C	1,435,101.59
Petróleo y gas	2,109,250	1,875,030	1,893,070	tCO ₂ e	95%	21.00%	24% - 47%	Contracción Absoluta	IEA – NZE 2050	1,893,070.39
Agricultura y ganadería	1,691,253	1,789,475	1,626,191	tCO ₂ e	100%	35.00%	18% - 35%	Contracción Absoluta	IEA – NZE 2050	1,626,190.71
Aluminio	5,973	15,273	36,666	tCO ₂ e	100%	35.00%	18% - 35%	Contracción Absoluta	IEA – NZE 2050	36,666.46
Hierro y acero	50,136	45,027	261,002	tCO ₂ e	100%	22.00%	11% - 22%	Contracción Absoluta	IEA – NZE 2050	261,001.95
Carbón	1,418	156	4,244	tCO ₂ e	100%	68.00%	34% - 68%	Contracción Absoluta	IEA – NZE 2050	4,244.27
Transporte	46,608	51,729	63,818	tCO ₂ e	100%	18.00%	9% - 18%	Contracción Absoluta	IEA – NZE 2050	63,818.10
Cemento	1,161,167	1,194,810	1,275,564	tCO ₂ e	100%	17.00%	3% - 18%	Contracción Absoluta	IEA – NZE 2050	1,275,564.42
Construcción	164,519	194,841	256,281	tCO ₂ e	100%	35.00%	18% - 35%	Contracción Absoluta	IEA – NZE 2050	256,281.26
Subtotal emisiones industrias más contaminantes										6,851,939.15

Cifras al cierre de diciembre 2023.

Al igual que en las metas de alcance 3 a nivel grupo, definimos los plazos de financiamiento según su vencimiento, en términos de corto y largo plazo, tomando como año de referencia el 2022. Todos los sectores cubiertos en el análisis incluyen créditos con plazos tanto a corto como a largo, permitiéndonos una evaluación integral de los compromisos de descarbonización en función del horizonte temporal de cada financiamiento.

Corto plazo hace referencia a préstamos con vencimiento menor a un año, mientras que largo plazo a préstamos con vencimiento mayor a un año. En ambos casos, con respecto al año de referencia (2023 para fines de este ejercicio). Todos los sectores cubiertos en el ejercicio consideran créditos a corto y largo plazo.

Los rangos reportados representan los escenarios optimistas y conservadores de las medidas que se tendrían que implementar por parte de Banorte dependiendo de la respuesta del mercado. Los rangos fueron presentados y aprobados por el Consejo de Administración y se presentan de manera informativa.

En línea con la guía de NZBA, el ejercicio cubre los nueve sectores de alta intensidad de carbono obligatorios.



Hoja de ruta y descarbonización

En 2024, avanzamos en nuestra ruta de descarbonización e implementación de metas de reducción de emisiones, tanto en operaciones internas como en nuestra cartera, mediante iniciativas alineadas con nuestra postura frente al cambio climático.

Emisiones de alcance 1 + 2





Emisiones de alcance 3

Implementamos límites específicos que restringen el financiamiento a las actividades basadas en carbón, petróleo y gas no convencional. Transitoriamente, estas actividades se acotarán progresivamente a través de un límite a la baja, vigente hasta enero de 2030, cuando aplicará su prohibición. Como parte de este trabajo, proporcionamos una serie de capacitaciones a nuestros ejecutivos de cuenta durante marzo 2024 con una participación de +1,000 colaboradores para la identificación de clientes aplicables a dichas restricciones.



Emitimos en febrero de 2024, nuestro primer bono sustentable por la cantidad de \$13,064 mdp. Derivado de esta emisión, durante 2024 trabajamos tanto con las áreas de negocio como con nuestros clientes en la identificación y financiamiento de proyectos que pudieran resultar elegibles para ser financiados con los recursos obtenidos de la emisión de nuestro bono, esto tomando en cuenta las características específicas del destino de cada financiamiento alineado con nuestro Marco de Referencia. Para mayor detalle consultar nuestro reporte de uso de recursos del **Bono Sustentable**.



Con el objetivo de fortalecer nuestra gobernanza climática, durante 2024, trabajamos dentro de dos equipos multidisciplinarios llamados Célula de Riesgo Climático y Célula de Financiamiento Sustentable en los que se encuentran participando más de diez áreas. Dentro de cada una se reportan proyectos relacionados con el desarrollo de productos sustentables, el etiquetado de los financiamientos, modelos para la gestión de riesgos climáticos, así como la medición de la huella de carbono del portafolio de crédito. Una vez que alcanzan cierta madurez, los proyectos son presentados en la Macrocelula de Sustentabilidad, que a su vez rinde cuenta al Comité de Políticas y Riesgos. Estos comités sesionan cuatrimestral y mensualmente de manera respectiva.

En este año, los temas abordados fueron:

- › Desempeño del Sistema de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales SEMS
- › Estrategia climática: Descarbonización
- › Revelación de información climática en el Reporte de Riesgos y Oportunidades Climáticas, con base en las recomendaciones del TCFD
- › Seguimiento a indicadores ASG
- › Avances de la primera etapa para la identificación de impactos y dependencias de naturaleza con base en las recomendaciones del TNFD

De igual forma, durante 2024, hemos fortalecido las fuentes de información, automatizando algunos procesos para el cálculo de huella de las emisiones de alcance 3 categoría 15, el cual, por primera vez será parte del proceso de verificación por parte de un tercero independiente. En nuestro informe de **Riesgos y Oportunidades** se encuentra el detalle respecto al avance en cada una de nuestras metas.

Como parte del proceso de identificación de proyectos elegibles, durante 2024 en GFNorte llevamos a cabo diferentes acercamientos con un enfoque ASG con clientes en industrias consideradas estratégicas para la reducción de nuestras emisiones financiadas. A través de dichos acercamientos, se discutieron las condiciones actuales de la industria, su desempeño dentro de la misma y las tendencias, así como las regulaciones aplicables; esto con el fin de determinar las principales áreas de oportunidad en materia ASG y de esta manera identificar oportunidades de financiamiento. Para la Banca Corporativa se está trabajando con clientes en las industrias de hotelería y parques industriales, mientras que para la Banca Empresarial se está trabajando con clientes en las industrias de bienes raíces comerciales, transporte y ganadería.



Fomentamos la transparencia de la divulgación de indicadores relacionados con la sostenibilidad, así como de riesgos y oportunidades relacionados con el clima, incorporando dos variables relacionadas con metas de descarbonización y riesgo climático en la Nueva Calificación Interna de Riesgo (NCIR), con el objetivo de incentivar a nuestros clientes para que realicen esfuerzos e inversiones hacia la reducción de emisiones a la atmósfera y la divulgación del riesgo climático. De igual forma, trabajamos en la alineación a los requerimientos de las Normas de Información de Sostenibilidad (NIS), emitidas en 2024 por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera y de Sostenibilidad (CINIF), promoviendo una gestión más eficiente de los recursos en materia ambiental.





Materiales y residuos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

En GFNorte implementamos medidas para optimizar materiales y gestionar residuos, enfocándonos en reducir los desechos generados por nuestras operaciones internas.

En 2024, el consumo de papel alcanzó 607.3 toneladas, manteniéndose prácticamente estable con una variación de 0.6% respecto a 2023. Paralelamente, identificamos las áreas con mayor consumo de papel para evaluar la migración de sus procesos a un formato digital, lo que contribuirá a una reducción significativa en el futuro.

Residuos generados

Toneladas	2022	2023	2024	Variación (%)
Residuos reciclables	391	1,138	124	-89%
Residuos sólidos urbanos	332	475	469	-1%
Residuos peligrosos biológicos infecciosos	-	-	0.13	100%
Toneladas totales	723	1,614	593	-63%
Porcentaje de residuos reciclados	54%	83%	21%	
Cobertura de colaboradores	35%	36%	39%	

Los siguientes supuestos son aplicables a los 3 años.

Con las mediciones efectuadas por el programa de separación de residuos, estimamos los residuos generados en los edificios administrativos a partir de un indicador de kilogramo por colaborador que se extrapola a los seis edificios administrativos con mayor concentración de colaboradores, asumiendo un comportamiento similar.

A partir de 2024, estaremos detallando las toneladas de Residuos Peligrosos Biológicos Infecciosos (RPBI) que se generan dentro de los consultorios médicos de los edificios considerados dentro del alcance. Esto excluye las sucursales de GFNorte.

Los residuos sólidos urbanos se destinan a rellenos sanitarios, mientras que los Residuos Peligrosos Biológicos Infecciosos (RPBI), son llevados por un proveedor autorizado a tratamiento.





Iniciativas de reciclaje

Durante 2024, implementamos diversas iniciativas para la gestión responsable de residuos y la incorporación de materiales reciclados en nuestras operaciones:

1

Programa de separación de residuos
En seis edificios administrativos, enviamos a reciclaje un total de 124 toneladas de residuos sólidos urbanos, logrando una recuperación de \$210,286 y evitando su disposición en vertederos municipales.

+

2

Reciclaje de cajeros automáticos
Enviamos 116 toneladas de cajeros automáticos obsoletos a un proceso de separación y revalorización, a través de un proveedor certificado por la SEMARNAT.

+

3

Iniciativa "De un Litro a Techo: Colecta Tetrapak"
A través de Fundación Banorte, recolectamos 672 kilogramos de envases Tetrapak en tres edificios corporativos de Ciudad de México y tres de Monterrey, destinándolos a la fabricación de 92 techos de lámina para hogares.

+

4

Campaña "Tapitas"
Donamos 2 toneladas de taparrosas PET para su reciclaje, apoyando 48 tratamientos médicos para niños con cáncer.

+

5

Mobiliario con material reciclado
En la renovación de espacios de Santa Fe y Torre Sur, incorporamos mobiliario con un promedio de 34% de materiales reciclados, diseñado bajo nuestra nueva imagen corporativa.

+

6

Tarjetas de débito con plástico reciclado
Emitimos 551 mil tarjetas con 90% de plástico reciclado, distribuidas en productos como Mujer Banorte, Enlace Negocio, Banortec y Débito Visa Platinum. Esta iniciativa permitió evitar la emisión de 3.5 tCO₂e y el consumo de más de 4 mil litros de agua, según estimaciones del proveedor.

+

Iniciativas de reducción de residuos

Como parte de nuestros esfuerzos para reducir el impacto ambiental derivado de la generación de residuos, en GFNorte implementamos las siguientes iniciativas:

1

Eliminación de plásticos de un solo uso
En 2024, lanzamos la campaña "Eliminación de plásticos de un solo uso", enfocada en minimizar el uso de botellas PET en nuestros edificios corporativos. En la primera fase, distribuimos más de 8,600 termos a colaboradores en Torre Koi, Torre Sur, Santa Fe, Palo Alto, Tlalpan y Reforma 383, además de más de 20 kits de jarras y vasos de vidrio en salas de juntas de directivos. Esto incentivó el uso de filtros de agua instalados en cada piso, logrando un ahorro de 509,728 botellas de plástico PET, con un impacto que continuará creciendo al extender el proyecto a más sedes en 2025.

+

2

Eliminación de estados de cuenta impresos (EDC)
Impulsamos la migración de estados de cuenta de tarjetas de crédito al canal digital, logrando más del 93% de adopción al cierre de 2024. Esta iniciativa permitió reducir el consumo de 380 toneladas de papel, generando ahorros de \$110.73 mdp.

+





Agua



Consumo de agua (m³)

Agua	2023	2024	Variación (%)
Consumo total (m³)	116,718.9	121,100.5	3.8%
m³/colaborador	9.9	11.2	13.1%
Cobertura	36%	35%	

Para el cálculo de la huella hídrica, se consideró el consumo de agua de los cinco edificios de mayor concentración de colaboradores, incluyendo colaboradores de planta, honorarios y otros prestadores de servicios profesionales. Esto excluye las sucursales del GFNorte.

Se reporta solamente la información histórica de un año, debido a una actualización en la metodología de cálculo que nos permite tener mayor certeza en las cifras reportadas.

Iniciativas de reutilización de agua

Reutilización de agua pluvial

En el edificio de Tlalpan se cuenta con un sistema de captación de agua pluvial de 79 m³, que permite reutilizar agua filtrada para los jardines y el servicio de sanitarios de tres pisos de dicho edificio, reduciendo significativamente el consumo de agua potable.



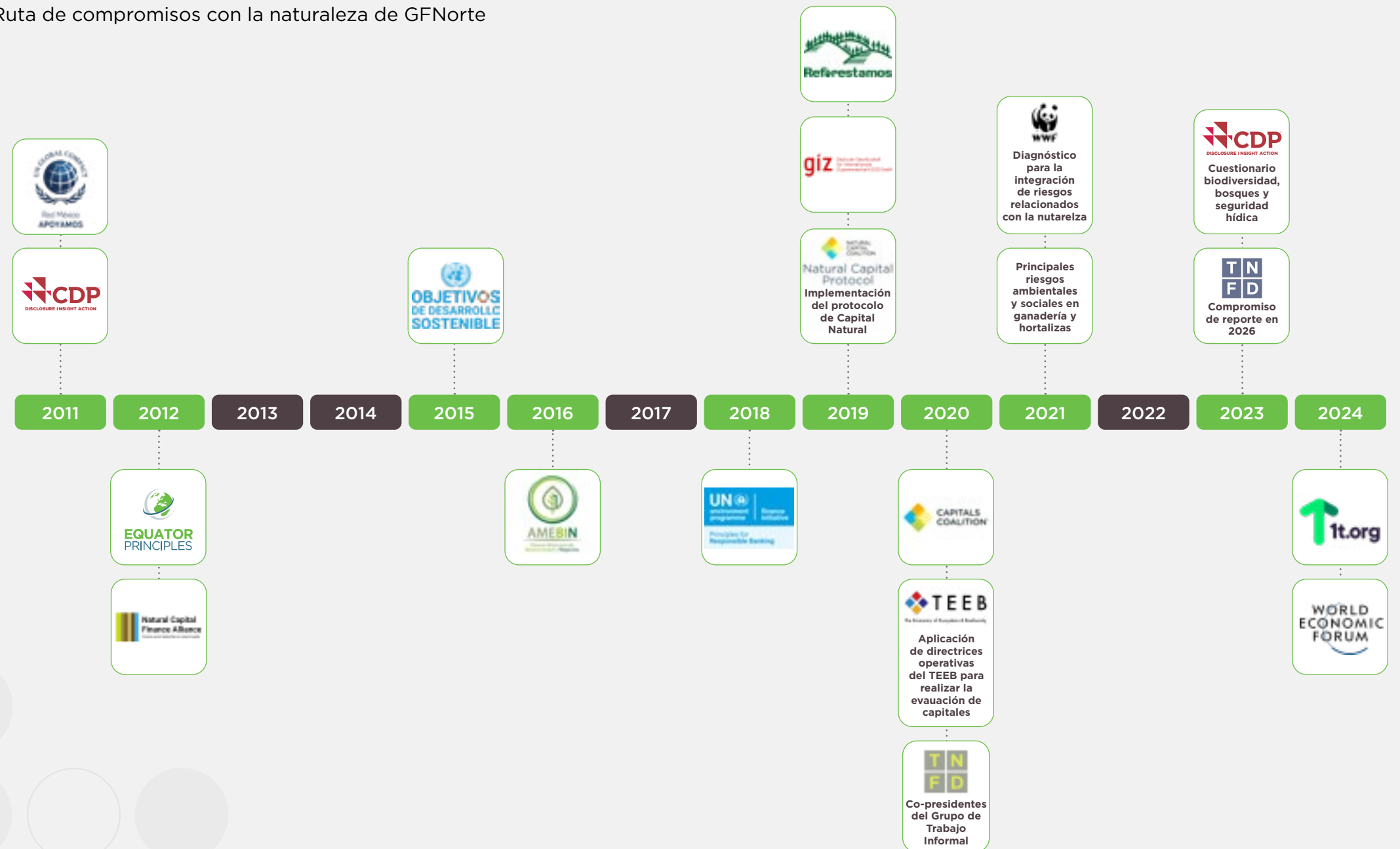


Biodiversidad

Desde 2011, en GFNorte hemos reafirmado nuestro compromiso con el medio ambiente, formando parte de iniciativas globales clave y alineándonos con las mejores prácticas internacionales.

Además, hemos colaborado con organizaciones internacionales para desarrollar proyectos y compartir experiencias que destacan la importancia de integrar el valor de la naturaleza en los negocios.

Ruta de compromisos con la naturaleza de GFNorte





Un millón de árboles para 2030

En 2024, asistimos a la Conferencia de las Partes (COP 16), celebrada del 21 de octubre al 1 de noviembre en Cali, Colombia, donde consolidamos nuestro compromiso con la iniciativa *One Trillion Trees* del Foro Económico Mundial (WEF), bajo el proyecto denominado “Un millón de árboles para 2030: renovar la tierra, cambiar el futuro”. Este compromiso tiene como objetivo apoyar el crecimiento de un millón de árboles entre 2025 y 2030, enfocado en algunos estados de la República Mexicana para promover la conectividad de los recursos naturales y aumentar la cobertura forestal.

A través de la implementación de acciones de restauración, buscamos impulsar el desarrollo económico y social de las comunidades forestales, al mismo tiempo que mantenemos servicios ecosistémicos esenciales como la provisión de agua, aire limpio y suelos fértiles.

Para lograr la reforestación del millón de árboles, **colaboraremos con diversas organizaciones relevantes en México, como Reforestamos México, que están comprometidas con el manejo sostenible de los bosques mediante actividades de restauración, conservación, protección y aprovechamiento de la vida silvestre**, generando un impacto positivo tanto ambiental como social.

Yo Soy Voluntario Banorte

En 2024, en Fundación Banorte, en alianza con Reforestamos México y a través del programa “**Mejores Alianzas, Mejores Bosques**”, llevamos a cabo tres acciones clave para contribuir a la recuperación de mantos acuíferos, la reforestación y el saneamiento de nuestros bosques.

En total sumamos dos hectáreas reforestadas con la plantación de 1,400 árboles de las siguientes especies: 700 árboles de *Dodoneae viscosa* (Ocotillo) y *Eysenhardtia polystachya* (Palo Dulce) en Sierra de Lobos y 700 árboles de *Pinus hartwegii* (Pino) en el Nevado de Toluca, Estado de México; estimando que, en su vida adulta, captarán 40,650 y 74,791 tCO₂e, respectivamente en cada sitio.

Adicionalmente, contribuimos con la germinación de 1,024 semillas nativas de las siguientes especies: *Leucaena leucocephala*, *Lysiloma acapulcense*, *Pithecellobium dulce* y *Enterolobium cyclocarpum* en el “**Taller de sustratos y germinación de especies nativas**” para dar vida a nuevos árboles. Estas semillas fueron sembradas en el Bosque La Primavera, Jalisco.

Para llevar a cabo estas acciones, contamos con 138 voluntarios, así como 59 beneficiarios tanto para el taller como para las reforestaciones.





Riesgos relacionados con la naturaleza

En GFNorte, reafirmamos nuestro compromiso con el medio ambiente al unirnos en 2020 al TNFD. Este compromiso incluye el inicio del análisis y la divulgación progresiva de riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza a partir del año fiscal 2025, siguiendo las recomendaciones establecidas por este grupo de trabajo.

TNFD

El TNFD es una iniciativa de alcance global que busca respaldar un cambio en los flujos financieros globales para alejarlos de resultados negativos en la naturaleza y encaminarlos hacia resultados positivos. Está estructurado por cuatro pilares, los cuales se encuentran en línea con los objetivos y metas del Marco Mundial Kunming-Montreal de la Diversidad Biológica, adoptado en 2022 por la comunidad internacional.

Gobernanza

Divulgar la gobernanza de la organización con respecto a las dependencias, los impactos, los riesgos y las oportunidades relacionados con la naturaleza.



Estrategia

Divulgar los efectos de las dependencias, impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza sobre el modelo de negocio, la estrategia y la planificación financiera de la organización cuando esta información sea material.



Gestión de riesgos e impactos

Describir el proceso utilizado por la organización para identificar, analizar, priorizar y supervisar las dependencias, impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza.



Métricas y objetivos

Divulgar las métricas y los objetivos utilizados para analizar y gestionar, las dependencias, los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales relacionados con la naturaleza.

Nuestro compromiso para la implementación de las recomendaciones de TNFD, se basará en diferentes etapas. Esta primera etapa, desarrollada durante 2024, se enfocó en el desarrollo y fortalecimiento de los pilares de gobernanza y estrategia.





Gobernanza

Tomando como base lo establecido por el TNFD, reforzamos el pilar de gobernanza con un enfoque más sólido en materia ambiental, consolidando nuestra Política de Capital Natural. Esta política se centra en la identificación y divulgación de impactos, dependencias, riesgos y oportunidades relacionados con el capital natural, dirigiéndose principalmente a clientes e inversionistas cuyas actividades generen un impacto significativo, con especial énfasis en la protección de ecosistemas clave.

Estructura de la gobernanza de temas climáticos y de naturaleza de GFNorte



En GFNorte, a través de la Dirección de Sustentabilidad e Inversión Responsable, en coordinación con la Dirección de Experiencia del Cliente, creamos la Macro célula de Sustentabilidad, conformada por cuatro células especializadas:

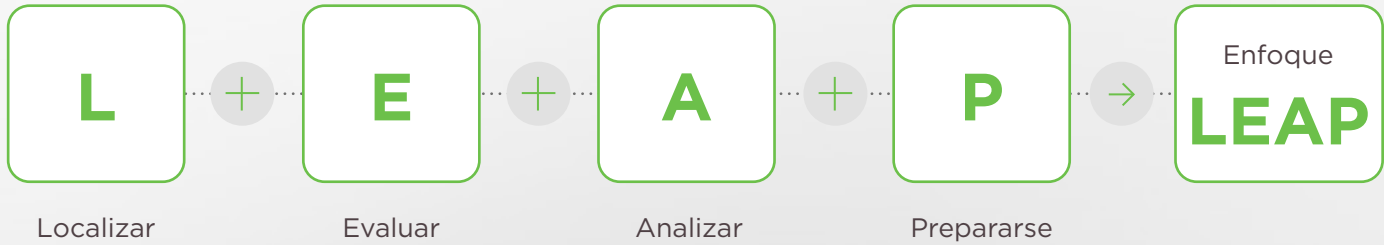
1. Célula de Financiamiento Sustentable
2. Célula de Ecoeficiencia Operacional
3. Célula de Riesgo Climático
4. Célula de Educación Financiera

Durante 2024, estas células trabajaron en un formato multidisciplinario e innovador para abordar las prioridades institucionales en temas como financiamiento sustentable, riesgo climático, descarbonización, educación financiera, desempeño ambiental, cumplimiento legal y rendición de cuentas. Este enfoque permitió el cumplimiento de los objetivos institucionales vinculados a estos temas.

En la Macro célula de Sustentabilidad, la Célula de Riesgo Climático, el Comité de Políticas de Riesgos y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias presentaron los avances y hallazgos de la primera etapa del análisis de dependencias e impactos relacionados con la naturaleza, trabajado en colaboración entre los equipos de riesgos y sustentabilidad. Estos hallazgos destacaron la necesidad de actualizar nuestra Política de Capital Natural y realizar ajustes en diversos procesos para mejorar nuestro desempeño y alineación con las mejores prácticas.

Estrategia

Del mismo modo, tomando en cuenta las recomendaciones del TNFD, nuestra estrategia de naturaleza y biodiversidad se fundamenta en el enfoque de cuatro fases conocido como LEAP, que corresponde a: Localizar, Evaluar, Analizar y Prepararse.



FASE L: LOCALIZAR LA INTERFAZ CON LA NATURALEZA

Durante 2024, realizamos un análisis de la exposición a riesgos de nuestra cartera corporativa y empresarial, que al cierre de 2023 ascendía a \$338,035 mdp. Este análisis incluyó su alineación con la clasificación sectorial del SASB, utilizando el *Sustainable Industry Classification System* (SICS), una de las recomendaciones del TNFD.

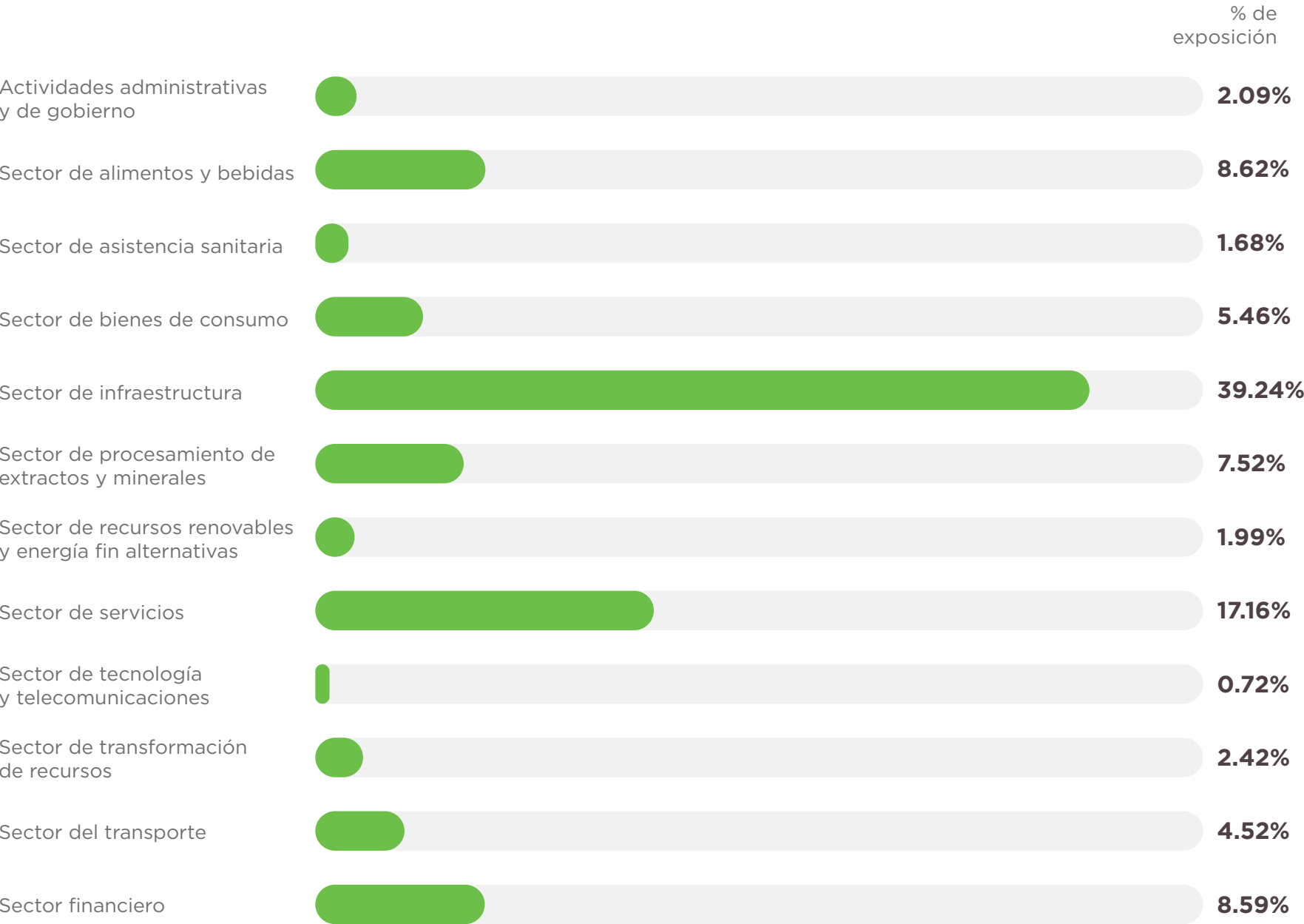




Como resultado de esta alineación, la cartera de GFNorte al cierre de 2023 se distribuye de la siguiente manera:

Con base en la revisión de la exposición de nuestra cartera, identificamos tres sectores prioritarios para realizar un análisis detallado concluyendo lo siguiente:

Composición por sector



1

Infraestructura: Este sector representa el mayor porcentaje de exposición en nuestra cartera, con un 39.24%, y se tomaron en cuenta únicamente los clientes que tienen proyectos de inversión. Al cierre de 2023, contábamos con 162 clientes con un saldo vigente de \$111,350 mdp. De estos, 27 clientes se ubican cerca de áreas sensibles, con un saldo vigente de \$17,000 mdp.



2

Alimentos y bebidas: Con una participación del 8.62% en nuestra cartera, este sector ya ha sido trabajado en el contexto de riesgo climático. Para esta etapa inicial, nos enfocamos en clientes que realizan actividades primarias, como cultivos y cría de ganado. Al cierre de 2023, teníamos 196 clientes con un saldo vigente de \$11,381 mdp. A través de sistemas de información geográfica, identificamos que 19 de estos clientes están cercanos a áreas sensibles, con un saldo vigente de \$484 mdp.



3

Procesamiento de extractos y minerales: Este sector, que representa un 7.52% de nuestra cartera, incluye actividades relacionadas con petróleo, gas, carbón, fabricación de materiales y minería, según la clasificación de SASB. Al cierre de 2023, contábamos con 142 clientes con un saldo vigente de \$25,400 mdp. En esta etapa inicial, seleccionamos una muestra de 14 clientes, de los cuales tres se encuentran cerca de áreas sensibles, representando un saldo de \$91 mdp.





FASE E: EVALUAR DEPENDENCIAS E IMPACTOS SOBRE LA NATURALEZA

Para evaluar las dependencias e impactos de nuestros clientes, utilizamos la herramienta ENCORE, que nos permitió generar un mapa de calor con los principales impactos y dependencias de cada sector. Este análisis servirá como base para evaluar detalladamente cada sector y explorar si, al adaptarlo con información específica de México, los resultados coinciden o muestran mayor o menor impacto en ciertos factores bióticos y abióticos.

Mapa de calor de los sectores SASB

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Sectores SASB	Calidad del suelo	Calidad del agua	Uso de suelo	Uso de agua	Contaminación de aire	Contaminación por residuos sólidos	Contaminación del suelo	Contaminación del agua
Sector de infraestructura	Alto	Alto	Bajo	Muy alto	Medio	Medio	Alto	Alto
Sector de alimentos y bebidas	Muy alto	Medio	Muy alto	Muy alto	Alto	Alto	Alto	Alto
Sector de procesamiento de extractos y minerales	Medio	Medio	Bajo	Muy alto	Alto	Medio	Muy alto	Muy alto

Con base en el mapa de calor generado, se identifica que los sectores de procesamiento de extractos y minerales e infraestructura tienen un bajo impacto en el uso del suelo; sin embargo, dado que estos sectores típicamente son reconocidos por tener un alto impacto en este rubro, profundizaremos en el análisis con base en la información proveniente de nuestros clientes.

Dando continuidad al trabajo previo realizado para TCFD, fortalecimos el análisis de riesgo hídrico como uno de los primeros pasos hacia la evaluación de riesgos físicos relacionados con la naturaleza. En este contexto, realizamos un primer ejercicio para analizar la huella hídrica, evaluando el riesgo físico del agua en la cartera del sector agropecuario.

Para obtener más detalles sobre este análisis, se puede consultar el [Reporte de Riesgos y Oportunidades](#).

Durante 2025, daremos continuidad al análisis de la información, así como a la implementación de una segunda etapa en la que se abordará la gestión de riesgos y de oportunidades para la naturaleza y la biodiversidad, adicional a la huella hídrica, y se trabajarán métricas y objetivos relacionados con la naturaleza, en colaboración con la Iniciativa Finanzas para la Biodiversidad (BIOFIN) del PNUD en México.

Asimismo, comenzaremos a alinear nuestros objetivos a la Red de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTN, por sus siglas en inglés).

Como resultado del primer ejercicio para implementar el TNFD, identificamos áreas de mejora en nuestros procesos y trazamos los pasos a seguir para avanzar en nuestro análisis. Entre las principales acciones, trabajaremos en sensibilizar a distintas áreas para obtener mayor detalle sobre los clientes y sus actividades, definiremos sectores prioritarios a corto plazo y reforzaremos nuestras políticas internas relacionadas con la naturaleza y la biodiversidad.





Cultura ambiental

En GFNorte fomentamos una cultura organizacional más responsable y comprometida mediante la implementación de iniciativas que integran la sustentabilidad en nuestras prácticas diarias y promueven la conciencia ambiental entre nuestros colaboradores. A continuación, destacamos algunas de estas acciones:

Cápsulas de ecoeficiencia operacional

Desarrollamos cinco cápsulas informativas para sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de adoptar hábitos sustentables en su vida diaria. Estas cápsulas, centradas en la eficiencia energética y en la gestión de residuos (separación, reducción y reciclaje), se difundieron en nuestras instalaciones y a través de canales internos de comunicación.

Calendario de sustentabilidad

Conmemoramos más de 20 efemérides relacionadas con la sustentabilidad, fomentando el diálogo y la reflexión entre nuestros principales grupos de interés. Estas fechas fueron compartidas mediante medios de comunicación internos y externos, destacando los desafíos y oportunidades vinculados con la sostenibilidad.





Acerca de este informe

GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

El Informe Anual Integrado 2024 de GFNorte

rinde cuenta de los avances y el desempeño en los aspectos ASG obtenidos en el periodo que comprende del 1° de enero al 31 de diciembre de 2024.

Su contenido está alineado al Modelo de Creación de Valor, estructurado con base en siete capitales: financiero, tecnología e infraestructura, manufactura, intelectual, humano, social y ambiental, además de enfocarse en cuatro prioridades ASG: ambiental, social, gobernanza y negocio sustentable.

La información presentada abarca las operaciones de GFNorte (BMV: GFNORTEO; OTCQX: GBOOY; LATIBEX: XNOR) y excluye datos relacionados con otras entidades.

El informe cuenta con una verificación externa realizada por un tercero independiente, con el alcance especificado en el informe de aseguramiento.



El informe

IIRC

Incorpora el marco de trabajo del *International Integrated Reporting Council* (IIRC) con el objetivo de presentar información financiera y no financiera, que nos permite evaluar nuestra capacidad de crear valor en el corto, mediano y largo plazo.



GRI

Ha sido elaborado de conformidad con los estándares GRI en su versión más actual. Estos estándares dan respuesta a la materialidad socioambiental y están dirigidos a un amplio público.



ODS

Informa nuestra contribución a los ODS, hoja de ruta global propuesta por la ONU para abordar los grandes desafíos de la sociedad.



SASB

Reporta los estándares SASB para los sectores: bancos comerciales, financiación al consumo, banca de inversión y corretaje y actividades de gestión y custodia de activos. Los estándares SASB atienden la materialidad financiera y responden a los requerimientos de información específicamente de los inversionistas.



TCFD

Responde a las recomendaciones del TCFD, que propone un marco de lineamientos para informar al público inversionista sobre los riesgos y oportunidades vinculados al cambio climático.



TNFD

Incorpora los avances en la adopción de las recomendaciones del TNFD, que permite evaluar los riesgos e impactos relacionados con la naturaleza.



UNEP-FI

Da respuesta a nuestro compromiso como signatarios de los PRB de UNEP-FI, marco único para asegurar que nuestras estrategias y operaciones estén alineadas a los ODS y al Acuerdo Climático de París.



Pacto Mundial de la ONU

Sirve como nuestra Comunicación de Progreso (CoP, por sus siglas en inglés) para el Pacto Mundial. El informe anual da seguimiento a la implementación de sus diez principios.



Cómo leer el informe

Cada capítulo comienza con una referencia clara a los contenidos de los estándares GRI, SASB y los ODS que se responden.

En los anexos se incluyen los índices específicos de los estándares y marcos de reporte GRI y SASB, junto con un resumen de los avances alcanzados con relación a los ODS y los Principios del Pacto Mundial.

El Informe Anual y los Estados Financieros de GFNorte correspondientes al ejercicio 2024, publicados en febrero 2025, están disponibles en los siguientes formatos:



Informe Anual Español



Estados Financieros Español

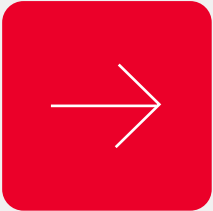


Informe Anual Inglés



Estados Financieros Inglés





Anexo I Detalle de resultados ASG

GFNorte

Indicadores financieros operativos y ASG por subsidiaria

Banco	métrica	2022	2023	2024
Ingreso total	mdp	98,297*	116,354	127,725
Utilidad	mdp	34,549	41,946	44,854
ROE	%	24.6	27.6	29.1
Clientes	número	11,501,983	12,118,684	12,803,646
Posición de mercado por activos administrados	número	2°	2°	2°
Cartera sustentable analizada en Banca Corporativa y Banca Comercial	mdp	4,075	25,395	23,386
Cartera analizada de los sectores de energía renovable y limpia	mdp	3,608	6,098	2,387
Créditos sindicados ligados a la sustentabilidad	número	7	4	0
Créditos sindicados ligados a la sustentabilidad	mdp	13,786	3,070	0
Créditos sindicados verdes	número	"_"	"_"	5
Créditos sindicados verdes	mdp	"_"	"_"	4,457
Créditos Autoestrene Verde	número	579	868	7,078
Créditos Autoestrene Verde	mdp	356	572	3,400
Proyectos evaluados bajo Normas de desempeño, Principios de Ecuador o Evaluación SEMS	número	23	35	24
Proyectos evaluados bajo Normas de desempeño, Principios de Ecuador o Evaluación SEMS	mdp	19,970	24,115	18,082
Participación como intermediario colocador de bonos temáticos	tranches	15	27	21
Participación como intermediario colocador de bonos temáticos	mdp	41,824	94,566	99,528
Participación como intermediario colocador de bonos sustentables	mdp	20,090	34,044	56,742
Participación como intermediario colocador de bonos de género	mdp	"_"	"_"	0
Participación como intermediario colocador de bonos sociales	mdp	16,045	37,826	42,785
Participación como intermediario colocador de bonos verdes	mdp	5,689	6,620	0
Participación como intermediario colocador de bonos vinculados a la sostenibilidad	mdp	"_"	16,076	0

*Se actualiza valor conforme a los estados financieros correspondientes al ejercicio de 2022.





Seguros Banorte	métrica	2022	2023	2024
Ingresos por primas	mdp	24,653	32,963	39,763
Ingreso total de operación	mdp	7,081	8,136	9,576
Utilidad	mdp	4,781	5,635	6,883
ROE	%	20.7	23.0*	27.0
Clientes	número	10,634,896	7,064,379**	8,056,805
Posición de mercado en utilidades	número	4°	4°	3°
Posición de mercado en primas	número	7°	6°	7°
Seguros hidrometereológicos, riesgos cubiertos	número	218,075	223,087	227,855
Seguros hidrometereológicos, valores asegurables	mdp	891,325	947,287	1,284,941
Seguros hidrometereológicos, valor de retención	mdp	85,295	85,794	56,180
Seguros hidrometereológicos, prima neta	mdp	795	828	1,208
Seguros paramétricos, pólizas	número	5	1	2
Seguros paramétricos, prima neta	mdp	52	1.4	2.6

Pensiones Banorte	métrica	2022	2023	2024
Ingresos por primas	mdp	18,733	15,869	16,606
Ingreso total de operación	mdp	4,401	3,950	4,425
Utilidad	mdp	2,733	2,470	2,827
ROE	%	28.4	22.9*	24.2
Clientes	número	195,983	206,761	218,308
Posición de mercado	número	1°	1°	1°

*Se actualiza valor conforme al reporte de resultados correspondiente al cuarto trimestre 2024.
**Se actualizan los valores de número de clientes para 2023.





Afore XXI Banorte	métrica	2022	2023	2024
Utilidad	mdp	1,604	2,455	2,653
Activos administrados (SIEFORE)	mdp	1,056,391	1,168,122	1,303,176
ROE	%	6.7	10.3	11.0
Clientes	número	7,736,362	7,751,039	7,167,334
Posición de mercado	número	1º	1º	1º

Sector bursátil	métrica	2022	2023	2024
Utilidad	mdp	1,649	751	959
Cartera en custodia	mdp	1,008,853	1,161,116	1,425,818
ROE	%	22.9	13.0*	20.9
Cobertura de análisis ASG de los AUM	%	79	83	77
AUM valor total de mercado del fondo NTESEL de inversión responsable	mdp	1,089	1,074	868
AUM del fondo NTEESG	mdp	1,483	1,235	1,635
AUM invertidos en bonos y ETF's etiquetados que coadyuvan al desarrollo sostenible	mdp	4,108	4,075	6,168
Monto invertido en bonos verdes	mdp	241	532	754
Monto invertido en bonos sociales	mdp	437	1,357	1,905
Monto invertido en bonos de género	mdp	291	301	40
Monto invertido en bonos sustentables	mdp	2,593	1,105	2,544
Monto invertido en bonos ligados a la sustentabilidad	mdp	408	699	887
Monto invertido en ETF ´s temáticos	mdp	138	78	35

*Se actualiza valor conforme al reporte de resultados correspondiente al cuarto trimestre 2024

Almacenadora Banorte	métrica	2022	2023	2024
Utilidad	mdp	36	51	26
Inventarios	mdp	975	938	1,219
ROE	%	11.4	14.5*	6.6

*Se actualiza valor conforme al reporte de resultados correspondiente al cuarto trimestre 2024.





Arrendadora y Factor Banorte	métrica	2022	2023	2024
Utilidad	mdp	598	665	997
Cartera total	mdp	36,312	44,496	48,053
Cartera vencida	mdp	830	885	550
Índice de morosidad	%	2.3	2.0	1.1
Índice de cobertura	%	87.4	96.6	82.0
ROE	%	6.0	6.2	8.1

Banco bineo (antes IXE Servicios)	métrica	2022	2023	2024
Utilidad	mdp	30	63	-981
ROE	%	1.8	3.2	-32





Estrategia

Calificaciones ASG	métrica	2022	2023	2024
Agencias calificadoras				
S&P Global - CSA	calificación	64 / 100	66 / 100	67 / 100
Índices: Dow Jones, Sustainability Index, MILA				
MSCI	calificación	AA	AA	AA
Índices: 143 índices de sustentabilidad, ESG, SRI o temático				
FTSE Russell	calificación	3.7 / 5	3.7 / 5	3.8/5
Índices: FTSE4Good Emerging Index, FTSE4Good Emerging Latin American Index, FTSE4Good BIVA				
Moody´s - VE*	calificación	41 / 100	46 / 100	"_"
Índices: Vigeo-Eiris Best EM, Performers Ranking				
*Vigeo-Eiris (VE) evalúa el desempeño ASG de manera bienal.				

Calificaciones ASG	métrica	2022	2023	2024
Proveedores de datos				
CDP*	calificación	B	B	"_"
Clima	calificación	"_"	"_"	D
Bosques	calificación	"_"	"_"	B-
Seguridad Hídrica	calificación	"_"	"_"	B-
Bloomberg**	calificación	58.9/100	58.9/100	58.5/100
Refinitiv	calificación	A	A-	A-
*A partir de 2024, CDP emite una calificación para clima, bosques y seguridad hídrica por separado.				
**Bloomberg solo evalúa la transparencia de datos ASG. Debido a cambios en la metodología de evaluación del proveedor, las cifras de 2021 y 2022 difieren de las que estaban publicadas anteriormente.				

Contribuciones a asociaciones e iniciativas	métrica	2022	2023	2024
Contribuciones a asociaciones	mdp	35.1	12.8	36.2
Contribuciones a iniciativas	mdp	1.02	1.5	2.5





Gobierno corporativo

Consejo de Administración	métrica	2022	2023	2024
Consejeros	número	14	14	13
Consejeros independientes	%	64	64	61
Consejeros ejecutivos	%	7	7	8
Consejeros no ejecutivos	%	93	93	92
Consejeras mujeres	%	7	14	15
Consejeros hombres	%	93	86	85
Consejeros por rango de edad, 40 - 50 años	%	15	14	7
Consejeros por rango de edad, 51 - 60 años	%	43	43	39
Consejeros por rango de edad, 61 - 70 años	%	21	29	47
Consejeros por rango de edad, 71 - 80 años	%	21	14	7
Quórum de intalación sesiones Consejo de Administración, enero	%	100	93	100
Quórum de intalación sesiones Consejo de Administración, abril	%	100	100	100
Quórum de intalación sesiones Consejo de Administración, julio	%	93	100	100
Quórum de intalación sesiones Consejo de Administración, octubre	%	100	100	100
Promedio de permanencia en el Consejo	años	10	8	9

*Carmen Patricia Armendáriz Guerra fue miembro independiente del Consejo de Administración hasta el 31 de agosto de 2021

Comités de apoyo al Consejo de Administración	métrica	2022	2023	2024
Sesiones Comité de Auditoria y Prácticas Societarias	número	12	12	12
Sesiones Comité de Políticas de Riesgo	número	12	12	12
Sesiones del Comité de Sustentabilidad	número	2	3	3
Sesiones Comité de Recursos Humanos	número	3*	4	4
Sesiones Comité de Nominaciones	número	1	1	1

*En abril no se llevó a cabo la sesión ya que no había temas que tratar en ese momento y así se estableció en el acta correspondiente a esa fecha.





Principales cifras del sistema de remuneraciones (compensación de los ejecutivos relevantes del Grupo)	métrica	2022	2023	2024
Colaboradores que recibieron remuneración durante el ejercicio	número	31	31	30
Importe total de las remuneraciones extraordinarias pendientes de otorgar sobre el monto de la cuenta de Beneficios Directos de Corto Plazo	%	0.52371	0.51564	0.49689
Monto total de remuneraciones otorgadas y pagadas sobre el monto de la cuenta de Beneficios Directos de Corto Plazo	%	4.45258	4.78309	4.37470
Remuneración transferida sobre el monto de la cuenta de Beneficios Directos de Corto Plazo	%	0.52371	0.51564	0.49689
Remuneración no transferida sobre el monto de la cuenta de Beneficios Directos de Corto Plazo	%	2.8169	3.24260	2.91204
Remuneración fija sobre el monto de la cuenta de Beneficios Directos de Corto Plazo	%	1.11197	1.02485	0.96578
Remuneración variable sobre el monto de la cuenta de Beneficios Directos de Corto Plazo	%	3.34061	3.75824	3.40892
Monto de remuneración extraordinaria en prestaciones pecunarias sobre el monto de la cuenta de Beneficios Directos de Corto Plazo	%	0.97222	0.96121	0.91242
Monto de remuneración extraordinaria en acciones sobre el monto de la cuenta de Beneficios Directos de Corto Plazo	%	2.36839	2.79703	2.49651





Ética corporativa

Ética corporativa	métrica	2022	2023	2024
Acreditación en el curso de inducción al Código de conducta	%	99.7	99.7	99.7
Colaboradores capacitados en PLD	número	27,798	29,161	28,558
Colaboradores capacitados en anticorrupción	número	3,992	30,733*	0**
Colaboradores capacitados en política de competencia económica	número	2,048	6,223	3,232

*Existe un incremento significativo debido a que para 2023 se incluye un módulo de anticorrupción en el curso del Código de Conducta.
**Para 2024 no se impartió la capacitación ya que la misma se imparte de manera bienal.

Denuncias recibidas a través de EthicsPoint	métrica	2022	2023	2024
Denuncias recibidas a través de EthicsPoint	número	312	438	512
Categoría 1: Corrupción o soborno	número	“-“	7	81
Robo	número	“-“	5	3
Fraude	número	“-“	2	0
Violación de políticas	número	“-“	51	78
Categoría 2: Discriminación o acoso	número	“-“	339	401
Acoso Laboral	número	“-“	167	225
Abuso de poder	número	“-“	118	147
Amenazas	número	“-“	54	29
Categoría 3: Datos de privacidad del cliente	número	“-“	0	0
Categoría 4: Conflictos de interés	número	“-“	81	28
Conflictos de interés (recursos humanos)	número	“-“	14	28
Conflictos de interés (control interno)	número	“-“	16	0
Categoría 5: Lavado de dinero o uso de información privilegiada	número	“-“	3	0
Falsificación	número	“-“	3	0
Problemas contabilidad/auditoría	número	“-“	0	0
Otros:	número	“-“	8	2
Abuso de sustancias (Alcohol)	número	“-“	8	2





Denuncias recibidas a través de EthicsPoint				
Denuncias recibidas a través de EthicsPoint				
	métrica	2022	2023	2024
Denuncias recibidas a través de EthicsPoint	número	312	438	512
Recabando información	número	0	7	27
En proceso	número	6	47	43
Denuncias cerradas:	número	306	384	442
Información insuficiente	número	160	121	81
Resultados investigación:	número	146	263	361
Improcedentes	número	67	81	152
Procedentes:	número	79	182	209
Despedido	número	19	55	52
Reubicado	número	5	2	0
Suspendido sin sueldo	número	5	64	79
Amonestación	número	49	58	78
Capacitación y otros	número	1	3	0

Transparencia fiscal				
Transparencia fiscal				
	métrica	2022	2023	2024
Tasa legal	%	30	30	30
Inflación fiscal	%	-3	-1	-1
Deducciones contables no fiscales	%	1	1	1
Recuperaciones no acumulables	%	-1	-1	-1
Intereses de obligaciones	%	-2	-2	-2
Otras partidas	%	1	-1	-1
Tasa efectiva	%	26	26	26

Cumplimiento de leyes y reglamentos				
Cumplimiento de leyes y reglamentos				
	métrica	2022	2023	2024
Casos significativos de incumplimiento de leyes y/o reglamentaciones aplicables	número	0	0	0

*Se considera caso significativo cuando la sanción es mayor o igual a \$100 mdp





Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	métrica	2022	2023	2024
Casos significativos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de mercadotecnia	número	0	0	0
*Se considera caso significativo cuando la sanción es mayor o igual a \$100 mdp				
Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	métrica	2022	2023	2024
Pérdidas monetarias significativas como resultado de procedimientos judiciales	mdp	0	0	0
*Se considera pérdida monetaria significativa cuando el monto es mayor o igual a \$100 mdp				
Quejas presentadas ante la CONDUSEF	métrica	2022	2023	2024
Quejas presentadas	número	11,467	11,753	11,189
Quejas presentadas con compensación monetaria	número	2,541	4,344	3,400
Quejas presentadas con compensación monetaria	%	22**	37	30.39
Quejas presentadas que involucraron un proceso jurídico (apeladas por el cliente)	número	1,755	1,780	1,924
Quejas presentadas que involucraron un proceso jurídico (apeladas por el cliente)	%	15	15	17.2
Quejas presentadas en investigación	número	427	317	305
Quejas presentadas en investigación	%	“-“	3	2.73
*En algunos casos, la misma queja puede caer en más de un supuesto (“con compensación monetaria” o “en proceso jurídico”). Derivado de esto los porcentajes no siempre van a sumar el 100%				
**Se actualiza el porcentaje ya que en el Informe Anual 2022 se presentó un valor equivocado. Este cambio no tiene impacto en el número de quejas, solo en el cálculo del porcentaje correspondiente				
Asistencia financiera recibida del gobierno	métrica	2022	2023	2024
Ayudas por parte del gobierno en lo que se refiere a desgravaciones y créditos fiscales, subvenciones y/o exención de regalías (ayudas relacionadas con impuestos)	número	0	0	0





Capital financiero

Principales resultados financieros	métrica	2022	2023	2024
Balance				
Activos en administración	mdp	3,214,060	3,957,801	4,495,930
Cartera de crédito	mdp	929,854	1,042,817	1,190,782
Activo total	mdp	2,070,072	2,274,859	2,471,209
Total depósitos	mdp	897,192	1,056,417	1,133,500
Capital contable	mdp	239,033	249,206	248,428
Índice de capitalización Banorte	%	22.86	20.69	21.78
Calidad de activos				
Índice de morosidad (antes índice de cartera vencida)	%	1.07	1.04	0.93
Índice de cobertura	%	179.47	182.33	183.67
Costo de riesgo	%	1.36	1.61	1.76
Utilidad neta	mdp	45,408	52,418	56,188
Rentabilidad				
ROE	%	19.19	21.41	22.44
ROA	%	2.26	2.39	2.32
Margen de interés neto	%	6.32	6.32	6.26
Índice de eficiencia	%	38.05	36.20	36.96

*A partir de 2022, el sistema financiero mexicano adoptó nuevas reglas contables que lo acercan a los estándares internacionales IFRS. Por lo tanto, la información 2022 y 2023 no es comparable con la información 2021





Estructura accionaria	métrica	2022	2023	2024
Acciones en circulación al cierre	millones	2,883.46	2,883.46	2,812.20
Volumen de operación promedio	acciones	7,543,821	5,578,964	7,217,590
Importe promedio de operación	mdp	1,023.95	840.22	1,101.08
Cotización máxima	\$	166.33	174.47	189.85
Cotización mínima	\$	110.20	137.69	132.00
Precio de la acción	\$	139.91	171.10	133.97
Valor en libros de la acción	\$	81.86	86.48	88.69
Utilidad por acción básica	\$	15.89	18.31	19.72
Capitalización bursátil	mdp	403,424	493,359	376,745
Dividendos por acción	\$	11.89	13.08	12.64
Dividendos pagados	mdp	34,283	37,704	36,209
Rentabilidad por dividendo	%	8.71	7.64	9.4

Comunicación con principales analistas e inversionistas	métrica	2022	2023	2024
Inversionistas de renta fija y renta variable conectados	número	1,398	1,615	1,878
Conferencias y reuniones con inversionistas	número	229	289	313
Tenencia accionaria contactada en el año	%	62	73	81

Acciones en circulación por región	métrica	2022	2023	2024
Norteamérica	%	31.7	34.1	47.7
Reino Unido e Irlanda	%	19.4	17.6	21.6
Europa	%	8.5	8.0	12
Resto del mundo	%	7.6	8.7	10.8
México	%	4.0	3.4	8





Instituciones por estilo de inversión	métrica	2022	2023	2024
Crecimiento	%	36.7	39.8	37
Valor	%	24.5	23.7	24
Índice	%	20.8	10.9	11
Crecimiento precio razonable	%	9.0	8.5	9
Alternativo	%	4.0	7.6	8
Especialidad	%	2.3	2.2	2
Resto	%	1.9	6.9	9
Capital privado	%	0.8	0.4	0





Capital de tecnología e infraestructura

Canales de atención	métrica	2022	2023	2024
Sucursales	número	1,154	1,164	1,191
Transacciones sucursales	millones	133	133	131
ATMs	número	9,938	10,372	11,284
Transacciones ATMs	millones	665	633	749
Corresponsalías	número	19,559	19,782	19,701
Transacciones corresponsalías	millones	22	21	19
Internet - clientes activos*	número	5,577,613	6,686,640	7,633,846
Transacciones internet	millones	711	741	820
Banca Móvil - clientes atendidos	número	4,736,437	5,742,816	6,613,245
Transacciones Banca Móvil	millones	2,562	3,275	4,761
TPVs	número	167,148	197,216	2,599,799
Transacciones TPVs	millones	1,375	1,489	1,815
Facturación TPVs	mdp	767,887	864,854	1,031,841
Centro de Contacto, interacciones atendidas	millones	55	49	44

*Web, Móvil, BEM, BEP, Conexión Banorte, Peper, Apoyos Banorte

Red de sucursales Banorte	métrica	2022	2023	2024
Oficinas	número	1,154	1,164	1,191
Municipios cubiertos	número	332	335	339
Municipios cubiertos	%	13.4	13.5	13.7

*Total de municipios en México: 2,457 Fuente: [www.inegi.org.mx](#)

**Cobertura municipal de infraestructura bancaria del país. Fuente: Marco geoestadístico - Catálogo único de claves de áreas geoestadísticas estatales, municipales y localidades ([www.inegi.org.mx](#))

Red de corresponsalías Banorte	métrica	2022	2023	2024
Oficinas	número	19,559	19,782	19,701
Municipios cubiertos	número	1,722	1,632	1,696
Municipios cubiertos	%	69.6	66.0	68.4

*Total de municipios en México: 2,457 Fuente: [www.inegi.org.mx](#)

**Cobertura municipal de infraestructura bancaria del país. Fuente: Marco geoestadístico - Catálogo único de claves de áreas geoestadísticas estatales, municipales y localidades ([www.inegi.org.mx](#))





Corresponsalías ubicadas en municipios donde no hay presencia de sucursales Banorte	métrica	2022	2023	2024
Oficinas	número	5,558	5,490	5,274
Municipios cubiertos	número	1,393	1,306	1,360
Municipios cubiertos	%	56.3	52.8	54.9
*Total de municipios en México: 2,457 Fuente: www.inegi.org.mx **Cobertura municipal de infraestructura bancaria del país. Fuente: Marco geoestadístico - Catálogo único de claves de áreas geoestadísticas estatales, municipales y localidades (www.inegi.org.mx)				
Corresponsalías ubicadas en municipios donde no hay presencia de sucursales Banorte ni de otros bancos	métrica	2022	2023	2024
Oficinas	número	218	1,949	1,814
Municipios cubiertos	número	135	833	807
Municipios cubiertos	%	5.4	33.7	32.6
*Total de municipios en México: 2,457 Fuente: www.inegi.org.mx **Cobertura municipal de infraestructura bancaria del país. Fuente: Marco geoestadístico - Catálogo único de claves de áreas geoestadísticas estatales, municipales y localidades (www.inegi.org.mx)				
Gestión de vulnerabilidades	métrica	2022	2023	2024
Pruebas de intrusión a cargo de un consultor externo	número	27	28	16
Pruebas de intrusión internas	número	12	8	7
Revisiones de aplicaciones a nivel código, con escaneos tanto de caja negra como de caja blanca	número	159	236	151
Aplicaciones a las que se les realizaron escaneos mensuales de plataforma, abarcando más de mil servidores de todos los ambientes del banco	número	224	222	249
Relación con proveedores	métrica	2022	2023	2024
Proveedores	número	1,544	1,756	1,947
Proveedores nacionales	%	95	97	97





Capital humano

Plantilla laboral por rango de edad y categoría laboral	métrica	2022	2023	2024
Total	número	30,590	32,392	30,908
< 30 años	número	10,620	11,143	10,789
30 - 50 años	número	16,755	18,126	16,921
> 50 años	número	3,215	3,123	3,198
Dirección	número	756	798	792
Mando medio	número	8,438	9,093	9,229
Operativo	número	21,396	22,501	20,887

Desglose por nacionalidades*	métrica	2022	2023	2024
Americana	número	“-“	23	21
Argentina	número	“-“	3	3
Brasileña	número	“-“	1	1
Canadiense	número	“-“	8	5
Colombiana	número	“-“	17	16
Danesa	número	“-“	1	0
Eslovaca	número	“-“	1	1
Española	número	“-“	2	2
Francesa	número	“-“	1	0
Marroquí	número	“-“	1	1
Mexicana	número	“-“	28,315	30,844
Peruana	número	“-“	1	1
Venezolana	número	“-“	24	18

*Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco Bineo)





Indicadores plantilla laboral mujeres	métrica	2022	2023	2024
Total	número	15,742	16,592	15,722
Total	%	51.5	51.2	50.9
< 30 años	número	5,639	5,801	5,559
30 - 50 años	número	8,737	9,468	8,749
> 50 años	número	1,366	1,323	1,414
Dirección	número	183	200	204
Mando medio	número	3,749	4,035	4,066
Operativo	número	11,810	12,357	11,452
Contrataciones	número	3,621	4,092	3,007
Rotación - Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco Bineo)	%	21	19	18
Rotación - Afore XXI Banorte	%	45	36	18
Rotación - Seguros y Pensiones	%	12	5	8
Equidad de género nivel dirección*	%	24	25	26
Equidad de género nivel subdirección*	%	39	39	38
Equidad de género nivel gerente*	%	48	48	48
Promociones totales*	número	4,552	3,949	3,033
Promociones nivel dirección*	número	26	21	26
Promociones nivel dirección*	%	43	33	31
Promociones nivel subdirección*	número	159	125	172
Promociones nivel subdirección*	%	44	40	44
Promociones nivel gerente*	número	545	417	377
Promociones nivel gerente*	%	48	47	52
Promociones nivel operativo*	número	3,822	3,386	2,458
Personal con licencia de maternidad en el año*	número	334	462	434
Reingreso posterior a licencia de maternidad*	número	315	437	422
Reingreso posterior a licencia de maternidad*	%	94.3	94.6	97.2
Renuncias por temas de género*	% del total de las bajas	1.4	1.1	0.65

*Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco Bineo)





Horas de capacitación promedio mujeres Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco Bineo)		métrica	2022	2023	2024
Dirección		número	43	32	25
Mando medio		número	44	41	32
Operativo		número	40	37	38

Horas de capacitación promedio mujeres Afore XXI Banorte		métrica	2022	2023	2024
Dirección		número	22	64	95
Mando medio		número	132	22	86
Operativo		número	108	25	107

Horas de capacitación promedio mujeres Seguros y Pensiones		métrica	2022	2023	2024
Dirección		número	16	32	29
Mando medio		número	36	31	14
Operativo		número	26	25	15

Porcentaje de colaboradoras mujeres que reciben evaluación de desempeño Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco Bineo)		métrica	2022	2023	2024
Dirección		%	96	100	100.0
Mando medio		%	96	100	98.4
Operativo		%	77	79	79.6

Porcentaje de colaboradoras mujeres que reciben evaluación de desempeño Afore XXI Banorte		métrica	2022	2023	2024
Dirección		%	100	27	100.0
Mando medio		%	90	44	51.4
Operativo		%	100	28	40.9

Porcentaje de colaboradoras mujeres que reciben evaluación de desempeño mujeres Seguros y Pensiones		métrica	2022	2023	2024
Dirección		%	100	100	100.0
Mando medio		%	70	97	98.0
Operativo		%	81	82	85.0





Indicadores plantilla laboral hombres	métrica	2022	2023	2024
Total	número	14,848	15,800	15,186
Total	%	48.5	48.8	49.1
< 30 años	número	4,981	5,342	5,230
30 - 50 años	número	8,018	8,658	8,172
> 50 años	número	1,849	1,800	1,784
Dirección	número	573	598	588
Mando medio	número	4,689	5,058	5,163
Operativo	número	9,586	10,144	9,435
Contrataciones	número	4,038	4,332	3,307
Rotación - Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco Bineo)	%	27	22	22
Rotación - Afore XXI Banorte	%	51	38	22
Rotación - Seguros y Pensiones	%	18	7	12
Equidad de género nivel dirección*	%	76	75	74
Equidad de género nivel subdirección*	%	61	61	62
Equidad de género nivel gerente*	%	52	52	52
Promociones totales*	número	4,319	3,986	2,826
Promociones nivel dirección*	número	38	43	57
Promociones nivel dirección*	%	57	67	69
Promociones nivel subdirección*	número	222	187	228
Promociones nivel subdirección*	%	56	60	56
Promociones nivel gerente*	número	524	479	364
Promociones nivel gerente*	%	52	53	48
Promociones nivel operativo*	número	3,535	3,277	2,177

*Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco Bineo)





Horas de capacitación promedio hombres Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco Bineo)	métrica	2022	2023	2024
Dirección	número	40	31	23
Mando medio	número	45	41	35
Operativo	número	39	36	38

Horas de capacitación promedio hombres Afore XXI Banorte	métrica	2022	2023	2024
Dirección	número	21	17	43
Mando medio	número	81	16	82
Operativo	número	102	19	104

Horas de capacitación promedio hombres Seguros y Pensiones	métrica	2022	2023	2024
Dirección	número	21	31	20
Mando medio	número	28	28	15
Operativo	número	24	25	16

Porcentaje de colaboradores hombres que reciben evaluación de desempeño Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco Bineo)	métrica	2022	2023	2024
Dirección	%	86	100	99.8
Mando medio	%	98	100	99.3
Operativo	%	73	76	77.0

Porcentaje de colaboradores hombres que reciben evaluación de desempeño Afore XXI Banorte	métrica	2022	2023	2024
Dirección	%	100	19	100.0
Mando medio	%	100	47	49.0
Operativo	%	100	32	38.2

Porcentaje de colaboradores hombres que reciben evaluación de desempeño mujeres Seguros y Pensiones	métrica	2022	2023	2024
Dirección	%	89	100	96.0
Mando medio	%	64	97	98.0
Operativo	%	83	84	90.0





Sindicato	métrica	2022	2023	2024
Colaboradores	número	26,455	32,392	30,908
Personal sindicalizado	número	8,346	9,872	9,072
Personal sindicalizado	%	31.5	30.5	29.4

*Para 2021 y 2022 se pone información únicamente de Banco. Para 2023 se pone información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco Bineo), Afore XXI Banorte y Seguros y Pensiones

Tasa de ausentismo	métrica	2022	2023	2024
Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco Bineo)	%	0.98	0.81	1.30
Afore XXI Banorte	%	0.79	0.60	0.41
Seguros y Pensiones	%	1.03	0.18	0.15

Brecha salarial de género	métrica	2022	2023	2024
Dirección*	%	-9.3	-7.8	-10.1
Subdirección*	%	-4.0	-3.3	-3.2
Gerente*	%	-2.5	-2.2	-4.4

*Información de Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco Bineo)

Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	métrica	2022	2023	2024
Ratio respecto al mínimo bancario (aplicable para mujeres y hombres) - concentrado	veces	1.6	“-“	“-“
Ratio respecto al mínimo bancario (aplicable para mujeres y hombres) - Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco Bineo)	veces	“-“	1.04	1.01
Ratio respecto al mínimo bancario (aplicable para mujeres y hombres) - Afore XXI Banorte	veces	“-“	1.00	1.01
Ratio respecto al mínimo bancario (aplicable para mujeres y hombres) - Seguros y Pensiones	veces	“-“	1.37	1.00

Salario promedio mujeres Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenadora Banorte, Banco Bineo)	métrica	2022	2023	2024
Dirección	pesos	135,962	144,692	151,213
Mando medio	pesos	35,478	37,996	40,227
Operativo	pesos	14,467	15,680	16,721
Dirección - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	1.102	1.308	1.32
Mando medio - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	1.091	1.084	1.11
Operativo - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	0.981	0.991	0.99





Salario promedio mujeres Afore XXI Banorte	métrica	2022	2023	2024
Dirección	pesos	147,382	153,710	282,691
Mando medio	pesos	73,389	73,106	77,176
Operativo	pesos	19,332	18,180	17,745
Dirección - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	1.145	1.029	1.27
Mando medio - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	1.133	1.087	1.20
Operativo - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	1.180	1.145	1.14

Salario promedio mujeres Seguros y Pensiones	métrica	2022	2023	2024
Dirección	pesos	173,096	173,706	183,794
Mando medio	pesos	37,267	40,137	43,056
Operativo	pesos	15,575	17,199	18,125
Dirección - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	1.237	1.229	1.23
Mando medio - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	1.100	1.132	1.12
Operativo - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	0.988	0.969	0.98

Salario promedio hombres Banco (Casa de Bolsa Banorte, Operadora de Fondos Banorte, Arrendadora y Factor Banorte, Almacenedora Banorte, Banco Bineo)	métrica	2022	2023	2024
Dirección	pesos	149,824	189,280	199,438
Mando medio	pesos	38,715	41,185	44,562
Operativo	pesos	14,191	15,537	16,574
Dirección - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	1.102	1.308	1.32
Mando medio - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	1.091	1.084	1.11
Operativo - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	0.981	0.991	0.99





Salario promedio hombres Afore XXI Banorte	métrica	2022	2023	2024
Dirección	pesos	168,754	158,177	358,592
Mando medio	pesos	83,169	79,455	92,031
Operativo	pesos	22,810	20,812	20,170
Dirección - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	1.145	1.029	1.27
Mando medio - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	1.133	1.087	1.20
Operativo - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	1.180	1.145	1.14

Salario promedio hombres Seguros y Pensiones	métrica	2022	2023	2024
Dirección	pesos	214,110	213,563	226,973
Mando medio	pesos	40,997	45,420	48,432
Operativo	pesos	15,388	16,673	17,711
Dirección - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	1.237	1.229	1.23
Mando medio - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	1.100	1.132	1.12
Operativo - sueldo promedio mensual de hombres entre mujeres	ratio	0.988	0.969	0.98





Capital manufactura e intelectual

Disponibilidad de canales	métrica	2022	2023	2024
Banorte Móvil	%	99.81	99.82	99.83
Internet persona física	%	99.85	99.9	99.94
Internet persona moral y gobierno	%	99.85	99.77	99.72
ATM	%	95.23	94.97	96.61
Payworks	%	99.99	100	99.99
Call Center	%	99.92	99.95	99.96
Corresponsalías	%	99.98	99.97	99.99
Sucursales	%	99.84	99.91	99.91

Porcentaje de ventas digitales respecto al total colocado en el banco	métrica	2022	2023	2024
Crédito de nómina	%	37	54	62
Tarjeta de crédito	%	26	24	17
Fondos	%	95	78	84
Pagarés	%	53	51	63
Adelanto de nómina	%	“_“	84	93
Seguros	%	“_“	1	1
New to bank	%	“_“	31	30
TDC adicional	%	“_“	66	73
Enlace digital (TDD)	%	“_“	100	100
Auto	%	“_“	“_“	2
Portabilidad	%	“_“	“_“	1

Células de trabajo	métrica	2022	2023	2024
Macrocélulas	número	31	36	34
Células	número	97	92	24
Células de ejecución	número	1,169	1,342	239





Monitoreo de la satisfacción de los clientes	métrica	2022	2023	2024
NPS Experiencia Integral Banorte	puntos	“-“	80.4	82
NPS sucursales crecimiento VS año anterior	puntos	+4	+6	+5
NPS ATM crecimiento VS año anterior	puntos	+3	+5	+6
NPS centro de contacto crecimiento VS año anterior	puntos	+6	+8	+3
NPS corresponsalías crecimiento VS año anterior	puntos	+2	-1	=
NPS seguros crecimiento VS año anterior	puntos	+5	+6	+6
NPS BxI crecimiento VS año anterior	puntos	+5	+1	+0.7
Maya Banorte Móvil	puntos	“-“	“-“	+4
Maya Banco en Línea	puntos	“-“	“-“	+8
NPS BEM crecimiento VS año anterior	puntos	+4	+3	+3
NPS BEP crecimiento VS año anterior	puntos	+3	-1	+3
NPS aplicación móvil crecimiento VS año anterior	puntos	+3	+1	+2

*El rediseño de la aplicación móvil generó un crecimiento de +12 puntos en relación con la versión anterior.

Privacidad de datos	métrica	2022	2023	2024
Titulares de cuenta cuya información no se utiliza con propósitos secundarios	número	835,542	1,773,139	2,407,495
Titulares de cuenta cuya información no se utiliza con propósitos secundarios	%	7	15	19
Filtración de datos	número	0	0	0
Multas por parte del INAI	número	0	0	0





Capital social

Productos que fomentan la inclusión financiera	métrica	2022	2023	2024
Apoyos Banorte	número de cuentas	1,575,927	1,547,216	1,198,908
Banorte Fácil	número de cuentas	102,413	86,539	80,235
Enlace Digital	número de cuentas	210,479	232,965	260,047
Suma Menores (clientes bancarizados por primera vez: menores de 18 años y clientes mayores de 65 años)	número de cuentas	147,931	109,523	116,575
Mujer Banorte	número de cuentas	185,796	296,790	437,453
*Desde su lanzamineto en agosto 2021, se han vinculado a una cuenta más de 1.4 millones de tarjetas				

Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	métrica	2022	2023	2024
Municipios clasificados con un grado de marginación muy alto	número	204	204	204
Municipios clasificados con un grado de marginación muy alto con TPVs	número	39	52	32
TPVs en municipios clasificados con un grado de marginación muy alto	número	“-“	211	273
Municipios clasificados con un grado de marginación muy alto con ATMs	número	17	17	18
ATMs en municipios clasificados con un grado de marginación muy alto	número	“-“	20	23
Municipios clasificados con un grado de marginación muy alto con corresponsalías	número	75	98	99
Corresponsalías en municipios clasificados con un grado de marginación muy alto	número	“-“	261	239
*Se toma como referencia la base de datos publicada para 2020 por el Consejo Nacional de Población denominada “Población total, indicadores socioeconómicos, índice y grado de marginación por municipio”				

Remesas	métrica	2022	2023	2024
Remesas depositadas a cuentas Banorte	%	71	79	86
Remesas pagadas en efectivo a usuarios sin cuenta Banorte	%	29	21	14





Apoyo a PYMES	métrica	2022	2023	2024
Pymes apoyadas	número	20,200	15,300	16,364
Cartera total Pymes apoyadas	mdp	40,531	50,313	58,217
Distribución saldo total de crédito empresas grandes	%	7	6	7
Distribución saldo total de crédito empresas medianas	%	18	20	20
Distribución saldo total de crédito empresas pequeñas	%	71	69	69
Distribución saldo total de crédito micro empresas	%	4	5	4
Distribución saldo total de crédito sector comercio	%	52	51	50
Distribución saldo total de crédito sector servicios	%	28	28	30
Distribución saldo total de crédito sector industria	%	20	19	18
Distribución saldo total de crédito sector "otros"	%	“-“	2	2
Acreditado PFAE	%	“-“	“-“	17
Acreditados PFAE que corresponden a mujeres empresarias	%	32	28	27
Monto promedio de crédito	mdp	“-“	“-“	2.78
Índice de etapa tres	%	1.11	1.08	1.43
Créditos por cliente	número	1.4	1.3	1.5
Créditos del portafolio Pyme que cuentan con garantía de las bancas de desarrollo	número	22,498	23,469	27,422
Créditos del portafolio Pyme que cuentan con garantía de las bancas de desarrollo	%	79	72	72
Utilización de recursos habilitados por las bancas de desarrollo para la banca	%	38	53	65

Número de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	métrica	2022	2023	2024
Préstamos a pequeñas empresas	número	29,005	33,473	37,722
Importe préstamos a pequeñas empresas	mdp	69,235	49,695	58,217
Préstamos para el desarrollo de vivienda asequible para personas de ingresos bajos o moderados	número	30	20	16
Importe préstamos para el desarrollo de vivienda asequible para personas de ingresos bajos o moderados	mdp	2,116	1,678	1,478
Préstamos para pequeños productores agrícolas	número	“-“	888	1,181
Importe préstamos para pequeños productores agrícolas	mdp	“-“	3,332	3,121





Número de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	métrica	2022	2023	2024
Préstamos para pequeñas empresas clasificados como vencidos e improductivos	número	1,091	1,164	979
Préstamos para pequeñas empresas clasificados como vencidos e improductivos	mdp	2,265	858	797
Préstamos para el desarrollo de vivienda asequible para personas de ingresos bajos o moderados clasificados como vencidos e improductivos	número	0	0	0
Préstamos para el desarrollo de vivienda asequible para personas de ingresos bajos o moderados clasificados como vencidos e improductivos	mdp	0	0	0
Préstamos para pequeños productores agrícolas clasificados como vencidos e improductivos	número	“-“	14	89
Préstamos para pequeños productores agrícolas clasificados como vencidos e improductivos	mdp	“-“	23	301
Programas especiales	métrica	2022	2023	2024
Créditos para fomento de actividades tales como: impulsos sectorial y estatal, inclusión mujer, moldes, troqueles y herramientas, comercio exterior, turismo y hotelería, automotriz, credisuministros, eléctrico-electrónico, inclusión crédito joven, cuero y calzado, programas sectoriales, construcción y bancos extranjeros	número	2,525	4,710	4,738
Ecocréditos Nafin	métrica	2022	2023	2024
Créditos programa “Sistemas Solares Fotovoltáicos”	número	2	2	2
Créditos programa “Sistemas Solares Fotovoltáicos”	mdp	9.6	6.7	3.9
Microapoyo	métrica	2022	2023	2024
Créditos programas RIF y Repecos, actividad durante el año	número	44	7	0
Créditos programas RIF y Repecos, actividad durante el año	mdp	10	1.8	0
Créditos programas RIF y Repecos, portafolio al cierre del año	número	“-“	39	0
Créditos programas RIF y Repecos, portafolio al cierre del año	mdp	“-“	8.5	0
Educación financiera	métrica	2022	2023	2024
Talleres seminario de hábitos financieros	número	10	8	8
Beneficiarios seminario de hábitos financieros	número	799	326	684
Talleres finanzas personales	número	11	36	41
Beneficiarios finanzas personales	número	272	2,347	3,214
Pláticas de Educación Financiera	número	“-“	“-“	3
Beneficiarios de las pláticas de Educación Financiera	número	“-“	“-“	4,202
Talleres de educación financiera (Fundación Banorte)	número	“-“	“-“	23
Beneficiarios de los talleres de educación financiera (Fundación Banorte)	número	“-“	“-“	441
Talleres de educación financiera (ACNUR)	número	“-“	“-“	10
Beneficiarios de los talleres de educación financiera (ACNUR)	número	“-“	“-“	386





Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	métrica	2022	2023	2024
Beneficiarios infrabancarizados o desatendidos	número	23	842	827
Beneficiarios no bancarizados	número	7	1,638	2,767

Semana Nacional de Educación Financiera	métrica	2022	2023	2024
Voluntarios	número	6	11	10
Beneficiarios	número	844	1,638	2,767
Talleres	número	6	7	8
Stands	número	0	0	3

Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	métrica	2022	2023	2024
Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	número	0	0	0

Operaciones con impactos negativos potenciales y actuales significativos sobre las comunidades locales	métrica	2022	2023	2024
Casos de operaciones con impactos negativos potenciales y actuales significativos sobre las comunidades locales	número	0	0	0

Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	métrica	2022	2023	2024
Casos con impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	número	0	0	0





Capital ambiental

Consumo de energía	métrica	2022	2023	2024
Afore XXI Banorte				
Vehículos utilitarios (gasolina)	GJ	2,002.1	2,813.8	2,701.5
Vehículos utilitarios (diésel)	GJ	13.6	7.3	0.8
Electricidad	GJ	9,060.8	9,156.1	9,266.1
Calefacción (gas natural)	GJ	0.0	0.0	0.0
Almacenadora Banorte				
Vehículos utilitarios (gasolina)	GJ	1,903.6	2,311.6	2,041.7
Vehículos utilitarios (diésel)	GJ	0.0	0.0	293.8
Montacargas (gas LP)	GJ	542.8	818.5	1,134.0
Calefacción	GJ	4.0	15.4	24.8
Plantas de energía (diésel)	GJ	11.1	7.8	6.8
Electricidad	GJ	692.2	851.4	946.0
Arrendadora y Factor Banorte				
Vehículos utilitarios (gasolina)	GJ	1,034.5	517.2	0.0
Banorte				
Vehículos utilitarios (gasolina)	GJ	16,701.2	17,826.3	17,989.5
Vehículos utilitarios (diésel)	GJ	13.1	123.8	25.1
Plantas de energía (gasolina)	GJ	30.3	95.5	35.3
Plantas de energía (diésel)	GJ	1,095.4	2,838.4	1,730.3
Electricidad	GJ	455,758.8	472,113.1	466,240.1
No renovables	GJ	"_"	"_"	407,642.5
Renovables	GJ	"_"	"_"	58,597.6
Cocina (gas LP)	GJ	0.0	0.0	0.0
Seguros y Pensiones				
Vehículos utilitarios (gasolina)	GJ	18,628.7	20,111.6	19,956.2
Plantas de energía (diésel)	GJ	32.9	51.4	0.0
Electricidad	GJ	6,112.0	5,677.8	6,640.9
GFNorte	GJ	513,633.1	535,267.9	517,064.5

Para el cálculo de energía de los consumos de combustibles se utilizaron los poderes caloríficos publicados en el documento “Lista de combustibles y sus poderes caloríficos 2024” emitido por la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de Energía (CONUEE). Debido a cambios internos, el consumo de combustibles de Arrendadora y Factor Banorte se consolida con Banorte a partir de julio del año de reporte, por lo que la energía reportada para dicha subsidiaria corresponde al periodo de enero a junio del mismo año.





Intensidad energética	métrica	2022	2023	2024
GJ por colaborador	GJ/colaborador	16.8	16.5	16.7
GJ por utilidad neta	GJ/utilidad neta (mdp)	11.3	10.2	9.2

Emisiones de GEI, alcance 1 y alcance 2	métrica	2022	2023	2024
Afore XXI Banorte				
Alcance 1	tCO ₂ e	145.4	203.5	194.89
Alcance 2	tCO ₂ e	1,094.8	1,106.4	1,127.38
Alcance 1 + alcance 2	tCO ₂ e	1,240.2	1,309.8	1,322.27
Almacenadora Banorte				
Alcance 1	tCO ₂ e	173.3	216.9	245.1
Alcance 2	tCO ₂ e	83.6	102.9	115.1
Alcance 1 + alcance 2	tCO ₂ e	256.9	319.8	360.1
Arrendadora y Factor Banorte				
Alcance 1	tCO ₂ e	74.6	37.3	0.0
Alcance 2	tCO ₂ e	0.0	0.0	0.0
Alcance 1 + alcance 2	tCO ₂ e	74.6	37.3	0.0
Banorte				
Alcance 1	tCO ₂ e	1,289.1	1,513.0	1,430.5
Alcance 2	tCO ₂ e	55,070.9	57,047.0	49,596.5
Alcance 1 + alcance 2	tCO ₂ e	56,360.0	58,560.0	51,027.0
Seguros y Pensiones				
Alcance 1	tCO ₂ e	1,345.9	1,454.3	1,439.2
Alcance 2	tCO ₂ e	738.5	686.1	808.0
Alcance 1 + alcance 2	tCO ₂ e	2,084.4	2,140.3	2,247.2
GFNorte				
Alcance 1	tCO ₂ e	3,028.4	3,424.9	3,114.8
Alcance 2	tCO ₂ e	56,987.9	58,942.3	50,519.6
Alcance 1 + alcance 2	tCO ₂ e	60,016.2	62,367.2	53,634.4

En el cálculo de emisiones de alcance 1, se utilizaron los factores publicados por la SEMARNAT en el “Acuerdo que establece las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero”. Para el cálculo de alcance 2 se utilizó el Factor de Emisión Eléctrico Nacional 2022 emitido por la Comisión Reguladora de Energía (CRE), disponible al momento de reporte de emisiones. Las emisiones de alcance 2 hasta 2023 son basadas en ubicación, y a partir de 2024 se calculan basadas en mercado.





Intensidad de emisiones	métrica	2022	2023	2024
tCO ₂ e por colaborador	tCO ₂ e/ colaborador	1.96	1.93	1.74
tCO ₂ e por utilidad neta	tCO ₂ e/ utilidad neta (mdp)	1.32	1.19	0.95

Emisiones de GEI, alcance 3	métrica	2022	2023	2024
Categoría 1 GHG Protocol: Compra de bienes y servicios (impresos publicitarios, servicios de consultoría y recarga de gases refrigerantes)	tCO ₂ e	6,757	11,708	7,120.1
Cobertura de colaboradores categoría 1 GHG Protocol: Compra de bienes y servicios (impresos publicitarios, servicios de consultoría y recarga de gases refrigerantes)	%	95	95	95.0
Categoría 2 GHG Protocol: Bienes de capital (compra de equipo de oficina)	tCO ₂ e	828	18,013	20,056.9
Cobertura de colaboradores categoría 2 GHG Protocol: Bienes de capital (compra de equipo de oficina)	%	87	88	95.0
Categoría 3 GHG Protocol: Actividades relacionadas con energía y combustibles no incluidos en alcance 1 y 2 (transmisión y distribución de electricidad T&D y del pozo a tanque WTT de combustibles)	tCO ₂ e	10,065	759	10,123.0
Cobertura de colaboradores categoría 3 GHG Protocol: Actividades relacionadas con energía y combustibles no incluidos en alcance 1 y 2 (transmisión y distribución de electricidad T&D y del pozo a tanque WTT de combustibles)	%	100	100	100.0
Categoría 4 GHG Protocol: Transportación y distribución upstream (correos de correspondencia, envíos de valija y otros envíos internos)	tCO ₂ e	1,336	2,462	2,209.9
Cobertura de colaboradores categoría 4 GHG Protocol: Transportación y distribución upstream (correos de correspondencia, envíos de valija y otros envíos internos)	%	87	88	95.0
Categoría 5 GHG Protocol: Residuos generados en operaciones (residuos enviados a reciclaje y a vertederos municipales)	tCO ₂ e	180	283	248.3
Cobertura de colaboradores categoría 5 GHG Protocol: Residuos generados en operaciones (residuos enviados a reciclaje y a vertederos municipales)	%	35	36	39.0
Categoría 6 GHG Protocol: Viajes corporativos (vuelos relacionados con asuntos laborales)	tCO ₂ e	262	1,298	1,054.0
Cobertura de colaboradores categoría 6 GHG Protocol: Viajes corporativos (vuelos relacionados con asuntos laborales)	%	100	100	100.0
Categoría 9 GHG Protocol: Transportación y distribución <i>downstream</i> (envíos al extranjero, entregas de tarjetas de crédito y envíos de estado de cuenta)	tCO ₂ e	723	502	924.0
Cobertura de colaboradores categoría 8 GHG Protocol: Transportación y distribución <i>downstream</i> (envíos al extranjero, entregas de tarjetas de crédito y envíos de estado de cuenta)	%	87	88	95.0

Para calcular las categorías 1, 2, 4 y 9 utilizamos el método basado en gastos y los factores proporcionados por la EPA US, en el documento “Supply Chain GHG Emission Factors for US Commodities and Industries v1.1.1.” Los factores publicados más recientes corresponden al año 2018, por lo que los actualizamos con base en la inflación registrada en ese periodo y el tipo de cambio a cierre de 2023. Cabe señalar que el incremento de emisiones de GEI de la categoría 2 se debe a que se incluyeron nuevas fuentes (en 2022 solo se consideraban laptops y computadoras de escritorio). Para calcular la categoría 3 utilizamos el método basado en combustibles y los factores proporcionados por el Departamento de Medio Ambiente, Alimentación y Medio Rural (DEFRA por sus siglas en inglés), en el documento “Conversion factors 2020: full set.” Para calcular la categoría 5 utilizamos el método basado en tipo de residuo y para la categoría 6 el método basado en distancia. Ambas categorías emplearon los factores proporcionados por la EPA US en el documento “Emission Factors for Greenhouse Gas Inventories 2023”.





Emisiones de GEI, alcance 3, categoría 15 (Inversiones)		métrica	2021	2022	2023
Banorte					
Hipotecario	tCO ₂ e	184,657	209,132	197,117.9	
Cobertura	%	100	100	100.0	
Calidad de datos	número	4.0	4.0	4.0	
Bienes raíces comerciales	tCO ₂ e	711,980	724,549	298,213.0	
Cobertura	%	69	69	77.0	
Calidad de datos	número	4.1	4.1	3.7	
Proyectos de inversión	tCO ₂ e	943,032	825,194	888,578.0	
Cobertura	%	91	91	100.0	
Calidad de datos	número	4.2	4.2	4.3	
Préstamos corporativos	tCO ₂ e	7,921,188	8,732,899	9,471,080.0	
Cobertura	%	92	92	100.0	
Calidad de datos	número	4.1	4.1	3.98	
Arrendadora y Factor Banorte					
Préstamos corporativos	tCO ₂ e	544,732	402,658	402,658.0	
Cobertura	%	100	100	100.0	
Calidad de datos	número	4.8	4.8	2.8	
Afore XXI Banorte					
Acciones	tCO ₂ e	321,802	309,956	448,099.0	
Cobertura	%	100	100	100.0	
Fibras	tCO ₂ e	35,905	40,249	35,635.0	
Cobertura	%	77	77	71.0	
Bonos corporativos	tCO ₂ e	639,541	626,891	559,591.0	
Cobertura	%	62	62	62.0	
Bonos soberanos	tCO ₂ e	9,036,920	9,036,920	11,527,460.0	
Cobertura	%	100	100	100.0	





Emisiones de GEI, alcance 3, categoría 15 (Inversiones)		métrica	2021	2022	2023
Operadora de Fondos Banorte					
Acciones		tCO ₂ e	57,303	81,013	239,034.4
Cobertura		%	93	93	98.0
Calidad de datos		número	2.00	2.00	2.0
Bonos corporativos		tCO ₂ e	7,496	18,815	42,557.6
Cobertura		%	67	67	95.0
Calidad de datos		número	1.5	1.5	1.6
Bonos soberanos		tCO ₂ e	1,557,426	1,450,290	1,623,931.8
Cobertura		%	100	100	100.0
Calidad de datos		número	2.00	2.00	2.0
GFNorte					
Activos en balance		tCO ₂ e	10,305,589	10,894,432	11,562,895.0
Cobertura		%	27	27	27.0
Activos fuera de balance		tCO ₂ e	11,656,393	11,564,134	1,905,523.8
Cobertura		%	61	61	69.0

Cifras al cierre de diciembre 2023.

Las emisiones financiadas reportadas para los activos dentro de balance incluyen a las subsidiarias de Banorte y Arrendadora y Factor Banorte, mientras que las emisiones de los activos fuera de balance corresponden a las subsidiarias de Afore XXI Banorte y Operadora de Fondos Banorte. En ambos casos, se utilizó el Estándar Global para la Rendición de Cuentas y Reporteo de Gases de Efecto Invernadero, parte A, de PCAF.

La cobertura representa el porcentaje de saldo o inversión total sobre la clase de activo. Los créditos hipotecarios, bienes raíces comerciales, y proyectos de inversión agrupan financiamientos a corto y largo plazo, mientras que préstamos corporativos agrupan financiamientos a largo plazo. Los financiamientos a corto plazo son préstamos con vencimientos menores a un año y los de largo plazo son créditos con vencimientos mayores a un año.

Para el cálculo de las emisiones financiadas de Banorte y Arrendadora y Factor Banorte, se consideraron las emisiones de GEI de alcance 1, 2 y 3 según la disponibilidad de los factores correspondientes en la base de datos de PCAF. Los proyectos de inversión y los préstamos corporativos consideran los sectores de mayor intensidad de carbono, incluyendo generación de energía, petróleo y gas, aluminio, agropecuario, carbón, cemento, construcción, hierro y acero y transporte. Las fuentes empleadas en el cálculo incluyen bases de datos internas, así como los reportes públicos de los clientes y los factores de emisión de PCAF.

Para el cálculo de las emisiones financiadas de acciones, fibras y deuda corporativa de Afore XXI Banorte, se consideraron las emisiones de GEI de alcance 1 y 2. En caso de no contar con el valor de la empresa de los emisores incluidos en los cálculos se utilizó la capitalización de mercado. En los casos de empresas internacionales con presencia en México que cuenten con un reporte de sostenibilidad a nivel subsidiaria se utilizaron las emisiones de GEI a nivel México, en caso contrario se utilizaron para los cálculos las emisiones de GEI a nivel corporativo. Para la cuantificación de las emisiones financiadas de bonos soberanos se utilizaron las emisiones de consumo de México, en donde la intensidad de las emisiones se refiere a la cantidad de CO₂ emitida por PIB en función de la Paridad del Poder Adquisitivo (tCO₂e/PIB ajustado por PPA). Las fuentes empleadas en el cálculo incluyen bases de datos internas, así como MSCI, Bloomberg y S&P.

Para calcular las emisiones financiadas de acciones, fibras y deuda corporativa de la Operadora de Fondos Banorte, se consideraron las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 de las emisoras en las que invertimos, excepto las de petróleo y gas y minería que incluyen alcance 3. Para la cuantificación de las emisiones financiadas de bonos soberanos se utilizaron las emisiones de consumo de México, en donde la intensidad de las emisiones se refiere a la cantidad de CO₂ emitida por PIB en función de la Paridad del Poder Adquisitivo (tCO₂e/PIB ajustado por PPA). Las fuentes empleadas en el cálculo incluyen bases de datos internas, así como reportes públicos de las emisoras, Refinitiv y CDP.

La calidad de datos reportada es el resultado de un promedio ponderado del saldo de los clientes/emisoras que componen las clases de activos por su respectiva calidad de datos. Se utiliza la escala de calidad de datos de PCAF, en la que la calidad de datos 1 es de mejor calidad y la 5 es de peor calidad de datos.





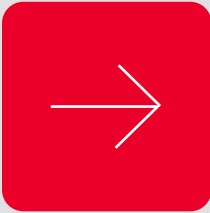
Gestión de residuos	métrica	2022	2023	2024
Residuos enviados a reciclaje	ton	391	1,138	124.0
Residuos enviados a vertederos municipales	ton	332	475	469.0
Total	ton	723	1,614	593.0
Residuos reciclados	%	54	83	21.0
Cobertura de colaboradores	%	35	36	39.0

Con las mediciones efectuadas por el programa de separación de residuos, estimamos los residuos generados en los edificios administrativos a partir de un indicador de kilogramo por colaborador que se extrapola a siete edificios administrativos, asumiendo un comportamiento similar. Dentro de la estimación se excluyen los residuos peligrosos biológicamente infecciosos (RPBI) de los ya que su representación en comparación es despreciable (<1 tonelada).

Agua	métrica	2022	2023	2024
Consumo total	m³	"_"	116,719	121,100.5
m³ de agua por colaborador	m³/ colaboradores	"_"	10	11.2
Cobertura de colaboradores	%	"_"	36	35.0

Para el cálculo de la huella hídrica, se consideró el consumo de agua de los seis edificios de mayor concentración de colaboradores, incluyendo colaboradores de planta, honorarios y otros prestadores de servicios profesionales. Se reporta solamente el presente año debido a una actualización en la metodología de cálculo que nos permite tener mayor certeza en las cifras reportadas.





Anexo II Gestión ASG Detalle

Relación con grupos de interés

GRI 2-29

Fomentamos una comunicación activa y transparente a través de canales específicos, diseñados para comprender las prioridades de nuestros grupos de interés, satisfacer sus necesidades y atender sus inquietudes.

Este enfoque estratégico nos permite cumplir eficazmente nuestros objetivos y consolidar relaciones sólidas y duraderas con cada uno de ellos.

Frecuencia de la interacción con grupos de interés

- Anual
- Periódica
- Constante

Grupo de interés	Propuesta de valor	Canales de comunicación
Inversionistas	Fomentamos buenas prácticas de transparencia y comunicación financiera y ASG. Logramos el interés e inversión mediante una buena gestión del crecimiento de nuestro negocio.	- Reportes trimestrales - Sitio Investors - Podcast Norte Económico - Reporte anual - Asamblea de accionistas - Sitio web - Boletines - Conferencias - Correo electrónico
Clientes	Ofrecemos productos y servicios de alta calidad que respondan a las necesidades y particularidades de cada cliente, mediante un asesoramiento efectivo, ético y responsable. Incorporamos soluciones tecnológicas y digitales que fomenten una mejor comunicación. Promovemos la incorporación de prácticas sostenibles.	- Red de sucursales - Banorte móvil - Unidad Especializada de Atención a Usuarios - Publicidad en medios - Sitio web - Redes sociales - Podcast Norte Económico - Encuestas de satisfacción





- Anual
- Periódica
- Constante

Grupo de interés	Propuesta de valor	Canales de comunicación
Colaboradores	Fomentamos una cultura que refleja nuestros principios y valores, garantizando igualdad de oportunidades para todos. Generamos oportunidades de desarrollo y crecimiento creando perfiles altamente competitivos. Buscamos cuidar del bienestar integral, salud y seguridad de nuestros colaboradores.	● Portal Institucional ● Noticias Banorte ● Herramientas colaborativas: <i>Microsoft Teams</i> ● Sistema de denuncias <i>EthicsPoint</i> ● Desarrollo de capital humano ● Rumbo (<i>Whatsapp</i> corporativo) ● Viva Engage ● Correo electrónico ● Línea de apoyo Banorte ● Aplicación AsisMed ● Revista sindical ● Encuesta de clima organizacional
Entidades gubernamentales	Mantenemos una cultura de cumplimiento regulatorio y de las legislaciones aplicables, resguardando los derechos de nuestros clientes y grupos de interés.	● Sitio web ● Participación en foros ● Correo electrónico ● Teléfono de contacto ● Comités ● Reuniones en línea ● Reuniones presenciales
Actividades sectoriales y del gremio	Participamos activamente en el impulso de una agenda de gestión ASG y temas relevantes para el sector bancario.	● Teléfono de contacto ● Sitio web ● Redes sociales ● Reuniones y visitas en línea ● Reuniones y visitas en sitio ● Correo electrónico
Comunidad	Buscamos continuamente el desarrollo social de nuestra comunidad mediante la inclusión y educación financiera. Del mismo modo, impulsamos iniciativas de inversión que benefician a la comunidad mediante donativos, voluntariados y otros programas.	● Teléfono de contacto ● Sitio web ● Redes sociales ● Visitas a comunidades ● Reuniones y visitas en sitio ● Voluntariado corporativo ● Correo electrónico





- Anual
- Periódica
- Constante

Grupo de interés	Propuesta de valor	Canales de comunicación
Medios de comunicación	Nos mantenemos constantemente informando sobre el desempeño de nuestro negocio mientras creamos una cultura de educación financiera.	- Correo electrónico - Concurso de licitación - Reuniones y visitas en línea - Reuniones y visitas en sitio - Teléfono de contacto
Proveedores	Construimos relaciones sólidas en donde ambas partes se benefician mediante el compromiso y cumplimiento de criterios de calidad.	- Reuniones y visitas en línea - Reuniones y visitas en sitio - Correo electrónico - Teléfono de contacto - Concurso de licitación
Organizaciones de la sociedad civil	Fortalecemos alianzas que nos permitan continuar ofreciendo oportunidades de inversión social y de otros temas ambientales que se relacionen con nuestra línea de negocio. Buscamos promover la educación e inclusión financiera	- Sitio web - Redes sociales - Correo electrónico - Teléfono de contacto





Asociaciones y compromisos

GRI 2-28

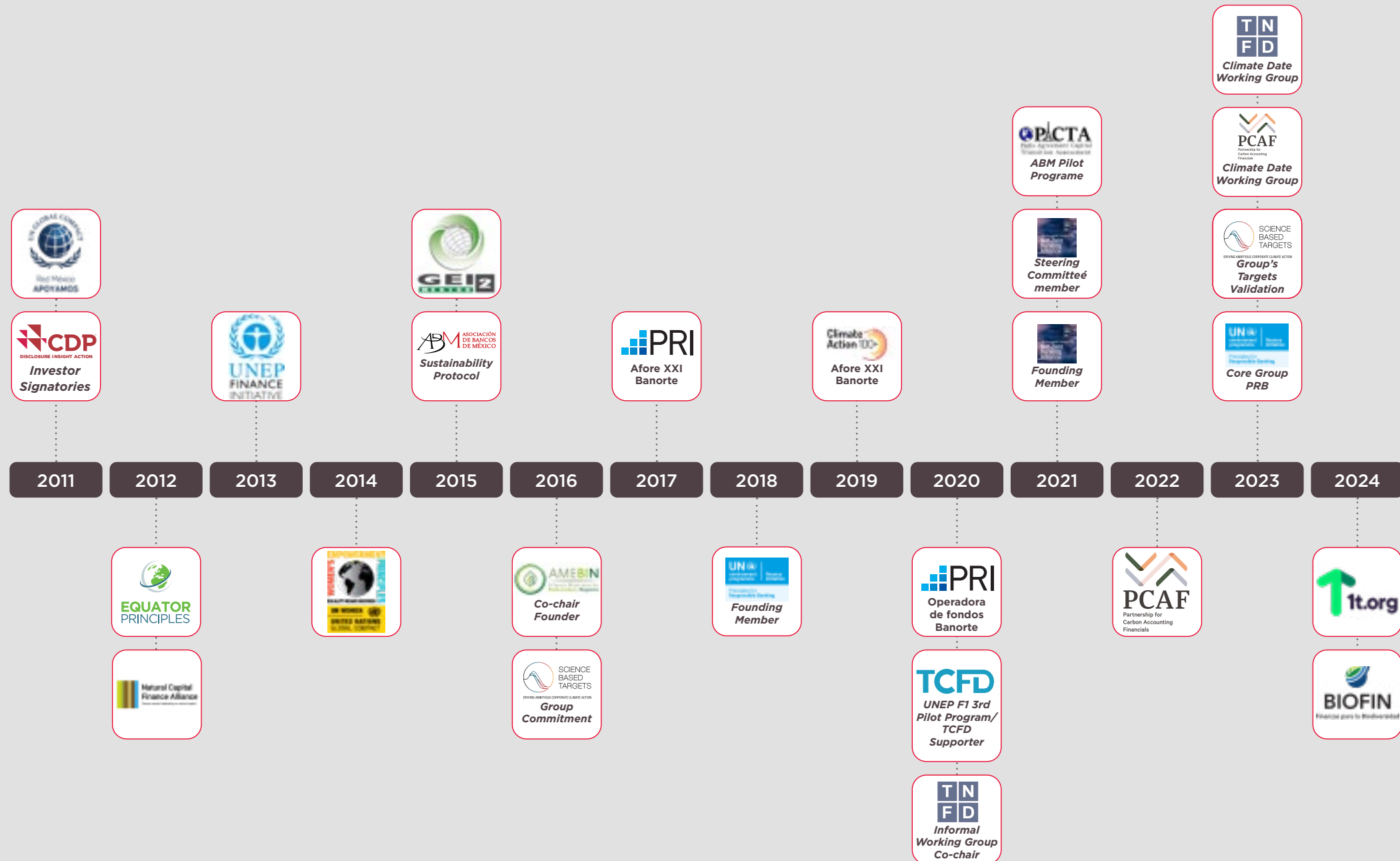
En alineación con los principios de sostenibilidad y banca responsable, **trabajamos en conjunto con organizaciones nacionales e internacionales que inspiran decisiones más conscientes.** Este enfoque se vincula a iniciativas clave, contribuciones a asociaciones, y la adopción de marcos, índices y estándares destacados en el sector y en el ámbito de la sostenibilidad.

36.2 mdp

contribuciones a asociaciones

2.5 mdp

contribuciones a iniciativas



Otros aliados

GRI 2-28





Análisis de materialidad

En 2022 realizamos por primera vez un ejercicio de doble materialidad usando como metodología la propuesta por el EFRAG (*European Financial Reporting Advisory Group*), y siguiendo las recomendaciones para la identificación y priorización de temas materiales planteadas por GRI.

Esta nueva materialidad será la que registrará nuestra estrategia en materia de sustentabilidad durante los años 2023, 2024 y 2025.

Metodología

GRI 3-1

La metodología consistió en las siguientes etapas:





Debida diligencia en DDHH

Nuestra Política de Derechos Humanos define el marco normativo y las directrices esenciales para garantizar el respeto a los derechos humanos de nuestros colaboradores, clientes, proveedores, comunidades y demás grupos de interés en todo momento.

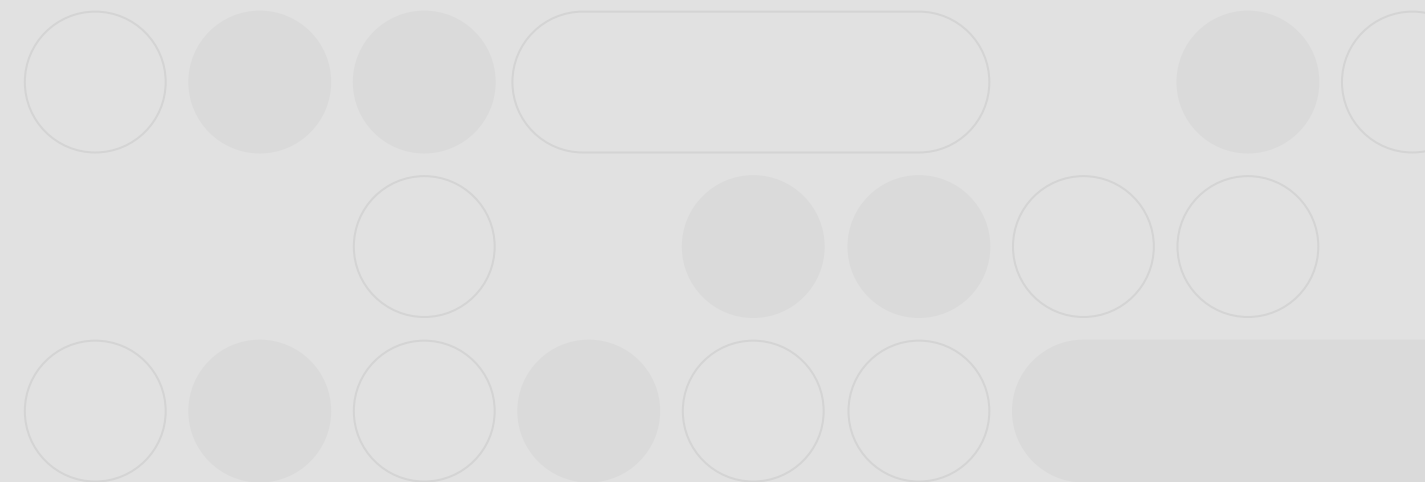


Durante 2024, trabajamos de la mano con Creel y nuestras áreas internas para actualizar nuestra Política de Derechos Humanos. Este esfuerzo responde a las expectativas de nuestros inversionistas y los requerimientos de benchmarks internacionales, asegurando nuestro compromiso de cara a 2026.

En cumplimiento con la legislación aplicable, nos apegamos también a directrices internacionales en materia de derechos humanos, tales como:

- › La Carta Internacional de Derechos Humanos.
- › Pacto Internacional de Derechos Civiles y sus dos protocolos.
- › Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- › Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.
- › Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas (PREDH).
- › Los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- › Principios de Ecuador.

Nuestras operaciones son sometidas a revisiones de impacto sobre derechos humanos en el marco de un proceso de debida diligencia basado en la Guía de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para una Conducta Empresarial Responsable.





Proceso de debida diligencia en DDHH

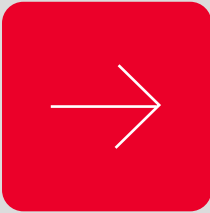
Pasos	Cómo lo llevamos a la práctica	Más detalle en el informe
1. Incorporar la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión	A través de nuestra misión, visión y valores así como de los lineamientos de comportamiento para nuestros colaboradores y su relación con clientes, proveedores, comunidad y otros grupos de interés establecidos en: › Código de Conducta › Comité de Sustentabilidad › Política Ambiental › Política Social › Política de Riesgo Socio Ambiental › Política de Inversión Responsable › Política de Capital Natural › Política de Riesgos Psicosociales	› Ética corporativa › Evaluación de riesgo socioambiental de crédito › Inversión responsable › Clima laboral
2. Identificar y evaluar los impactos negativos en las operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales	A través de la gestión eficiente de nuestro canal de denuncias <i>EthicsPoint</i>, plataforma en la cual nuestros colaboradores pueden comunicar de forma segura y puntual inquietudes relacionadas con comportamientos o actividades no éticas. Banorte mantiene comunicación constante con sus clientes, inversionistas y otros grupos de interés mediante diversos canales de comunicación para promover la retroalimentación e identificación de áreas de oportunidad en nuestras diferentes actividades. Asimismo, se identifican casos a través de los procesos de auditoría interna y externa. Todos los contratos con proveedores incluyen una cláusula en la cual declaran conocer y aplicar los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, a través de la Academia de Sustentabilidad Banorte, los capacitamos en temas de ética.	› Ética corporativa › Gestión de riesgos › Relación con proveedores





Pasos	Cómo lo llevamos a la práctica	Más detalle en el informe
3. Detener, prevenir o mitigar los impactos negativos	Las denuncias son recibidas por los miembros del Comité de Auditoría, los directores de Contraloría y Auditoría y un administrador. El área correspondiente aplica las sanciones según el reglamento interior de trabajo, el Código de Conducta y la normativa interna. Se realizan las investigaciones mediante análisis de transacciones e imágenes, entrevistas y encuestas de clima laboral. → Identificamos riesgos y áreas de mejora en ASG a través de un <i>Score</i> de Sustentabilidad que se basa en la selección de indicadores materiales correspondientes a cada uno de los pilares ASG. Asimismo, contamos con un Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y sociales que nos permite gestionar el impacto social de los financiamientos a través de condicionantes, recomendaciones y seguimiento puntual de la implementación de medidas de mitigación y/o mejora continua.	→ › Gobierno corporativo › Ética corporativa › Evaluación de riesgo socioambiental de crédito
4. Hacer un seguimiento de la implementación y los resultados	Semestralmente se informa el estatus de las denuncias al Comité de Auditoría. Este comité se encarga de vigilar la implementación de las diferentes iniciativas para monitorear riesgos. → De manera anual, se presentan los resultados del <i>Score</i> de Sustentabilidad ante el Comité de Políticas de Riesgos (CPR) para su seguimiento. Como parte de la fase de gestión del SEMS, realizamos el monitoreo mensual de la exposición reputacional de los proyectos que evaluamos bajo Principios de Ecuador y fueron clasificados en categoría de riesgo alto y medio. Los resultados de dicho seguimiento se reportan al área de Riesgo Operacional.	→ › Ética corporativa › Gestión de riesgos › Evaluación de riesgo socioambiental de crédito
5. Informar sobre cómo se abordan los impactos	A través del informe anual reportamos públicamente la gestión anual, incluyendo la detección de infracciones o incumplimientos relacionados con los derechos humanos. → Asimismo, mantenemos una relación fluida con nuestros grupos de interés y existen mecanismos para responder a sus inquietudes particulares. Como parte de un ejercicio de comunicación y transparencia, desarrollamos este anexo con más detalle sobre el conjunto de acciones que realizamos.	→ › Ética corporativa › Relación de grupos de interés
6. Reparar o colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda	→ El cumplimiento de la legislación y la gestión preventiva nos ha permitido no contar con casos significativos de afectación a los derechos humanos.	→ › Ética corporativa › Clima laboral





Anexo III Reporte de compromisos ASG

Avance en los Principios del Pacto Mundial

Como firmantes del Pacto Mundial, desde el 2011 adquirimos el firme compromiso de apegarnos a sus diez principios que tienen como objetivo integrar tanto en la estrategia como en sus operaciones dichos principios. En este apartado, informamos sobre nuestro desempeño en cada uno de ellos para fomentar el desarrollo sostenible, abarcando áreas como derechos humanos, estándares laborales, cuidado del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

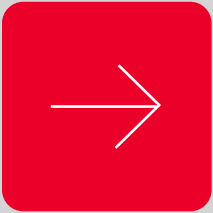
Principio	Compromiso		Desempeño (presentado en el informe)
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	→ - Política de DDHH - Política Social - Código de Conducta - Política de Anticorrupción	- Política de Riesgo Socioambiental - Reporte Anual Principios de Ecuador - Lista de exclusión	- Ética corporativa - Gestión de Riesgos - Anexo debida diligencia en DDHH - Vistazo a la Banca Responsable
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	→ - Política de DDHH - Política Social - Cuestionario proveedores	- Política de Anticorrupción - Código de Conducta - Lista de exclusión	- Ética corporativa - Capital de Manufactura e Intelectual: Relación con proveedores - Anexo debida diligencia en DDHH - Vistazo a la Banca Responsable
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	→ - Sindicato - Políticas internas RRHH - Código de Conducta	- Reglamento Interior de Trabajo - Política de DDHH	- Ética corporativa - Capital Humano
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	→ - Política de DDHH - Política Social - Código de Conducta		- Ética corporativa - Anexo debida diligencia en DDHH





Principio		Compromiso		Desempeño (presentado en el informe)
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	→	› Política de DDHH › Política Social › Código de Conducta › Políticas internas RRHH	→	› Ética corporativa › Anexo debida diligencia en DDHH
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	→	› Política de DDHH › Política Social › Código de Conducta › Políticas internas RRHH	→	› Ética corporativa › Capital Humano › Anexo debida diligencia en DDHH › Vistazo a la Banca Responsable
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	→	› Política ambiental › Política de Capital Natural Política de Riesgo Socioambiental	→	› Gestión de Riesgos › Vistazo a la Banca Responsable › Capital Ambiental
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	→	› Política ambiental › Política de Capital Natural	→	› Gestión de Riesgos › Vistazo a la Banca Responsable › Capital Ambiental
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	→	› Política ambiental	→	› Capital Ambiental
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	→	› Política de Anticorrupción	→	› Ética Corporativa





Anexo IV

Índices de contenidos GRI y parámetros SASB

Índice de contenidos GRI

Banorte ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
GRI 1 usado:	GRI 1: Fundamentos 2021			
Estándares sectoriales GRI aplicables:	Sector financiero			
GRI 2 usado:	Contenidos generales 2021			
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1 Detalles de la organización	13		
	GRI 2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	13, 235		
	GRI 2-3 Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	235		
	GRI 2-4 Reexpresión de la información	235		
	GRI 2-5 Verificación externa	235		
Actividades y trabajadores	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	14, 140		
	GRI 2-7 Empleados	160		
	GRI 2-8 Trabajadores que no son empleados	160		
Gobernanza	GRI 2-9 Estructura y composición de la gobernanza	89, 96		
	GRI 2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	90, 92		
	GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	89		
	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	23, 102		
	GRI 2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	23, 102		
	GRI 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	235		





Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
Gobernanza	GRI 2-15 Conflictos de interés	91 Consulte los mecanismos de prevención y gestión de conflictos de interés en el Código de Conducta: https://investors.banorte.com/es/governance/policies-and-documents . Adicionalmente y de conformidad con los Artículos 64, 64 Bis y 64 Bis 1 y las Reglas Generales para los Grupos Financieros, las entidades financieras integrantes del grupo financiero deberán evitar conflictos de interés entre las mismas y sus respectivas unidades de negocios. El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y los Comités de Auditoría de las entidades financieras, en su caso, implementarán un Sistema de Prevención de Conflictos de Interés y procurarán en todo momento que su funcionamiento sea acorde con las estrategias y fines de dichas entidades financieras, tomando las medidas preventivas y correctivas necesarias para subsanar cualquier deficiencia detectada en un plazo razonable, atendiendo a las características de las referidas medidas. GFNorte se limita a comunicar los conflictos de interés, siendo tratados de manera interna.		
	GRI 2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	108 Las preocupaciones críticas son comunicadas en las Asambleas, para más detalle, consulte: https://investors.banorte.com/es/governance/shareholders-meetings		
	GRI 2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	93		
	GRI 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	90, 94		
	GRI 2-19 Políticas de remuneración	88, 100, 185		
	GRI 2-20 Proceso para determinar la remuneración	100, 185		
	GRI 2-21 Ratio de compensación total anual	La relación que guardan los sueldos del personal directivo respecto del promedio de sueldo del resto de la plantilla es de 7.6 veces el sueldo base. La metodología consiste en agrupar, por un lado, a los diferentes niveles directivos y obtener el promedio de su compensación y por el otro lado, agrupar a los diferentes niveles del resto de personal y obtener el promedio de su compensación. Con lo anterior, se procede a dividir la compensación promedio del grupo directivo entre la compensación del resto de personal para obtener el indicador.		





Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6,9		
	GRI 2-23 Compromiso de política	105, 117, 119, 212 Consulte las políticas: https://investors.banorte.com/es/sustainability/resources/policies-and-procedures		
	GRI 2-24 Incorporación de compromisos de política	105, 107 Consulte los Objetivos y Lineamientos de Control Interno: https://investors.banorte.com/~media/Files/B/Banorte-IR/documents/policies-anddocuments/es/2020/Sistema%20de%20Control%20Interno_NF_241120.pdf		
	GRI 2-25 Procesos para remediar impactos negativos	108		
	GRI 2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	108		
	GRI 2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	No se presentaron casos significativos de incumplimiento de leyes y/o reglamentaciones aplicables a GFNorte. Se considera casos significativos cuando las sanciones son mayores o iguales a \$100 mdp.		
	GRI 2-28 Asociaciones de las que se participa	190, 198, 275		
Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-29 Enfoque para la participación de las partes interesadas	272		
	GRI 2-30 Acuerdos de negociación colectiva	160		
GRI 3 usado:	Temas materiales 2021			
	GRI 3-1 Proceso para determinar temas materiales	276		
	GRI 3-2 Lista de temas materiales	277		X
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	126, 142, 163, 212, 216		





Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	121		
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	21, 33, 43		
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	185		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Banorte no ha recibido ayudas por parte del gobierno en lo que se refiere a desgravaciones y créditos fiscales, subvenciones, exención de regalías, es decir, ayudas relacionadas con impuestos.		
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Ratio de 1.01 para Banco Ratio de 1.00 para Seguros y Pensiones		x
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	161		
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	129, 131, 191, 208		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	191, 208		
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores	140		
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	115		
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	115		
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	108		
GRI 207: FISCALIDAD 2019	207-1 Enfoque fiscal	119		
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	119		
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	119		
	207-4 Presentación de informes país por país		No procede	
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	213		x
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		No disponible	
	302-3 Intensidad energética	213		x
	302-4 Reducción del consumo energético	215		x
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	215		





Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	216		x
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	216		x
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	218		Únicamente categoría 15
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	216		x
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	220		
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		No procede	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		No procede	
GRI 306: RESIDUOS 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	225		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	225		
	306-3 Residuos generados	225		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	225		
	306-5 Residuos destinados a eliminación	225		
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	162, 169, 171		
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	181		
	401-3 Permiso parental	163, 165		
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	181		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	181		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	181		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	181		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	181		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	181		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	181		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	181		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	181		
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	181		





Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	174		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	174, 175		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	185		
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	92, 160		x
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	165, 185		x
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	108		
GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	En 2024 no se registraron reclamaciones de este tipo.		
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	208		
	413- 2Operaciones con impactos negativos potenciales y actuales significativos sobre las comunidades locales	En 2024 no se registraron reclamaciones de este tipo.		
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	134		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	134		
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	117		
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	117		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se reportan casos de incumplimientos relevantes relacionados con comunicaciones de marketing durante 2024. Para que un caso se considere relevante, el valor de la multa o sanción correspondiente deberá ser mayor a 100 mdp.		x
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	155		x





Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
Cartera de productos y servicios	FS1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	Consulte nuestras políticas: https://investors.banorte.com/es/sustainability/resources/policies-andprocedures		
	FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	43		
	FS3 Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	43		
	FS4 Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos Medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	43		
	FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	43, 80		
	FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad	189, 194		
	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	76		
	FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	74, 76		x
Auditoría	FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	43		
Participación activa	FS10 Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	Banco: 227 clientes con debida diligencia 8.99% clientes relacionados con temas ambientales y/o sociales. Operadora de Fondos: 5 clientes con debida diligencia 100% clientes relacionados con temas ambientales y/o sociales.		x
	FS11 Porcentaje de activos sujeto a análisis positivo o negativo social o ambiental	43, 83		x
Comunidades locales	FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	128, 191		
	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	189		
Etiquetado de productos y servicios	FS15 Políticas para el correcto diseño y oferta de productos financieros y servicios	117		
Educación financiera	FS16 Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario	198		x





Índice de parámetros SASB

SASB Estándar: Bancos comerciales 2018					
Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página	Verificación
Parámetro de contabilidad					
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	Número de filtraciones de datos		155	
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos		134, 155	
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.1	Número de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad		197	
	FN-CB-240a.2	Número de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad		197	
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados		189	
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos		198	x
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector		122	
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito		43	
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera		No se reportan pérdidas monetarias relevantes durante 2024. Para que una pérdida se considere relevante, el valor de dicha pérdida deberá ser mayor a 100 mdp.	
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades		108	
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría		GFNorte no se considera dentro de los bancos con Importancia Sistémica Global	
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital y estrategia corporativa a largo plazo		21	





SASB Estándar: Financiación al consumo 2018

Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página	Verificación
Parámetro de contabilidad					
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios.		155	
	FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente		Cero pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente	x
Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	Número de filtraciones de datos		155	
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas con ausencia de tarjeta		134, 155	
		Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude		134, 155	
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos		134, 155	
Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos		185	
	FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660	No aplica		
	FN-CF-270a.3	(1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660	No aplica		
	FN-CF-270a.4	1.1 Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB)		11,189 quejas ante la CONDUSEF	x
		1.2 Porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria		3,400 quejas con implicaciones monetarias	
		1.3 Porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor		30.39% de las quejas con implicaciones monetarias	
		1.4 Porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB		209 quejas sin implicaciones monetarias	
	FN-CF-270a.5	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos	No disponible	1.87% de las quejas sin implicaciones monetarias 1,924 quejas que involucraron un proceso jurídico 17.20% de las quejas involucraron un proceso jurídico 305 quejas en investigación 2.73% quejas en investigación.	





SASB Estándar: Banca de inversión y corretaje 2018

Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página	Verificación
Parámetro de contabilidad					
Diversidad e inclusión entre los empleados	FN-IB-330a.1	1.1 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en la dirección ejecutiva		92	
		1.2 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en la dirección no ejecutiva		160	
		1.3 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en los profesionales		160	
		1.4 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en todos los demás empleados		160	
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en las actividades de la banca de inversión y corretaje	FN-IB-410a.1	Ingresos de transacciones de (1) suscripción, (2) asesoramiento y (3) bursatilización que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria		80	
	FN-IB-410a.2	(1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria		43	
	FN-IB-410a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en las actividades de banca de inversión y corretaje		43, 80	
Ética empresarial	FN-IB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera		No se reportan pérdidas monetarias relevantes durante 2024. Para que una pérdida se considere relevante, el valor de dicha pérdida deberá ser mayor a 100 mdp.	
	FN-IB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades		108	
Integridad profesional	FN-IB-510b.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	No disponible		
	FN-IB-510b.2	Número de casos de mediación y arbitraje relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia, por parte	No disponible		
	FN-IB-510b.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia		116	
	FN-IB-510b.4	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia		105	
Gestión del riesgo sistémico	FN-IB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	No aplica		
	FN-IB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de esfuerzo obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, a largo plazo estrategia corporativa y otros negocios actividades		21	
Incentivos para empleados y toma de riesgos profesional	FN-IB-550b.1	Porcentaje de la remuneración total que es variable para los tomadores de riesgos materiales (MRT)	No disponible		
	FN-IB-550b.2	Porcentaje de la remuneración variable de los tomadores de riesgos materiales (MRT) a los que se aplicaron cláusulas de penalización o recuperación	No disponible		
	FN-IB-550b.3	Análisis de políticas relacionadas con la supervisión, control y validación de los precios de los operadores de los activos y pasivos de nivel 3	No disponible		





SASB Estándar: Actividades de gestión y custodia de activos 2018

Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página	Verificación
Parámetro de contabilidad					
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-AC-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	No aplica		
	FN-AC-270a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y antiguos	No aplica		
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos y servicios		117	
Diversidad e inclusión entre los empleados	FN-AC-330a.1	1.1 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en la dirección ejecutiva		92	
		1.2 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en la dirección no ejecutiva		160	
		1.3 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en los profesionales		160	
		1.4 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en todos los demás empleados		160	
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en el asesoramiento y la gestión de inversiones	FN-AC-410a.1	Cantidad de activos en gestión, por clase de activos, que emplean (1) integración de temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), (2) inversión temática en sostenibilidad, y (3) screening		80	
	FN-AC-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y las estrategias de inversión o de gestión del patrimonio		80	
	FN-AC-410a.3	Descripción de las políticas y procedimientos de votación por poder y de intervención en las empresas participadas		80	
Ética empresarial	FN-AC-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria		No se reportan pérdidas monetarias relevantes durante 2024. Para que una pérdida se considere relevante, el valor de dicha pérdida deberá ser mayor a 100 mdp.	
	FN-AC-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades		108	





Glosario

A1	→ Emisiones de gases de efecto invernadero alcance 1	BAC	→ Banorte Adopta una Comunidad	CCL	→ Coeficiente de cobertura de liquidez
A2	→ Emisiones de gases de efecto invernadero alcance 2	Bancomext	→ Banco Nacional de Comercio Exterior	CLV	→ Valor de vida del cliente, por sus siglas en inglés
ABM	→ Asociación de Bancos de México	Banxico	→ Banco de México	CDMX	→ Ciudad de México
ADR	→ American depositary receipts	BCP	→ Plan de continuidad de negocio, por sus siglas en inglés	CDP	→ Carbon Disclosure Project
AMAFORE	→ Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro	BEM	→ Banca Electrónica Empresarial	CEMEFI	→ Centro Mexicano para la Filantropía
AMIS	→ Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros	BEP	→ Banca Electrónica Pyme	CerPis	→ Certificados bursátiles fiduciarios de proyectos de inversión
ARSA	→ Área de Riesgo Socio Ambiental	BMV	→ Bolsa Mexicana de Valores	CFEN	→ Coeficiente de fondeo estable neto
ASG	→ Ambiental, social y gobernanza	BxI	→ Banca por internet	CISO	→ <i>Chief Information Security Officer</i>
ATM	→ Cajero automático, por sus siglas en inglés	C. Fundamental	→ Capital fundamental	CKD	→ Certificado de capital de desarrollo
AUM	→ Activos bajo gestión, por sus siglas en inglés	CANIRAC	→ Cámara Nacional de la Industria Restaurante	CNBV	→ Comisión Nacional Bancaria y de Valores





Glosario

CO ₂	→	Dióxido de carbono	DEI	→	Diversidad, equidad e inclusión	FMI	→	Fondo Monetario Internacional
CONDUSEF	→	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	DEFRA	→	Departamento de Medio Ambiente, alimentación y Medio Rural, por sus siglas en inglés	GEI	→	Gases de efecto invernadero
CONEVAL	→	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social	DRP	→	Plan de recuperación de desastres, por sus siglas en inglés	GEM	→	Gobierno, Estados y Municipios
CONUEE	→	Comisión Nacional para el Uso Eficiente de Energía	EDGE	→	Excellence in Design for Greater Efficiency	GFNorte	→	Grupo Financiero Banorte
Coparmex	→	Confederación Patronal de la República Mexicana	eNPS	→	Employee net promoter score	GHG	→	Greenhouse gas
CPR	→	Comité de Políticas de Riesgo	EP	→	Principios de Ecuador, por sus siglas en inglés	GJ	→	Gigajoules
CRE	→	Comisión Reguladora de Energía	EPA US	→	Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos, por sus siglas en inglés	GPTW	→	Great Place to Work
CTIR	→	Cyber threat and incident response	ES	→	Expected shortfall	GRC	→	Gobierno, riesgo y cumplimiento
CTO	→	Chief Technology Officer	ETF	→	Exchanged traded funds	GRI	→	Iniciativa de Reporte Global, por sus siglas en inglés
CURP	→	Clave Única De Registro De Población	ETFs	→	Sustainable exchanged traded funds	HTM	→	Conservados al vencimiento, por sus siglas en inglés
DDHH	→	Derechos humanos	Fibra	→	Fideicomiso de inversión en bienes raíces	IA	→	Inteligencia Artificial





Glosario

ICAP	→	Índice de capitalización	IMOR	→	Índice de morosidad	KPI	→	Indicador clave de desempeño, por sus siglas en inglés
ICEV	→	Índice de Cumplimiento de Entregas de Valor	IMORA	→	Índice de morosidad ajustado	KRI	→	Indicador clave de riesgo, por sus siglas en inglés
ICMA	→	Asociación Internacional de Mercados de Capitales, por sus siglas en inglés	INAI	→	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	kWh	→	Kilovatio hora
ICOB	→	Índice de cobertura	INE	→	Instituto Nacional Electoral	LDR	→	Loan-to-deposit ratio
ICV	→	Índice de cartera vencida	IPAB	→	Instituto para la Protección al Ahorro Bancario	LSAR	→	Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro
IE3	→	Índice de etapa tres	IPC	→	Índice de precios y cotizaciones	mdd	→	Millones de dólares
IFC	→	Corporación Financiera Internacional, por sus siglas en inglés	I-REC	→	Certificado de energía renovable internacional por sus siglas en inglés	mdp	→	Millones de pesos
IFCPI	→	Instrumentos financieros para cobrar principal e interés	ISR	→	Impuesto sobre la renta	MILA	→	Mercado integrado latinoamericano
IFCV	→	Instrumentos financieros para cobrar o vender	ISSB	→	Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad, por sus siglas en inglés	MIN	→	Margen de interés neto
IFRS	→	Normas Internacionales de Información Financiera, por sus siglas en inglés	ITESM	→	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	Mipymes	→	Micro, pequeñas y medianas empresas
I+D	→	Investigación y desarrollo	kg	→	Kilogramos	mPOS	→	Punto de venta móvil





Glosario

MSI	→ Meses sin intereses	ODS	→ Objetivos de Desarrollo Sostenible	PLD	→ Prevención de lavado de dinero
MWh	→ Megavatio hora	OFAC	→ Oficina de Control de Activos Extranjeros	PNUD	→ Programas de las Naciones Unidas para el Desarrollo
N/A	→ No aplica	ONU	→ Organización de las Naciones Unidas	POP	→ Portal de ofertas personalizadas
N2	→ Cuenta donde se solicita nombre completo, fecha de nacimiento, identificación oficial y datos de domicilio con un límite de depósito de 3,00 UDIS	PbR	→ Presupuesto basado en resultados	POS	→ Punto de venta
N4	→ Cuenta donde solicita nombre completo, fecha de nacimiento, identificación oficial, comprobante de domicilio, constancia de personalidad jurídica, teléfono y correo electrónico, sin límite de depósito	pbs	→ Puntos básicos	PPA	→ Paridad de poder adquisitivo
Nafin	→ Nacional Financiera	PCAF	→ Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera, por sus siglas en inglés	PRB	→ Principios de Banca Responsable, por sus siglas en inglés
NGFS	→ Red para el Enverdecimiento del Sistema Financiero, por sus siglas en inglés	PET	→ Polietileno tereftalato	PRI	→ Principios de Inversión Responsable, por sus siglas en inglés
NPS	→ Net Promoter Score	PFAE	→ Persona física con actividad empresarial	PTU	→ Participación de los trabajadores en las utilidades de la empresa
NZBA	→ Alianza Bancaria Cero Neto, por sus siglas en inglés	PGV	→ Programa de gestión de vulnerabilidades	PVC	→ Policloruro de vinilo
		PIB	→ Producto interno bruto	Pyme	→ Pequeñas y medianas empresas
		PICS	→ Programa Integral de Cultura Sustentable	Repeco	→ Régimen de pequeños contribuyentes





Glosario

RIF	→ Régimen de incorporación fiscal	SIEFORE	→ Sociedad de Inversión Especializada en Fondos para el Retiro	TPV	→ Terminal punto de venta
ROA	→ <i>Return on assets</i>	SMS	→ Servicio de mensajes cortos, por sus siglas en inglés	TRAC	→ Títulos referenciados a acciones cotizadas
ROE	→ Return on equity	SPO	→ Opinión de segunda parte, por sus siglas en inglés	UAIR	→ Unidad para la Administración Integral de Riesgos
RRHH	→ Recursos Humanos	TCFD	→ Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera Relacionada con el Clima, por sus siglas en inglés	UNEP FI	→ Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, por sus siglas en inglés
RTB	→ Recompensa total Banorte	tCO ₂ e	→ Tonelada de CO ₂ equivalente	UNESCO	→ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, por sus siglas en inglés
SASB	→ Consejo de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad, por sus siglas en inglés	TDC	→ Tarjeta de crédito	UNPRI	→ Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas
SBTi	→ Iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia, por sus siglas en inglés	TDD	→ Tarjeta de débito	VDI	→ Infraestructura de escritorio virtual, por sus siglas en inglés
SDA	→ Enfoque de Descarbonización Sectorial	TI	→ Tecnología de la información	VED	→ Valor económico distribuido
SEMARNAT	→ Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales	TLAC	→ <i>Total loss absorbing capacity</i>	VEG	→ Valor económico generado
SEMS	→ Sistema de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales, por sus siglas en inglés	TNFD	→ Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras relacionadas con la Naturaleza, por sus siglas en inglés	XVA	→ Ajuste de valor X, por sus siglas en inglés
SHCP	→ Secretaría de Hacienda y Crédito Público	ton	→ Tonelada		





Carta de verificación

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

Aseguramiento limitado sobre
información seleccionada de
sostenibilidad incluida en el
Informe Anual correspondiente al
año terminado el 31 de diciembre
de 2024.





Galaz, Yamazaki,
Ruiz Urquiza, S.C.
Paseo de la Reforma 505, piso 28
Colonia Cuauhtémoc
06500 Ciudad de México
México
Tel: +52 (55) 5080 6000
www.deloitte.com/mx

Informe de Aseguramiento Limitado del Profesional Independiente sobre información seleccionada de sostenibilidad de Grupo Financiero Banorte, S.A.B. de C.V.

Información objeto del encargo de aseguramiento

Hemos sido contratados por Administración de Grupo Financiero Banorte, S.A.B. de C.V. ("Banorte" o "Entidad") para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Informe Anual correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2024.

Nuestro trabajo fue realizado por un equipo independiente y multidisciplinario, incluyendo profesionales de aseguramiento y especialistas en sostenibilidad.

Nuestro compromiso de aseguramiento limitado se realizó únicamente con relación a la información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Anexo A. Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a información de periodos anteriores ni otra información incluida en el Informe Anual 2024, ni otra información relacionada a dicho reporte que pudiera contener imágenes, audios o videos.

Criterios utilizados para la preparación de la información objeto del encargo ("Criterio")

La información seleccionada de sostenibilidad, incluida en el Anexo A, ha sido preparada y presentada de conformidad con los lineamientos de Global Reporting Initiative ("GRI") y Sustainability Accounting Standards Board ("SASB").

Responsabilidad de Banorte con relación a la información seleccionada de sostenibilidad

Banorte es responsable de la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad de conformidad con GRI y SASB. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y ejecución de controles internos sobre la información relevante para la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Limitaciones inherentes del encargo de aseguramiento

La información seleccionada de sostenibilidad está sujeta a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera, la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera, dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información. En la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad, la Entidad efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.



Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/mx/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.



Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y éticos del Código de Ética Profesional del Contador Público emitido por el International Ethics Standard Board for Accountants ("IESBA"), el cual se basa en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad, y comportamiento profesional.

La Firma aplica el International Standard on Quality Management 1 ("ISQM 1") y, en consecuencia, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de leyes y regulaciones aplicables.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la información seleccionada de sostenibilidad por el año terminado el 31 de diciembre de 2024, con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Llevamos a cabo nuestro compromiso de aseguramiento limitado de acuerdo con el Estándar Internacional para Trabajos de Aseguramiento 3000 (Revisada), Encargos de aseguramiento distintos de la auditoría o de la revisión de información financiera histórica ("ISAE 3000"), emitido por el International Auditing and Assurance Standards Board ("IAASB"). Este estándar requiere la planeación y realización del compromiso para obtener la seguridad limitada acerca de si la información seleccionada de sostenibilidad está libre de errores materiales.

Un compromiso de aseguramiento limitado realizado de acuerdo con ISAE 3000 implica evaluar la idoneidad en las circunstancias del uso de Banorte de GRI y SASB como base para la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad, evaluando los riesgos de error material de la información seleccionada de sostenibilidad ya sea debido a fraude o error, respondiendo a los riesgos evaluados según sea necesario en las circunstancias, y evaluando la presentación general de la información seleccionada de sostenibilidad. Un compromiso de aseguramiento limitado tiene un alcance sustancialmente menor que un compromiso de aseguramiento razonable en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, incluida la comprensión del control interno, y los procedimientos realizados en respuesta a los riesgos evaluados.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación, y acuerdo o conciliación con los registros subyacentes.

Dadas las circunstancias del compromiso, durante la ejecución de los procedimientos descritos arriba, hemos:

- Realizado indagaciones, a través de las cuales obtuvimos una comprensión de las políticas internas de la Entidad relacionadas a la información seleccionada de sostenibilidad.
- Realizado indagaciones, a través de las cuales obtuvimos una comprensión del entorno de control y los sistemas de información de Banorte relevantes para la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad; sin embargo, no evaluamos el diseño de actividades de control particulares ni obtuvimos evidencia sobre su implementación, ni probamos su efectividad operativa.
- Evaluado si los métodos de Banorte para determinar estimaciones son apropiados y se han aplicado consistentemente en la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad.
- Ejecutado pruebas sustantivas sobre la información seleccionada de sostenibilidad objeto de este informe y para corroborar que los datos se hayan medido, registrado, recopilado, e informado adecuadamente a través de:





Deloitte.

- Inspección;
 - Observación;
 - Confirmación;
 - Recálculos.
- Comparación de los contenidos presentados por la Administración con lo establecido en la sección de Criterio de este informe.

Los procedimientos realizados en un compromiso de aseguramiento limitado varían en naturaleza y oportunidad, y son menores en extensión que para un compromiso de seguridad razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un compromiso de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que la seguridad que se habría obtenido si hubiéramos realizado un compromiso de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de aseguramiento razonable sobre si la información seleccionada de sostenibilidad de Banorte se ha preparado, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los lineamientos de GRI y SASB.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado.

Conclusión del aseguramiento limitado

Con base en los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, nada nos ha llamado la atención que nos lleve a pensar que la información seleccionada de sostenibilidad por el año terminado el 31 de diciembre de 2024, no ha sido preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de Criterio de este informe.

Restricción del uso y distribución

Nuestro informe se emite exclusivamente para la Administración de Grupo Financiero Banorte, S.A.B. de C.V., de conformidad con los términos de nuestra carta compromiso y no debe utilizarse para ningún otro propósito, ni ser distribuido a otras partes.

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C.
Afiliada a una firma miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited



C.P.C. David Alejandro Solano Zúñiga
Ciudad de México, México
27 de Febrero, 2025



Anexo A

A continuación, se detallan los indicadores GRI y SASB objeto de aseguramiento limitado:

Indicadores GRI	Métricas
405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	- 5,559 mujeres menores a 30 años - 5,230 hombres menores a 30 años - 8,749 mujeres entre 30 y 50 años - 8,172 hombres entre 30 y 50 años - 1,414 mujeres mayores a 50 años - 1,784 hombres mayores a 50 años - 204 mujeres en puestos directivos - 588 hombres en puestos directivos - 4,066 mujeres en puestos de mandos medios - 5,163 hombres en puestos de mandos medios - 11,452 mujeres en puestos operativos - 9,435 hombres en puestos operativos
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing *Para que una pérdida monetaria sea considerada significativa, el valor de esta deberá ser igual o mayor a \$100 mdp, valor que corresponde a aproximadamente el 0.2% del RESULTADO NETO presentado en los estados de resultados consolidados de GFNorte correspondientes al ejercicio fiscal 2024	- Cero casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	- Saldo de \$3,400.4 millones de pesos en el programa Autoestrene Verde (financiamiento para la compra de vehículos híbridos o eléctricos) - Saldo de \$23,385.7 millones de pesos en la cartera sustentable
FS10 Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos medioambientales o sociales	Banco: - 227 clientes con debida diligencia - 8.99% clientes relacionados con temas ambientales y/o sociales Operadora de Fondos: - 5 clientes con debida diligencia - 100% clientes relacionados con temas ambientales y/o sociales
FS11 Porcentaje de activos sujeto a análisis positivo o negativo social o ambiental	- Activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental por un monto de \$1,635 millones de pesos, únicamente por el fondo de inversión sustentable "NTEESG"
FS16 Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario	- 3 pláticas de Educación Financiera "Querido Dinero" - 4,202 beneficiarios las pláticas de Educación Financiera "Querido Dinero" - 41 talleres de Educación Financiera - 3,214 beneficiarios de los talleres de Educación Financiera - 8 seminarios "Mejorando mi salud financiera" - 684 beneficiarios del seminario "Mejorando mi salud financiera" - 8 conferencias para jóvenes - 1,044 beneficiarios de conferencias para jóvenes - 3 stands para jóvenes - 1,723 beneficiarios de stands para jóvenes - 23 talleres de Fundación Banorte - 441 beneficiarios de talleres de Fundación Banorte - 10 talleres de educación financiera para la campaña de inclusión financiera impulsada por la Agencia de la ONU para los Refugiados





	(ACNUR) - 386 beneficiarios de los talleres de educación financiera para la campaña de inclusión financiera impulsada por la Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR)
202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	- Ratio de 1.01 para Banco - Ratio de 1.00 para Seguros y Pensiones
405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres *Para la obtención del ratio se realizó la siguiente operación: salario promedio de hombres / salario promedio de mujeres	Banco: - Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres en puestos directivos de 1.32 - Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres en puestos de mandos medios de 1.11 - Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres en puestos operativos de 0.99 Seguros y Pensiones: - Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres en puestos directivos de 1.23 - Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres en puestos de mandos medios de 1.12 - Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres en puestos operativos de 0.98
302-1 Consumo de energía dentro de la organización	- Consumo de energía no renovable de 458,466.9 GJ - Consumo de energía renovable de 58,597.6 GJ - Consumo de energía total de 517,064.48 GJ
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	- Emisiones de 0 tCO2e de gas natural - Emisiones de 153.21 tCO2e de diésel - Emisiones de 75.19 tCO2e de gas LP - Emisiones de 2,886.44 tCO2e de gasolina - Total de emisiones de 3,114.84 tCO2e
305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	- Emisiones resultantes de 50,519.57 tCO2e de energía eléctrica* *El factor de emisión utilizado es de 0.435 tCO2e/MWh (SEMARNAT, Febrero 2023)
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3, Categoría 15) *Emisiones correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023	Emisiones financiadas por cartera: - Banco: 7,049,057.1 tCO2e - Operadora de fondos: 1,905,524 tCO2e - Total de emisiones financiadas Grupo Banorte: 8,954,581 tCO2e
302-3 Intensidad energética	- Intensidad energética de 16.7 GJ por colaborador - Intensidad energética de 9.2 GJ por resultado neto atribuible a la participación controladora (en millones de pesos)
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	- Intensidad de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero de 1.74 tCO2e por colaborador - Intensidad de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero de 0.95 tCO2e por resultado neto atribuible a la participación controladora (en millones de pesos)
302-4 Reducción del consumo energético	- Revisión cualitativa de las iniciativas de reducción energética implementadas durante 2024 - Reducción de 3.4% del consumo energético
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente *Se considera como reclamación fundamentada cualquier declaración escrita de un organismo oficial regulador o similar, dirigida a la organización, que identifica violaciones de la	- Cero filtraciones de datos - Cero reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad de datos del cliente

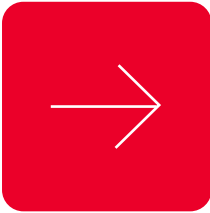


privacidad del cliente, o cualquier queja presentada ante la organización que ha sido reconocida como legítima por la organización	
3-2 Lista de temas materiales	- Revisión cualitativa de la lista de temas materiales

Indicadores SASB	Métricas
FN-CF-270a.4 (1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB	- 11,189 quejas ante la CONDUSEF - 3,400 quejas con implicaciones monetarias - 30.39% de las quejas con implicaciones monetarias - 209 quejas sin implicaciones monetarias - 1.87% de las quejas sin implicaciones monetarias - 1,924 quejas que involucraron un proceso jurídico - 17.20% de las quejas involucraron un proceso jurídico - 305 quejas en investigación - 2.73% quejas en investigación
FN-CB-240a.4 Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	- 2,767 participantes no bancarizados - 827 participantes desatendidos
FN-CF-220a.2 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente *Para que una pérdida monetaria sea considerada significativa, el valor de esta deberá ser igual o mayor a \$100 mdp, valor que corresponde a aproximadamente el 0.2% del RESULTADO NETO presentado en los estados de resultados consolidados de GFNorte correspondientes al ejercicio fiscal 2024	- Cero pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente

* * * * *





Contacto

Dirección Ejecutiva de Desarrollo Corporativo, Relación con Inversionistas y Sustentabilidad

TOMÁS LOZANO DERBEZ
Tel. +52 (55) 1670-2256
investor@banorte.com

Relación con Inversionistas y Sustentabilidad

JOSÉ LUIS MUÑOZ DOMÍNGUEZ
Tel. +52 (55) 1103 4000 ext. 2499
sustentabilidad@banorte.com

Sustentabilidad e Inversión Responsable

BEATRIZ SÁNCHEZ COVARRUBIAS
Tel. +52 (55) 1103 4000 ext. 2499
sustentabilidad@banorte.com

Oficinas Corporativas

MONTERREY, N.L.
Edificio Torre Koi
Av. David Alfaro Siqueiros #106 Col. Valle Oriente San Pedro Garza García, C.P. 66260
Tel. +52 (81) 8319 6500

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



INFORME ANUAL | 2024

