Objetivos y Lineamientos de Control Interno

Alcance

Este manual es de aplicación general para las empresas que conforman GFNorte.

1. Introducción:

A. Grupo Financiero Banorte (GFNorte) asigna especial atención al control interno en la realización de sus operaciones, en la originación, procesamiento y divulgación de su información contable y financiera, en la relación con su Consejo de Administración, inversionistas, clientes, autoridades, proveedores y público en general y en el cumplimiento de la normatividad que le es aplicable.

B. El Sistema de Control Interno (SCI) de GFNorte establece los siguientes objetivos y lineamientos generales que enmarcan las acciones y responsabilidades de todo el personal, quienes son el elemento central sobre el que recae la función primaria de control y cuenta con áreas especializadas para apoyar el monitoreo y vigilancia de sus riesgos y controles. Estamos convencidos que mantener un adecuado ambiente de control es una más de las ventajas competitivas que apoyarán el crecimiento de nuestra presencia en el mercado financiero nacional.

C. Los objetivos en materia de control interno y los lineamientos generales que de ellos se desprenden han sido aprobados por el Consejo de Administración de GFNorte y son los pilares centrales del SCI, que se basa en el principio de que los propios miembros del Consejo de Administración, órganos colegiados, la Alta Dirección, funcionarios y empleados somos parte del Control Interno.

D. **El SCI está estructurado sobre tres líneas de defensa**:

1. **Primera**: Los primeros responsables del control interno en sus actividades, son los dueños de los procesos de negocio y apoyo;

2. **Segunda**: Las áreas de Riesgos y Crédito, Jurídico, y la Contraloría y el CISO, las cuales apoyan con actividades permanentes de monitoreo y control y

3. **Tercera**: Auditoría Interna, que con la independencia que le otorga su reporte al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias revisa las actividades y el adecuado desarrollo de las funciones de todas las áreas.

E. Si bien, el presente documento es de alcance general para todo GFNorte, en algunos apartados se hace mención a las responsabilidades particulares de ciertos puestos alusivos a Banco Mercantil del Norte, por lo que en su

interpretación y aplicación en cada empresa del Grupo, se deberá considerar la equivalencia en cuanto a los responsables de llevar a cabo las funciones que se traten.

2. Estructura de Control Interno:

A. Una adecuada estructura de control interno permite generar el apropiado ambiente de control necesario para facilitar la instrumentación de actividades de control, lo que incide positivamente sobre la administración de los riesgos, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la regulación. La estructura de Control Interno de GFNorte, está documentada en la normatividad Institucional.

3. Objetivos de Control Interno:

A. Que GFNorte opere conforme a las estrategias definidas por su Consejo de Administración contando con los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios, dando un uso eficiente a los mismos, procurando en todo momento el coadyuvar con el mantenimiento del medio ambiente y el cumplimiento de los siguientes principios:

1. Asegurar la mejor experiencia del cliente al hacer uso de nuestros servicios financieros, tomando en cuenta su voz como uno de los pilares de nuestra estrategia.

2. Ser la mejor banca especializada, consolidando el modelo digital en nuestra operativa.

3. Mantener procesos sencillos y ágiles, cuidando la optimización de los recursos, garantizando el contar con garantías de servicio de la manera en que el cliente los demande.

B. Que exista una adecuada toma de decisiones y una confiable revelación de información a su Consejo de Administración, a inversionistas, a clientes, a las autoridades competentes, proveedores y al público en general contando con los sistemas de información con la calidad, suficiencia, seguridad y oportunidad requerida.

C. Que los riesgos sean identificados, evaluados y monitoreados para mantener un control efectivo de los mismos y minimizar posibles pérdidas, mediante la administración adecuada de los mismos.

D. Que los procesos operativos sean acordes con lo establecido por el Consejo de Administración y evaluados para verificar el funcionamiento de los controles y adoptar, en su caso, medidas correctivas de manera oportuna.

E. Que la operación cumpla con la normatividad externa e interna sin perder el enfoque del servicio al cliente.

F. Que se considere a la inclusión financiera en el diseño e implementación de nuevos productos y servicios, estableciendo mecanismos para que el cliente realice sus transacciones con el menor costo en términos monetarios, tiempos y desplazamientos; con contratos justos, transparencia en la comunicación, protección de datos personales y seguridad de la información.

Al respecto, con especial cuidado en la atención de grupos de clientes vulnerables, como adultos mayores, personas que presenten condiciones físicas particulares a los que se les otorgará un servicio esmerado a través de los diferentes canales que GFNorte pone a su disposición.

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

Este principio de excelencia es la base que sustenta tanto el ámbito de negocio que es la cara hacia nuestros clientes, como el operativo, el cual rige cada uno de los procesos; y el hacerlo vivo, es una obligación y responsabilidad de todos los que colaboramos en la Institución.

4. Lineamientos Generales de Control Interno:

A. **En materia de recursos humanos:**

1. **Prohibición de Discriminación**: No se permite la discriminación en la contratación, remuneración, en el acceso a la capacitación y/o promoción, en función del sexo, edad, religión, raza, origen social, discapacidad, origen étnico, nacionalidad, orientación sexual, responsabilidades familiares, estado civil, o cualquier otra condición que pueda dar lugar a discriminación.

2. **Organización**: La estructura organizacional propuesta por el Director General, debe ser acorde con las estrategias definidas y presentadas al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, para ser aprobada por el Consejo de Administración, quien debe aprobar también cualquier modificación hasta el nivel siguiente al de Director General.

3. **Compensaciones y Prestaciones**: El esquema de compensación será el que autorice la Dirección General de GFNorte a través de la Dirección General de Administración, la cual verificará que las remuneraciones al personal sean equitativas entre puestos y funciones similares y acordes a las condiciones de mercado.

4. **Nombramientos**: En toda designación y nombramiento para los puestos de Director General y de los funcionarios con dos jerarquías inmediatas inferiores a éste; deben cubrirse los requisitos de información que establece la regulación interna y externa.

5. **Publicación de vacantes**: Por principio de transparencia y buscando que todo el personal pueda postularse en oportunidades que le representen mejoras en cuanto a posición jerárquica y desarrollo de competencias, las posiciones vacantes deberán ser publicadas internamente por el Ejecutivo de Reclutamiento en la plataforma institucional de Recursos Humanos.

6. **Promociones**: Los empleados y funcionarios que tengan personal a su cargo, no deberán negarles la oportunidad de participar en un proceso de selección de candidatos para un puesto superior al que desempeñan actualmente. En caso de que algún miembro del equipo de trabajo haya resultado electo, el jefe inmediato no deberá oponerse al ascenso del personal.

7. **Definición y Evaluación de Objetivos**: Los empleados y funcionarios que por su nivel en la Organización o funciones sean sujetos a la evaluación anual de su desempeño, deberán apegarse al modelo Institucional, el cual se encamina a impulsar la revisión continua del trabajo individual y grupal, promover la alineación de objetivos y fomentar la comunicación efectiva entre el empleado y el jefe inmediato. De manera semestral, se dará seguimiento a los objetivos establecidos al inicio de año y el jefe inmediato deberá proporcionar retroalimentación sobre los logros obtenidos, indicando si es necesario o no reajustar el planteamiento original.

8. **Descripción de Puestos**: El puesto de Director General y todos los puestos de segundo nivel de personal directivo deben tener la descripción de sus funciones y responsabilidades claramente definidas, incluyendo las relativas al control de sus procesos y el perfil requerido para su desempeño.

9. **Conflicto de Intereses**: En todo proceso u operación se debe vigilar que no exista conflicto de intereses en las funciones del personal, entendiendo por conflicto, que los intereses de la organización se contrapongan a los intereses personales o a las funciones de quien las realiza.

   GFNorte prohíbe que cualquier Consejero, Funcionario o Empleado aplique represalias a sus superiores, pares y dependientes jerárquicos por haber reportado actos de incumplimiento a la normatividad o a cualquier principio del Código de Conducta. Cualquier represalia también deberá ser reportada con discreción a la Dirección General Adjunta de Contraloría, y/o a la Dirección de Auditoría de Asuntos Especiales, o a través del canal electrónico establecido en la Institución.

10. **Segregación de Funciones**: En el diseño de la estructura organizacional se debe cuidar que las funciones de autorización, ejecución, valuación, conciliación, custodia y registro estén debidamente segregadas y que

exista una adecuada independencia entre áreas que realicen distintas funciones en los procesos críticos. Asimismo, debe cuidarse que la delimitación de funciones permita la eficiencia y eficacia en la realización de las actividades del personal.

11. **Facultades**: La autorización de cualquier tipo de transacción, operación, gasto o inversión, solamente puede ser llevada a cabo por el personal debidamente facultado, tomando en cuenta los límites establecidos en la normatividad, así como aquellos aprobados por los órganos colegiados.

12. **Capacitación**: Todo personal que desempeñe una función en la organización debe recibir una adecuada inducción y capacitación, dándole a conocer sus responsabilidades y facultades y debe tener acceso al material actualizado necesario que contenga las políticas y procedimientos que requiere conocer para el adecuado desempeño de sus funciones. La capacitación a impartir a los colaboradores debe incluir entre otros temas, el fomento a la cultura de control y de seguridad de la información, la prevención de riesgos y fraudes y lavado de dinero, protección de datos personales, competencia económica, código de conducta, anticorrupción, plan de continuidad de negocio, la importancia del cumplimiento regulatorio y aspectos en materia de seguridad informática (ciberseguridad).

13. **Pruebas de Integridad:** La Dirección General de GFNorte en conjunto con la Dirección General de Administración, debe aplicar al menos una vez cada tres años, una evaluación para los empleados de las áreas definidas en el Plan de Gestión de Prevención de Fraudes, a fin de asegurar que cuentan además de la calidad técnica y experiencia necesaria, con la debida honorabilidad por las actividades que desempeñan.

14. **De los programas de salud**: GFNorte debe proveer a sus funcionarios y empleados los esquemas correspondientes enfocados a preservar su salud física y mental, y mantener una vida saludable, encabezando campañas internas de información relacionados a temas de prevención y detección oportuna de enfermedades, así como brindar los medios de acceso para la atención de estas.

15. **Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo**: La Dirección General de GFNorte en conjunto con la Dirección General de Administración, debe analizar e implementar programas enfocados a la prevención, identificación y análisis de factores de riesgo psicosociales entre el personal, los cuales deberán contemplar la realización de evaluaciones periódicas del entorno organizacional, impulsando un modelo permanente que forme parte del proceso de mejora continua.

16. **Apoyo en caso de desastre**: Todo empleado de cualquiera de las empresas de GFNorte que resulte afectado por algún desastre natural y/o condición meteorológica adversa, podrá ser apoyado de acuerdo a la estrategia aprobada por la Dirección General de GFNorte. Para que el apoyo establecido pueda otorgarse,

el desastre natural y/o la condición meteorológica adversa tendrá que ser reconocida oficialmente por la Secretaría / Dirección de Protección Civil, de cualquiera de los tres niveles de Gobierno: Municipal, Estatal o Federal.

17. **Protocolo de atención en caso de contingencia sanitaria**: GFNorte establecerá las medidas necesarias encaminadas a preservar la salud de los empleados y funcionarios ante un escenario de contingencia sanitaria, procurando cuando sea aplicable y según se trate el ofrecimiento de esquemas de vacunación; implementando políticas de control de acceso a edificios administrativos y sucursales; protocolos para mantener el servicio a clientes; comunicación de medidas preventivas; atención oportuna y otorgamiento de incapacidad temporal para el personal que presente algún síntoma de enfermedad contagiosa e implementación en su caso de esquemas de trabajo en confinamiento.

18. **Código de Conducta**: Los miembros del Consejo de Administración así como todo el personal de GFNorte y cualquier personal externo que preste servicios al Grupo, debe acatar y guiar su comportamiento de acuerdo a lo establecido en el Código de Conducta.

    Dado que un elemento fundamental para el adecuado funcionamiento del control interno es su vigilancia y actualización permanente, el Consejo de Administración revisa y aprueba anualmente los temas contenidos en el Código de Conducta. Una vez hecha la revisión correspondiente, la Dirección General Adjunta de Contraloría será responsable de gestionar un ejercicio con apoyo de la plataforma tecnológica de Recursos Humanos, mediante el cual se informe al personal los principales cambios, se exhorte a que consulten el documento completo en el Portal de Normatividad Institucional y ratifiquen su compromiso de actuar en su día a día conforme lo dispuesto en sus lineamientos.

19. **De las redes sociales:** GFNorte cuenta con redes sociales institucionales determinados para asuntos oficiales, por lo que funcionarios y empleados, deberán abstenerse de compartir en sus redes sociales personales información confidencial, interna o privilegiada de la Institución; publicitar productos, servicios o campañas de promoción y/o identificarse como colaboradores sin contar con las autorizaciones de la Dirección General Adjunta de Comunicación y Asuntos Públicos y Dirección General Adjunta de Contraloría; debiendo cuidar en todo momento que los comentarios o imágenes que se publiquen sean a título personal y no dañen la imagen de GFNorte, la cual debemos preservar como miembros de la Institución.

B. **Respecto a la infraestructura tecnológica, de telecomunicaciones y de sistemas:**

1. **Seguridad**: Los sistemas de información, la infraestructura tecnológica y los procesos de operación de tecnología deben proveer los mecanismos de identificación, autorización y protección suficientes para una

operación segura, tanto en las plataformas y aplicativos internos como en aquellas interfaces de información que se comparten con corresponsales y proveedores, así mismo deben de tener la capacidad de monitorear e identificar operaciones que puedan provenir de actividades probablemente fraudulentas o de actividades ilícitas. Las políticas y procedimientos de seguridad de la información deben ser revisados y en su caso ajustados periódicamente.

2. **Control de perfiles de acceso**: Los perfiles de acceso a las diferentes plataformas, aplicativos o interfaces de información deberán estar alineados a las descripciones de puesto de los empleados y funcionarios, a fin de asegurar que se otorguen los permisos adecuados según el puesto y función que se trate, cuidando que se observe en todo momento una adecuada segregación de funciones.

3. **Integridad de la Información**: Se debe contar con los mecanismos de seguridad y operación suficientes y razonables para prevenir la adición, modificación o destrucción de datos no autorizada, permitiendo el registro adecuado de las transacciones.

   Se deben establecer las medidas para investigar, reportar y sancionar los casos en que exista alteración de la información.

   En materia de destrucción de datos, se deberán utilizar técnicas o procedimientos que no dañen el medio ambiente, procurando el reciclaje de material sin que esto ponga en riesgo la confidencialidad de la información. En caso de destrucción electrónica, se deberán utilizar medidas que aseguren el borrado seguro y definitivo de la información.

4. **Rendición de cuentas sobre las funciones del "Oficial de Seguridad del Información (CISO)"**: En el cumplimiento de sus funciones, el CISO, reporta a Dirección General de GFNorte y deberá efectuar revisiones periódicas para evaluar el control interno en materia de seguridad de la información, midiendo los indicadores de riesgo establecidos en la regulación, notificando los hallazgos y los planes de remediación que deriven del monitoreo que desarrollará en el marco de un plan anual y elaborar anualmente el Plan Director en materia de Seguridad de la Información, tomando en cuenta también el análisis de riesgos a que está expuesto GFNorte en base a su infraestructura de aplicaciones y comunicaciones. Así mismo, dará seguimiento a las observaciones derivadas de las revisiones internas, pruebas de vulnerabilidades y hackeo ético que se desarrollen.

5. **Mantenimiento**: El equipo de cómputo y de telecomunicaciones, así como los sistemas y programas utilizados para soportar la operación del negocio deben contar con los servicios de mantenimiento y soporte necesarios y suficientes para mantener su adecuado funcionamiento.

6. **Contingencias**: La operación de los sistemas de información debe contemplar planes de recuperación, que incluyan respaldos de información, redundancias en la operación de procesos críticos y planes documentados de acción para hacer frente a fallas, emergencias o desastres de acuerdo al Plan de Continuidad del Negocio y al Plan de Recuperación en Caso de Desastre. La efectividad de los planes y procedimientos de recuperación debe ser probada de manera periódica.

7. **Registro de Transacciones**: Los sistemas de información deben mantener el registro de su actividad para contar con huellas de auditoría que permitan la verificación de las operaciones.

8. **Desarrollo, instalación y cambio de sistemas y equipos de cómputo y comunicaciones**: Deben ser llevados a cabo de acuerdo a políticas y procedimientos que prevengan riesgos de seguridad, integridad y confiabilidad de la información y disponibilidad de servicios en operación.

9. **Utilización de Inteligencia Artificial:** Al incorporar la Inteligencia Artificial en el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías, se debe verificar que esta se use en favor de los legítimos intereses de GFNorte y en servicio de nuestros clientes o en las mejoras de los procesos internos, asegurando aspectos como equidad, transparencia, lenguaje claro, no discriminación, trazabilidad y seguridad de la información, esto último en apego a la regulación aplicable, informando a las áreas de control y a los responsables del área que la estará utilizando, para realizar una valoración de los riesgos que ello conlleva.

C. **En cuanto a los recursos materiales:**

1. **Administración eficiente de los Activos**: Los activos propiedad de GFNorte deben ser usados acorde con el objeto para los que fueron adquiridos. Aquellos que estén en desuso deben ser puestos para su venta o bien, entregarlos como donativo para su uso y aprovechamiento de Instituciones de beneficencia o como parte de programas de apoyo a damnificados, de acuerdo con las políticas que al efecto se establezcan. Las políticas de control de activos fijos que se definan deben contemplar las responsabilidades de su buen uso y conservación por parte de los empleados que los administran.

2. **Inversión**: La inversión en activo fijo debe estar acorde a las estrategias definidas por el Consejo de Administración y sujeta a los límites establecidos por la regulación.

3. **En relación a los proveedores:**

a. **Dependencia de Proveedores**: Se deben establecer las condiciones para que todo proveedor cumpla en tiempo y forma con los compromisos acordados y evitar en lo posible la dependencia de un solo proveedor de recursos materiales y/o tecnológicos que pudiera poner en riesgo la operación, continuidad o eficiencia de GFNorte. En aquellos casos en los que esto no sea posible por cualquier causa, debe existir un plan de abasto u operación alternativo para hacer frente a una posible eventualidad.

b. **Selección de Proveedores**: En el proceso de selección de proveedores, se deberán considerar criterios para su elección, tales como capacidad técnica, prestigio, experiencias previas que se tengan con ellos; el alcance de los entregables que ofrecen, relación costo – beneficio y si bien, el precio es un factor importante de decisión, no es determinante para la selección; así mismo, deberá considerarse que el proveedor no se encuentre incluido en el Buró Interno, por aspectos relacionados con listas negras, o bien, que haya estado involucrado en juicio en contra o demandado por Banorte o le haya generado algún perjuicio económico.
En condiciones de similitud de precio y calidad entre dos proveedores, se podrá dar preferencia a aquel que esté reconocido como una Empresa Socialmente Responsable y si su práctica está familiarizada con los temas sociales y de protección ambiental.

c. **Modalidades de Adquisiciones**: Las Adquisiciones se podrán realizar bajo las siguientes modalidades, considerando en todo momento el detalle que se contempla en el manual de Compras Institucionales:

(i) **Cotizaciones**: Se debe contar con las cotizaciones requeridas según el costo de la adquisición de acuerdo con lo establecido en el manual de compras institucionales.

(ii) **Subasta**: Se entiende por subasta el abastecimiento de un bien y/o servicio por medio de ofertas realizadas por los proveedores a través de la herramienta Ariba.

(iii) **Asignación de Proveedor**: El Director de Recursos Materiales es el responsable de autorizar las compras en esta modalidad, de conformidad con lo dispuesto en el manual de Compras Institucionales.

(iv) **Compras por Internet**: En caso de que el Gerente/Analista de Adquisiciones determine que internet es el único medio para adquirir los bienes o servicios solicitados, deberá dejar evidencia del análisis efectuado.

(v) **Bienes y/o Servicios**: Catalogados: En esta modalidad del sistema Ariba, el usuario al realizar una solicitud por medio de una Requisición podrá seleccionar a través de los catálogos disponibles el bien o servicio requerido.

d. **Contratación de proveedores**: Toda contratación de proveedores, deberá apegarse a lo establecido en el manual de Contratación de Proveedores de bienes o servicios y demás normatividad interna que aplique.

Se entenderá que los términos de contrato, carta convenio, convenio comercial, contrato marco, contrato de confidencialidad, convenio de confidencialidad o cualquier otro documento que represente derechos y obligaciones para la Institución relativos a la proveeduría de bienes o servicios, son sinónimos de contrato y por tanto, son objeto de la revisión por parte de la Dirección Jurídico Contratos.

(i) La Institución podrá contratar con terceros, incluyendo a otras Instituciones o entidades financieras nacionales o extranjeras, la prestación de servicios necesarios para su operación, así como comisiones para realizar las operaciones previstas en el Artículo 46 de la LIC, con sujeción a lo señalado en el Capítulo XI de la Circular Única de Bancos.

(ii) La contratación de Comisionistas, estará sujeta a la autorización de la CNBV. Así mismo, se deberán prever mecanismos para la selección y contratación, capacitación y evaluación del desempeño del Comisionista así como la verificación de sus planes de continuidad del negocio.

(iii) Todo contrato con un proveedor que implique la administración de un proceso operativo y el manejo de bases de datos, deberá presentarse a autorización del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias / Comité de Políticas de Riesgo, previo a su formalización, así como cumplir con lo señalado en las disposiciones aplicables, debiendo contener todas las salvaguardas necesarias para la Institución, así como la obligación del proveedor de informar a la Institución sobre la medidas de seguridad que adoptará sobre la información que se le proporcione y las medidas para operar en casos de contingencia, reservándose la Institución el derecho de solicitar auditorias para verificar el cumplimiento de lo anterior.

(iv) En caso de tratarse de la contratación de un proveedor que para la prestación de sus servicios utilice personal externo, el cual pudiera realizar sus trabajos en instalaciones de GFNorte, que no formen parte del objeto social ni de la actividad económica preponderante de la Institución, se deberá verificar que su objeto social incluya preferentemente de manera textual la “prestación de servicios especializados”. Las personas Físicas y Morales que proporcionen estos servicios deberán de contar con el registro ante la STPS (Secretaría del Trabajo Previsión Social) para lo cual deben de estar al corriente en sus obligaciones laborales fiscales y de Seguridad Social obteniendo de esta forma la autorización para formar parte del Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras

Especializadas (REPSE). Adicionalmente se deberán incluir en los contratos y/o documentos respectivos las recomendaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva de Capital Humano, la Dirección Ejecutiva de Administración de Recursos Humanos y por la Dirección Jurídico Contratos.

(v) Tratándose de la celebración de contratos por la prestación de servicios en los que se involucre el manejo de datos personales de clientes y empleados por parte del proveedor, el Sub Director de Control de Disposiciones Regulatorias podrá emitir recomendaciones y/o comentarios en esta materia, los cuales se deberán considerar en los términos del contrato.

Si se identifica un riesgo en materia de tratamiento de datos personales, será el Director del Área Solicitante, quien deberá asegurarse de que los hallazgos y recomendaciones por parte de Institución, sean solventados por el proveedor previo al inicio de operaciones.

En caso de que aún con lo señalado anteriormente, la contratación del proveedor implique mantener un riesgo residual incremental, será necesario que se presente el caso para la autorización del Comité de Protección de Datos Personales.

e. **Contratación de Fianzas**: La Dirección de Adquisiciones deberá solicitar al proveedor contratar una fianza en los siguientes casos:

(i) Proveedores que lleven a cabo el tratamiento de bases de datos de clientes y/o prospectos de Banorte para el ofrecimiento de productos y/o servicios.

(ii) Proveedores en los cuales se identifique algún tipo de riesgo en materia de protección de datos personales.

El importe de la fianza se establecerá según los criterios que al efecto apruebe el Comité de Protección de Datos Personales.

D. **En relación con la información:**

1. **Políticas Contables**: La información financiera debe ser elaborada de acuerdo con las Normas de Información Financiera emitidas por el Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera; así como a las disposiciones de las autoridades regulatorias, y los lineamientos contables internacionales cuando sean aplicables.

2. **Control Interno Contable**: Se debe de mantener permanentemente actualizada la documentación de los procesos relevantes que inciden directamente en la información financiera; así como llevar a cabo periódicamente pruebas de efectividad de los controles incluidos en los procesos. Las subsidiarias de GFNorte que por su regulación requieran de una opinión de auditores externos al respecto, deben llevar a cabo estas funciones.

3. **Fuente única**: Toda la información financiera y de gestión para la toma de decisiones internas y la generada para dar cumplimiento a la normatividad debe ser consistente con la contabilidad. La información financiera, económica, jurídica y administrativa debe llegar al personal de acuerdo a sus funciones y facultades y a los órganos colegiados que la requieran, debe contener los elementos necesarios para una correcta toma de decisiones y estar apegada a la normatividad aplicable.

4. **Confidencialidad**: La información financiera, contable, jurídica y administrativa que genere GFNorte es de carácter confidencial y para su uso interno exclusivamente, con excepción de aquella que sea materia de revelación de conformidad con la regulación aplicable. Se deben establecer las medidas para que el personal y los proveedores externos que tengan acceso a información confidencial, la mantengan en ese carácter.

5. **Secreto Bancario y Fiduciario**: Se debe respetar el secreto bancario, fiduciario y bursátil en los términos de las disposiciones legales aplicables.

6. **Protección de datos**: La información personal propiedad de terceros, que es conocida por GFNorte con motivo de sus relaciones comerciales, debe tratarse con el mismo esmero, cuidado y bajo las mismas normas que la información confidencial. Destacan como información de terceros sus datos personales, los de sus empleados, sus familiares, sus referencias, así como los datos financieros, patrimoniales y en su caso, sensibles de las personas anteriormente enunciadas.

   En todo momento deben respetarse los derechos ARCO que otorga la Ley a los titulares de datos personales sobre acceder, rectificar y cancelar su información personal, así como a oponerse a su uso.

   Así mismo, se deberá verificar que en los esfuerzos de ventas cruzadas de los productos que se oferten, no se realicen ofertas a clientes y/o usuarios que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios (REUS) y de aquellos que hayan ejercido su derecho de oposición al tratamiento de sus datos personales.

7. **Planeación**: El Plan Anual debe considerar, además de las estrategias generales de acción, los factores macroeconómicos internos y externos, el ambiente de competencia en el sistema que pudieran tener un impacto en el negocio, así como el resultado financiero esperado de dichas estrategias.

8. **Información Regulatoria**: La información regulatoria y los requerimientos de información de las autoridades deben ser entregados en tiempo y forma.

9. **Conciliaciones**: Se debe mantener un proceso de conciliación permanente de los diferentes sistemas aplicativos con la contabilidad. Debe llevarse a cabo un análisis de variaciones importantes en los diferentes registros contables para detectar y corregir oportunamente posibles errores.

10. **Solicitud de Información de parte de los Consejeros**: Es responsabilidad de la Administración responder a cualquier solicitud de información que realice cualquier Consejero a través del Secretario del propio Consejo de Administración.

11. **Información de productos y servicios**: La información que se ponga a disposición del público en general respecto a los productos y servicios que ofrece la Institución, deberá ser lo suficientemente clara, completa, precisa y oportuna a fin de que todos los clientes, con independencia de su edad o condición física cuenten con todos los elementos necesarios para tomar la decisión de contratar el producto o servicio requerido que cubra sus necesidades financieras, lo anterior en apego a la regulación aplicable.

E. **En cuanto a la administración de riesgos:**

1. **Identificación, Evaluación y Medición de Riesgos**: Los riesgos inherentes a la operación, entre los que se encuentran los de crédito, mercado, liquidez, operacional y reputacional, deben ser evaluados por los órganos colegiados responsables, ser medidos por áreas especializadas que deben contar con herramientas adecuadas para su función y controlados por las áreas responsables de los mismos, considerando adicionalmente aspectos de sustentabilidad e inversión responsable en la toma de decisiones.

2. **Límites**: Las operaciones se deben llevar a cabo respetando los límites de riesgo establecidos por el Consejo de Administración y órganos facultados para ello, tomando en cuenta los establecidos por la regulación vigente. (Ver manual de monitoreo de límites regulatorios)

3. **Monitoreo e información**: Se deben mantener mecanismos de monitoreo de los diferentes riesgos, así como del cumplimiento de los límites de exposición establecidos, para detectar oportunamente cualquier desviación, tomar las acciones correctivas que correspondan e informar a los órganos competentes.

4. **Registro**: Mantener una base centralizada de gestión de riesgos y cumplimiento de controles, que permita tener la trazabilidad de los riesgos desde su identificación hasta la mitigación y monitoreo, centralizando el registro y seguimiento de planes de acciones correctivas derivadas de revisiones, auditorías, incidentes, riesgos, entre otros.

F. **De la prevención de fraudes:**

1. **Control Interno:** GFNorte deberá procurar la implementación de medidas para monitorear, identificar, medir, prevenir, controlar y dar respuesta de posibles comportamientos o acciones que se efectúen en contra de los intereses y el patrimonio que los clientes nos confían, o bien, el de la propia Institución, como pueden ser:
   a. Suplantar la identidad del cliente.
   b. Robar datos personales e información financiera del cliente.
   c. Suplantar la identidad de la propia Institución.
   d. Usar indebidamente información privilegiada de los clientes.
   e. Comprometer los medios electrónicos que cliente tiene contratados con la Institución, con el objetivo de instalar un código malicioso capaz de alterar la realización de operaciones monetarias.
   f. Alterar cheques o emitir cheques falsos.

2. **Plan de Gestión:** La Dirección General de GFNorte debe revisar y aprobar el plan de gestión para la prevención de fraudes, el cual contiene los esfuerzos institucionales para la prevención, detección y respuesta a los comportamientos o acciones antes descritos.

   De particular importancia es lo relativo a la protección que las entidades bancarias de GFNorte brindan a sus clientes para el cuidado de las transacciones que estos realicen en los diversos canales, como sucursales, banca en línea, cajeros automáticos y comisionistas bancarios; para lo cual debe establecer controles que monitorean los parámetros transaccionales de acuerdo con la información que el mismo cliente establezca para ello.

3. **Denuncia:** Los consejeros, funcionarios y empleados que tengan conocimiento de la realización de alguno de los comportamientos o acciones antes mencionadas, deberán reportarlo de conformidad con lo dispuesto en el apartado "En materia de denuncias" del Código de Conducta.

G. **Comunicación con clientes por medio de mensajes de texto (SMS) o de Códigos de Respuesta Rápida (QR)**

1. GFNorte, consciente de que el uso de mensajes SMS y QR son medios a través de los cuales, los clientes pueden ser víctimas de posibles fraudes, tiene un fuerte compromiso para hacer un uso controlado y responsable de estos canales de comunicación.

2. Por lo anterior, las Direcciones de Área que en el desarrollo de sus funciones y proyectos, pretendan generar comunicación con los clientes mediante este tipo de mensajes, deberán notificarlo a la Contraloría de Desarrollo de Negocios Digitales, a fin de que en conjunto con la Dirección Ejecutiva de Innovación y Mercadotecnia se analice la propuesta.

H. **Proceso de Mejora Continua:**

1. **Evaluación**: Se debe evaluar anualmente la situación que guarda el SCI, tanto en sus Objetivos y Lineamientos como en su funcionamiento integral y presentar informes al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y al Consejo de Administración que incluyan las desviaciones materiales. Asimismo, se debe revisar anualmente y en su caso proponer modificaciones al Código de Conducta que deben ser presentadas por el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias para aprobación del Consejo de Administración.

2. **Actualización de normativa**: Se deben documentar o actualizar, en su caso, los manuales que sean necesarios resultado de la incorporación de nuevos productos, servicios o procesos, de las mejoras que propongan las áreas responsables de los mismos, de las observaciones que provengan de las áreas de Riesgos, Contraloría, Auditoría Interna, Auditoría Externa y de las observaciones de las autoridades competentes.

3. **Gobierno Corporativo**: Se deben mantener actualizadas las funciones, facultades e integración de los diferentes órganos colegiados de decisión, documentando las decisiones que adopten, procurando la eficacia y eficiencia de sus actividades.

4. **Responsabilidad**: La responsabilidad de mantener el control interno de acuerdo a los Objetivos y Lineamientos Generales de Control Interno y vigilar su efectividad es de los Directores que administran los diferentes procesos, quienes deben asegurarse que estos cuenten con controles suficientes que mitiguen los riesgos, procedimientos documentados, mantener registros contables adecuados; proteger los activos institucionales de un uso inapropiado, para procurar que la información para la toma de decisiones sea confiable, adecuada, precisa y oportuna y para su correcta publicación, esto, a través de una matriz de riesgos y controles la cual deberá ser aprobada por el Contralor de Procesos y Gestión del área y por la Dirección Ejecutiva de Contraloría Normativa y Egresos. Si bien lo anterior, permite administrar

razonablemente riesgos de errores, pérdidas o fraudes, no puede asegurar la no materialización de algunos de ellos.

5. **Operaciones con partes relacionadas**: En todas las operaciones entre las empresas de GFNorte se debe cuidar que no exista conflicto de intereses, en hacerlas en condiciones de mercado y cumpliendo con los requerimientos y límites establecidos en la regulación de cada entidad.
   Las operaciones con partes relacionadas o personas morales que representen un monto mayor al 5% del activo de la Institución deben ser presentadas para su autorización al Consejo de Administración.

6. **Mutuos, préstamos o cualquier tipo de créditos o garantías a personas relacionadas**: Cualquier tipo de mutuos, préstamos o cualquier tipo de créditos o garantías a otorgarse a personas relacionadas debe ser autorizado por los Comités de Crédito de la Institución, vigilando su apego a la regulación.

I. **De la Seguridad del Personal:**
   1. GFNorte proporciona un entorno de trabajo seguro y saludable y toma medidas efectivas para prevenir accidentes o daños potenciales para la salud de sus empleados minimizando en la medida de lo posible, las causas de riesgo inherentes al entorno de trabajo.

   2. La Dirección General Adjunta de Seguridad y Prevención de Fraudes, en conjunto con las autoridades que correspondan, deberá llevar a cabo simulacros de situaciones que puedan poner en riesgo la salud e integridad del personal, a fin de que se encuentre entrenado en el que hacer y cómo reaccionar en caso de emergencia.

J. **Para el cumplimiento a la normatividad externa e interna:**
   1. **Cumplimiento**: La normatividad interna debe estar apegada a las disposiciones regulatorias que les sean aplicables.

   2. **Niveles de Tolerancia**: No existen niveles de tolerancia para riesgos que impliquen incumplimientos a las leyes y desapego a estos Lineamientos Generales de Control Interno.

   3. **Operaciones**: Se deben realizar únicamente las operaciones autorizadas por los órganos y personal facultados.

   4. **Portal de Normatividad Institucional:**

a. El Portal de Normatividad Institucional es la única fuente de consulta de las políticas y procedimientos que enmarcan la operación de GFNorte.

b. Solo las operaciones autorizadas serán incorporadas a la Normatividad Institucional.

c. Cualquier otra información referente a éstas no contenida en el portal, no se considera oficial.

5. **Emisión / Actualización**: El Director de Área es responsable de contar con la normatividad que regule los procesos que administra y en caso de no contar con ésta, deberá solicitar a la Dirección Ejecutiva de Contraloría Normativa y Egresos o bien, en su caso al Dirección de Políticas de Riesgo, la emisión o actualización de normatividad.

   La normatividad debe ser actualizada permanentemente y puesta a disposición del personal.

6. **Prevención de Operaciones Ilícitas**: Se debe mantener un adecuado monitoreo de las operaciones de la clientela para prevenir fraudes y evitar que GFNorte sea utilizado para fines de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, coadyuvando en todo momento y de acuerdo a sus responsabilidades con las autoridades competentes.

7. **Verificación y Vigilancia**: Las áreas de Auditoría Interna y las que realicen las funciones de Contraloría Interna deben tener acceso irrestricto a las diferentes áreas e información necesaria para vigilar y verificar el apego a la normatividad.

8. **Informe sobre el funcionamiento de Control Interno**: Se deberá cumplir en tiempo y forma con lo establecido en la regulación, en relación con el dictamen sobre el adecuado funcionamiento del SCI que realiza el auditor externo, así como con el informe que presenta la Dirección General Adjunta de Contraloría al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias sobre sus actividades de seguimiento en materia de control interno.

K. **Seguimiento a observaciones de Auditoría:**

1. Es responsabilidad de los dueños de Proceso, dar seguimiento oportuno a las observaciones de Auditoría Interna y Externa que versen sobre los procesos a su cargo, dando particular atención a aquellas que estén clasificadas como riesgo Alto o Muy Alto o bien, estén relacionadas a la emisión o actualización de normatividad, informando periódicamente a sus superiores jerárquicos, a los Contralores de Procesos y Gestión y al propio Auditor, el avance en los planes de remediación que al efecto se hayan acordado.

L. **Donativos:**

1. Todos los donativos deberán contar con las autorizaciones que marca la normatividad correspondiente y en ningún momento podrán tener como fin la realización de un acto de corrupción, ni podrán ser usados para el financiamiento o apoyo a organizaciones o candidatos a puestos de elección popular que representen a un partido político o lo hagan de manera independiente.

M. **Anticorrupción.**

1. La Dirección General de GFNorte, debe establecer las medidas destinadas a prevenir actos de corrupción en la conducción y ejecución de los negocios y operaciones de cualquiera de las Entidades Financieras que formen parte de GFNorte, y en los casos que pudieran presentarse investigar y sancionarlos.

N. **Competencia económica:**

1. La Dirección General de GFNorte debe adoptar una serie de medidas destinadas a promover, proteger y garantizar la competencia económica, así como prevenir e investigar, en su caso, las prácticas monopólicas, las concentraciones ilícitas y las barreras a la libre competencia, así como restricciones al funcionamiento eficiente de los mercados que pudieran derivar de decisiones o acuerdos tomados por funcionarios de GFNorte.

O. **Lanzamiento de productos y servicios:** El lanzamiento de productos y servicios debe estar sustentado en todo momento en el cumplimiento de la regulación externa, en las mejores prácticas y en la sana competencia económica, en el entendido que toda iniciativa requiere de un previo análisis de los riesgos operativos inherentes y los controles necesarios para su mitigación.

En caso de que cualquier funcionario, directivo o empleado tenga conocimiento de que la propuesta de negocio que se trate incumple en alguno de los aspectos mencionados en el párrafo anterior, debe denunciarlo a la Dirección General de Contraloría Normativa o a través de la herramienta institucional de denuncias.

P. **Del trato digno a los clientes:**

1. GFNorte observa altos estándares de calidez humana y respeto absoluto hacia los clientes, los cuales se rigen, en términos generales por los principios de inclusión, legalidad, y trato digno siguientes:
   a. Toda persona debe ser tratada con respeto, enalteciendo su valor como ser humano, evitando cualquier tipo de violencia, maltrato o humillación física o mental; garantizando siempre un entorno físico y tecnológico seguro, y fomentando su libertad y autonomía en la toma de decisiones financieras.

b. El trato que reciben los clientes se realiza sin distinción alguna entre ellos y en plena igualdad de condiciones; no obstante, sí prestando cuidado a las necesidades particulares de los grupos vulnerables, por ejemplo atención preferente y prioritaria en los canales de atención (sucursales, cajeros o centro de contacto) o incluso, en determinadas circunstancias, atendiendo al cliente en su domicilio, garantizado en todo momento la confidencialidad en el manejo de su información personal, sensible y patrimonial, aplicando las medidas de verificación, protección y seguridad institucionales y regulatorias.

c. En el proceso de contratación de productos o servicios financieros, se deberá utilizar un lenguaje claro, sencillo y adecuado, de acuerdo con las condiciones y necesidades particulares de cada cliente, con lo cual se asegure la compresión de la información transmitida.

2. En cuanto a la accesibilidad en el manejo de información y gestión de recursos, se buscará en todo momento que los trámites o procedimientos que deba llevar a cabo el cliente tanto en la contratación de productos como en el manejo de sus recursos le resulten claros, sencillos y de fácil comprensión, poniendo a su disposición un canal para la atención de posibles dudas, actuando con objetividad, imparcialidad, independencia; honrando la confianza de nuestros clientes y protegiendo sus intereses y el patrimonio que encomienda a la Institución.

3. GFNorte promueve para sus clientes programas de educación financiera permanentes, los cuales tienen como finalidad el pleno conocimiento del alcance y uso de los productos y servicios financieros ofertados, incluyendo el detalle de las características técnicas, económicas y operativas, a fin de procurar la toma de decisiones informadas. Así mismo, se incluyen medidas preventivas que deben tomar en cuenta para reducir el riesgo de que sean víctimas de posibles fraudes.

4. En todo momento se deberán ofrecer al cliente servicios o productos acordes a su perfil, a fin de propiciar su participación personal activa, productiva, plena y efectiva en cuanto al manejo de sus recursos económicos.

5. Las características y atributos de los servicios bancarios que se ofertan en las instituciones bancarias de GFNorte, han sido previamente revisados y autorizados por el Banco de México y al efecto, están publicadas en su página de Internet en adición, quedan estipuladas en el contrato de que se formaliza y entrega al cliente; dando transparencia al manejo de información y poniéndola a disposición de los usuarios de servicios financieros.

6. Como se menciona en el apartado de manejo de datos personales, GFNorte fomenta, cumple y fortalece las medidas regulatorias y normativas necesarias para asegurar la protección de los datos personales tanto de

clientes como de colaboradores, contando con una certificación al respecto emitida por un tercero experto en la materia.

Q. **Uso de canales institucionales de comunicación:**

1. GFNorte pone a disposición de sus colaboradores diversos canales de comunicación, como herramientas que faciliten el desarrollo de sus funciones y la colaboración y comunicación con sus equipos de trabajo o bien, con personal de las áreas con las que interactúan para el desarrollo de sus funciones. Al efecto, deberán atender lo siguiente:

   a. **Reuniones:** Pueden realizarse de manera presencial, telefónica o por videollamada, a fin de intercambiar ideas y conocimientos, establecer propuestas de solución a determinadas problemáticas o conocer los resultados de la puesta en marcha de proyectos, entre otros temas. A manera de mantener la eficacia de las reuniones, estás deberán tener una duración máxima de 50 minutos.

   b. **Correo electrónico:** El correo electrónico institucional es un mecanismo oficial de comunicación organizacional y representa una herramienta ágil de colaboración. Su utilización deber apegarse al manual de uso aceptable de correo electrónico.

   c. **Mensajería instantánea:** La herramienta de Mensajería Instantánea institucional debe ser usada para agilizar la comunicación entre los colaboradores y en su caso, usuarios externos que presten algún servicio a la institución, asegurándose de atender lo dispuesto en el manual de uso aceptable de correo mensajería instantánea.

   d. **Redes sociales internas**: En cuanto a la red social interna, denominada Viva Engage, los colaboradores podrán expresarse abiertamente siempre y cuando verifiquen, antes de publicar que la información que compartan sea necesaria, correcta y no involucre datos personales. En todo momento de deberá observar lo dispuesto en las Políticas particulares de la Comunicación en Redes Sociales.

2. En cualquiera de los medios descritos anteriormente, los colaboradores deberán usar un tono profesional y de respeto, deben asegurar la clasificación y el manejo de la información que se comparte, atendiendo lo dispuesto en la normatividad institucional vigente.

R. **En materia de denuncias:**

1. Los Consejeros, Funcionarios o Empleados de GFNorte, que tengan conocimiento directo o indirecto de un acto irregular, conflicto de intereses o incumplimiento a la normatividad que pueda constituir o llegue a significar un daño patrimonial para GFNorte o sus clientes, o bien, constituya el incumplimiento a cualquiera

de los principios del Código de Conducta o Política Anticorrupción y de los Objetivos y Lineamientos de Control Interno, deberán reportarlo, con discreción a la Dirección General Adjunta de Contraloría, y/o a la Dirección de Auditoría de Asuntos Especiales o a través del canal electrónico establecido en la Institución.