

Tecnología e Innovación



Descripción del tema

Desarrollo y transformación de procesos, competencias, modelos, productos y servicios propios del Grupo para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece el ecosistema digital dentro de las actividades organizacionales y de negocio.

Racional

Este tema material ESG engloba el conjunto de estrategias tecnológicas que permiten transformar los procesos internos y externos de una entidad. La tecnología y la innovación permiten mejorar la interpretación de las necesidades y la experiencia del cliente, permiten eficientar los procesos y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, así como desarrollar iniciativas disruptivas y transformacionales que posibilitan incrementar el grado de satisfacción del cliente en última instancia:



Mejora de la eficiencia, reduciendo el tiempo de espera de los clientes y simplificando la vida laboral.



Acceso a nuevos mercados a través del uso de canales digitales.



Mejora de la competitividad debido a las mejoras en procesamiento de datos y comunicación ofreciendo productos más eficientes y distintivos en el mercado.

La Tecnología y la Innovación han revolucionado el mundo de la banca, generando nuevas oportunidades. Algunos ejemplos de estas tecnologías innovadoras, entre otras, son:

- **Blockchain:** cuya tecnología permite funcionalidades como transferencias o certificación de documentos digitales, a fin de mejorar la seguridad en los procesos con clientes.
- **Inteligencia Artificial:** cuya tecnología permite hiper personalizar experiencias y obtener un conocimiento profundo de las necesidades de los clientes. Por ejemplo, entre otros aspectos, permite identificar el sentimiento de los clientes midiendo las emociones generadas en diferentes puntos de interacción, de forma que se detectan áreas de oportunidad para transformar y mejorar los productos y procesos.

La tecnología por lo tanto, puede tener aplicaciones y utilidades muy distintas. Por ello, existen ya diversos programas y agendas que pretenden definir una serie de principios éticos al respecto de esta materia, como los de la OCDE y la Unesco. El desarrollo regulatorio en relación a la Inteligencia Artificial o el Blockchain, aún es muy incipiente en todo el mundo, pero será necesaria para proteger los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Grupos de interés



Accionistas e inversionistas



Personas de la organización



Proveedores y socios



Clientes



Agentes Reguladores



Agentes del gremio



Sociedad



Medios de comunicación

Tecnología e Innovación

Alineación con los ODS



El tema material ESG “Tecnología e Innovación” impacta sobre el:

- **ODS 9 “Industria, Innovación e Infraestructura”.**

Este impacto de este tema material viene determinado por el detalle de la relación entre la **meta** vinculada a este ODS, según el **Sistema de Información de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de México**:

- **9.b:** “Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas”

Riesgos

- **Riesgo Legal:** Pérdida potencial por incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables con respecto al uso de nuevas tecnologías en el ámbito bancario. Así como, la pérdida potencial derivada de inspecciones, exámenes, indagaciones y auditorías regulatorias al utilizar tecnologías nuevas no reguladas que podrían resultar en sanciones o la imposición de medidas correctivas.
- **Riesgo de Mercado:** Pérdida potencial debido a la incapacidad de acceder a nuevos mercados o nichos de mercado por falta de innovación tecnológica, por ejemplo, en los medios de pago.
- **Riesgo Reputacional:** Pérdida potencial debida a cambios en la percepción de los grupos de interés por el incumplimiento de compromisos adquiridos en materia tecnológica o por la falta de seguridad en los sistemas de información.
- **Riesgo Operacional:** Pérdida potencial derivada del uso indebido, la inacción o la falta de capacidad al adoptar una nueva tecnología con el objetivo de mejorar los procesos de negocio y reducir costos.

Oportunidades

- **Oportunidad Legal:** Garantizar la existencia de procesos de validación y cumplimiento de la regulación que guíen la adaptación de nuevas tecnologías en la cadena de procesos. Contar con equipos internos (Outlooks regulatorios) que permitan anticipar e identificar la necesidad y tendencia de algún tipo de solución tecnológica innovadora.
- **Oportunidad de Mercado:** Aprovechar la posibilidad de acceder a nuevos mercados, clientes potenciales u ofrecer nuevos productos que permiten beneficiarse de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.
- **Oportunidad Reputacional:** Mejorar la percepción ante los grupos de interés en materia tecnológica para cubrir sus expectativas (necesidades como clientes, seguridad de la información, etc.).
- **Oportunidad Operacional:** Aumento de productividad e ingresos debido a la adaptación o implementación de soluciones tecnológicas de vanguardia que permitan reducir los tiempos en la cadena de suministro favoreciendo el incremento de los ingresos del Grupo.

Referencias:

- [México | SIODS | Sistema de Información de los Objetivos de Desarrollo Sostenible \(agenda2030.mx\)](https://agenda2030.mx)

Tecnología e Innovación

Caso de Negocio

GFNorte busca ser la entidad número uno haciendo banca en un mundo digital. Para ello, ha lanzado el **Plan 1,2,3** una estrategia que persigue:

- Acelerar la **transformación digital** de Banorte, fortaleciendo los servicios que se brinda a los clientes actuales a través de la **digitalización** y **simplificación** de los **procesos**. Por ejemplo, ofrecer toda la gama de productos a través de canales digitales (móvil), minimizando el tiempo en el proceso de contratación y manteniendo el mejor nivel de experiencia de cliente como principal objetivo.
- Buscar **asociaciones** o **alianzas** que permitan estar en el día a día del **cliente**, de forma que la estrategia digital llegue a más familias con la explotación de las capacidades de **analítica avanzada** que permiten que el Grupo conozca mejor a sus clientes (“hiperpersonalización”).

En este sentido, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con la opinión favorable de Banco de México, ha otorgado la autorización para la constitución de una nueva institución de banca múltiple al GFNorte. Esta autorización es uno de los principales pasos para el desarrollo de un banco digital que permite que el Grupo consolide su estrategia corporativa y su posición de liderazgo en el mercado mexicano.

Algunas de las acciones concretas que se están llevando a cabo como parte de la estrategia son:

- Inversión anual de entre **10** y **13%** de los **ingresos** en mejorar la **infraestructura** física y tecnológica.
- Alianzas con **Google Cloud** para habilitar servicios para los clientes y socios, acelerando la **transformación digital** y el **intercambio cultural** en los modelos operativos.
- Otros lineamientos para tener una posición abierta hacia la **nube**, con **cargas de bajo riesgo** y firmando **acuerdos** con **Microsoft, IBM** y **SAP**.

Metas y KPIs

Meta	KPI	Año base	KPI año base	Año meta	KPI año meta	Alineación ODS's	Alineación Estándares
1. Incrementar el porcentaje de clientes digitales	Porcentaje de clientes digitales	2022	57%	2025	75%	9.3	N/A
2. Incrementar el volumen de transacciones digitales.	Número de transacciones digitales	2022	2.7 billones	2025	3.5 billones	9.3	N/A
3. Incrementar el porcentaje de ventas digitales vs. banco	Porcentaje de ventas digitales vs. banco	2022	35%	2025	50%	9.3	N/A