Código de Conducta

I.INTRODUCCION

Este Código de Conducta establece las directrices que deben ser observadas en la actividad profesional de consejeros, directivos y empleados de todas las empresas que conforman Grupo Financiero Banorte, S.A.B. de C.V. (GFNorte, o el Grupo, o la Institución), y está orientado a dirigir su actuación en el ámbito de los negocios y en sus relaciones con clientes, proveedores, competidores, autoridades y compañeros de trabajo, con el fin de consolidar la imagen de GFNorte como una empresa sólida, confiable y que actúa siempre en el marco de la legalidad.

Los principios contenidos en este Código de Conducta parten de la norma de "Realizar negocios de buena fe, con absoluta honestidad y en cumplimiento de la Ley" y su cabal cumplimiento por parte de todos los miembros de GFNorte, nos permitirá seguir proyectando a la Institución con una imagen dinámica, seria y transparente.

Si bien, el presente Código 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.

II.VALORES DE GFNORTE

Nuestra actuación debe estar siempre fundada en la integridad, confianza y lealtad, con pleno respeto y reconocimiento del valor intrínseco del ser humano.

En GFNorte se rechaza cualquier prejuicio de sexo, edad, religión, raza, origen social o étnico, discapacidad física, nacionalidad, preferencia sexual, responsabilidades familiares, estado civil, o cualquier otra condición que pueda dar lugar a discriminación; no obstante, cualquier persona que pretenda defender o hacer valer sus derechos, en el caso de que los estime vulnerados, deberá hacerlo con pleno respeto a la Institución, a su personal y al trabajo que en ella se realiza.

III. VISION DE GFNORTE

Convertirnos en el mejor Grupo Financiero para nuestros clientes, inversionistas y colaboradores.

IV. MISION DE GFNORTE

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

V. OBJETIVO

El objetivo de este Código de Conducta es establecer pautas, directrices y prohibiciones expresas a observar, para prever posibles situaciones de conflicto, establecer soluciones en su caso, y ubicar nuestras decisiones dentro del principio de responsabilidad ética a que estamos todos obligados como miembros de GFNorte.

La observancia del presente Código de Conducta debe ser considerada como una parte muy importante y obligatoria del trabajo cotidiano. Si bien es cierto que se ha buscado caracterizar situaciones de la manera más amplia posible, con toda seguridad existirán casos donde pueda surgir duda respecto a cómo actuar dentro del marco de este Código de Conducta. Por ello, se sugiere que, en caso de duda, se consulte con su jefe inmediato, con representantes de Recursos Humanos en su localidad, directamente con la Dirección General Adjunta de Contraloría o a través de los canales electrónicos establecidos en la Institución.

VI. ALCANCE

Este Código de Conducta es de observancia obligatoria para consejeros, funcionarios y empleados que prestan sus servicios, directa o indirectamente, en cualquier empresa que forme parte de GFNorte. Es responsabilidad de todos los miembros de GFNorte velar por su cumplimiento en lo personal, así como de aquéllos a nuestro alrededor.

Este Código también es extensivo, en algunos de sus temas, a terceras personas que, por su relación con consejeros, funcionarios o empleados, puedan obtener directa o indirectamente un beneficio indebido para sí o para el miembro de GFNorte con el que mantienen relación.

En los casos en los que las provisiones contenidas en este Código de Conducta sean menos restrictivas que las Leyes, ya sean Federales o Locales, el espíritu y contenido de la Ley deberá prevalecer. De igual manera, si algún punto contenido en el Código de Conducta contraviene alguna Ley, Reglamento u Ordenanza, serán estas últimas las que se deban cumplir. En este último caso, deberá reportarse la discrepancia a las áreas mencionadas en el apartado V anterior.

Por otra parte, es posible que algunas áreas, por la naturaleza de sus funciones o responsabilidades, puedan estar sujetas a normas más estrictas que las establecidas en este Código de Conducta. En tales casos, se hará saber de manera directa y específica a los funcionarios y empleados de tales áreas las normas que les rigen más allá de lo indicado por el presente Código de Conducta.

VII. EVALUACIÓN

La labor y desempeño de los funcionarios y empleados de GFNorte será evaluada constantemente por los superiores jerárquicos correspondientes, con el apoyo del área de Recursos Humanos y para ciertos funcionarios que sus responsabilidades tienen una relación directa con la toma de riesgos de crédito y/o mercado es mediante el Comité de Recursos Humanos. Dicha evaluación comprenderá no sólo las actividades correspondientes al cumplimiento de las funciones del puesto que ocupan, sino que se hará extensiva al cumplimiento del presente Código de Conducta.

Los funcionarios y empleados de GFNorte deberán colaborar, en su ámbito de competencia, con las auditorías que se realicen, proporcionando debida y oportunamente la información que se requiera, y prestando las facilidades necesarias para el mejor cumplimiento de esta función. Asimismo, están obligados a participar en la corrección de las irregularidades detectadas y a cooperar con aquellas investigaciones oficiales, que podrán ser conducidas por personal interno o externo, con respecto a problemas de violación al presente Código de Conducta.

VIII. PRINCIPIOS GFNORTE

SOLIDARIDAD: Es una responsabilidad mutua contraída por varias personas, que nos permite comprometernos de manera circunstancial a la causa de otros.

INNOVACIÓN: Es el esfuerzo que hacemos por conseguir algo por nosotros mismos o con la ayuda de los demás; es una fuerza de gran poder de transformación, que ha llevado a la humanidad a los más altos niveles de desarrollo y civilización.

LEALTAD: Es el sentido del compromiso por el bien de los demás, genera un alto sentimiento de apego, fidelidad y respeto, que nos inspiran las personas o grupos en los que interactuamos.

RESPETO: Es conocer el valor propio y honrar el valor de los demás, es el conocimiento del valor inherente y los derechos humanos de los individuos y de la sociedad.

RESPONSABILIDAD: Es la obligación de responder por los actos que uno ejecuta, sin que sean obligatorios, es la garantía del cumplimiento de compromisos adquiridos, genera confianza, reciprocidad y tranquilidad en las personas.

Estos pilares derivan en los siguientes temas que refuerzan nuestros principios cuyo estricto cumplimiento se espera de todos los consejeros, funcionarios y empleados. Si bien estos principios enmarcan de manera general el comportamiento que GFNorte requiere de sus consejeros, funcionarios y empleados, es obligación de cada uno de ellos conocer el texto completo del presente Código de Conducta, ya que el desconocimiento de cualquiera de sus

pronunciamientos no exime al consejero, funcionario o empleado de las responsabilidades que le pueda generar el incumplimiento de dicho pronunciamiento.

A. CONFLICTO DE INTERÉS

Los consejeros, funcionarios y empleados deberán en todo momento evitar tomar acciones que puedan contraponerse, o que den la imagen de que se contraponen, con los legítimos intereses de GFNorte. En especial, se deberá tener particular cuidado en evaluar la posibilidad de caer en un conflicto de intereses en las relaciones de negocios o personales que se puedan tener con clientes, proveedores, asociados o competidores (incluyendo sus consejeros, funcionarios y empleados) de GFNorte.

B. DE LA INFORMACIÓN

Los consejeros, funcionarios y empleados utilizarán la información que sea de su conocimiento, en virtud de las actividades que desempeñen, de manera confidencial y reservada, y se abstendrán en todo momento de obtener o recibir beneficios personales mediante su uso o divulgación, o provocar un detrimento al patrimonio, prestigio o posición competitiva de GFNorte.

C. DE LOS RECURSOS

Los consejeros, funcionarios y empleados deberán utilizar los recursos materiales y tecnológicos de GFNorte para el cumplimiento de sus funciones, procurando un uso eficiente de los mismos. En caso de requerir su utilización para fines personales (telefonía, correo electrónico o fotocopiado, entre otras), deberá hacerse en forma mesurada y, preferentemente, limitado a situaciones excepcionales.

D. CONDUCTA CON CLIENTES

En la relación con sus clientes, los funcionarios y empleados de GFNorte siempre deberán actuar con objetividad, imparcialidad, independencia, equidad, excelencia; honrando la confianza de nuestros clientes y protegiendo sus intereses y el patrimonio que encomiendan a la Institución; actuando en apego a la normatividad interna y mejores prácticas; considerando, además, los objetivos de crecimiento y rentabilidad de la Institución. En este ámbito GFNorte incorpora la inclusión financiera y principios fundamentales de trato digno al cliente, con especial énfasis a adultos mayores y otros grupos vulnerables como un compromiso con el país.

E. DE LOS COMPETIDORES

Los funcionarios y empleados de GFNorte mantendrán con sus competidores la clase de relaciones que propicien un ambiente de sana competencia. Así mismo, deberán mantener un espíritu abierto de cooperación, en estricto apego a la normatividad en materia de competencia, en aquellos temas que favorezcan el desarrollo del gremio.

F. DE LOS PROVEEDORES

Las relaciones que los funcionarios y empleados de GFNorte sostengan con los proveedores, deberán estar basadas en criterios de selección técnicos y económicos, con profesionales formalmente establecidos, atendiendo a las necesidades de GFNorte, y conducidas con independencia e integridad en todas y cada una de las operaciones que se realicen.

G. DE LAS AUTORIDADES

Los consejeros, funcionarios y empleados que representen a GFNorte, ante las autoridades federales, estatales o locales, deberán mostrar que las actividades se ejecutan con estricto apego a las disposiciones jurídicas aplicables, así como con base en las sanas prácticas financieras que rigen, absteniéndose de participar en actos ilícitos o que puedan generar sospechas de ilegalidad. Así mismo, deben dar atención especial a los requerimientos de información de las autoridades competentes para que dicha información sea entregada en tiempo y forma, por medio de las áreas autorizadas para hacerlo.

H. DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

La relación entre consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deberán estar siempre basadas en el debido y mutuo respeto, a fin de asegurar un ambiente armonioso conducente al trabajo productivo.

I. DE LA COMUNIDAD

La conducta de consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte en sus actividades laborales y extralaborales, no deberá vulnerar el prestigio e imagen de la Institución en la Comunidad en donde tengan participación. GFNorte alienta la participación de sus consejeros, funcionarios y empleados en actividades de Labor Social.

J. DEL DEBIDO CUMPLIMIENTO

El presente Código de Conducta es de cumplimiento obligatorio a partir de su emisión para los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte, quienes deberán actuar con probidad y apego a los principios, disposiciones, políticas y procedimientos contenidas en la normatividad institucional, comprometiéndose con la salvaguarda del patrimonio de GFNorte y asumiendo plena responsabilidad de sus funciones.

K. RECONOCIMIENTO “INGENIO BANORTE”

Grupo Financiero Banorte impulsa la cultura de innovación constante, promueve y reconoce las ideas de los empleados, apoyando los proyectos cuya implementación impacte positivamente a la calidad y mejora en la experiencia de nuestros clientes, los ingresos, el ahorro y el mejoramiento del entorno social.

L. EN MATERIA DE DENUNCIAS

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 reputacional a GFNorte, o bien, constituya el incumplimiento a cualquiera de los principios del presente Código de Conducta, deberán reportarlo, con discreción, a la Dirección General Adjunta de Contraloría, y/o a la Dirección de Auditoría de Asuntos Especiales y Reclamación o bien, a través del sistema de denuncias establecido en la Institución.

Para facilitar un mejor entendimiento del Objetivo, Alcance, Evaluación y Obligatoriedad de su Cumplimiento, a continuación, se presenta el detalle sobre cada uno de los puntos mencionados anteriormente:

A. CONFLICTO DE INTERÉS

Los consejeros, funcionarios y empleados deberán en todo momento evitar tomar acciones que puedan contraponerse, o que den la imagen de que se contraponen, con los legítimos intereses de GFNorte. En especial, se deberá tener particular cuidado en evaluar la posibilidad de caer en un conflicto de intereses en las relaciones de negocios o personales que se puedan tener con clientes, proveedores, asociados o competidores (incluyendo sus consejeros, funcionarios y empleados) de GFNorte.

1. Empleos o Puestos Externos:

Los funcionarios y empleados de GFNorte no podrán aceptar un empleo o puesto dentro de otra empresa, siempre que el tiempo o esfuerzo requeridos para su desempeño afecte su capacidad para atender o cumplir plenamente con las responsabilidades conferidas en la Institución. De igual manera, tampoco podrán aceptar un empleo, puesto o tarea, con algún competidor, cliente o proveedor de GFNorte, bien sea como asesor, contratista independiente o cualquiera otra forma remunerada, sin la previa autorización por escrito del Director General de la empresa del Grupo de adscripción, quien para extenderla deberá escuchar la opinión de la Dirección General Adjunta de Contraloría.

Los consejeros o funcionarios de GFNorte que tengan familiares hasta el segundo grado que sean consejeros o funcionarios en otras entidades financieras pertenecientes a otros grupos financieros, de las sociedades controladoras de los mismos, o de otras entidades financieras no agrupadas, deberán reportar tal situación al superior jerárquico o al Consejo de Administración, según corresponda para que se tomen las medidas conducentes.

En caso de que los funcionarios y empleados, asistan en representación de GFNorte a las sesiones de Consejo de Administración de las empresas en las que se tenga participación accionaria o algún otro vínculo de negocios, deberán notificar de esta situación a la Dirección General de Administración y a la Dirección General Adjunta de Contraloría, debiendo los emolumentos entregarse a favor de la Institución de que se trate.

2. Intereses en Otros Negocios:

Los consejeros, funcionarios y empleados, en lo individual, a través y/o en conjunto con cualquier familiar hasta el segundo grado o cualquier tercero, no deberán tener intereses financieros con clientes, proveedores o competidores de GFNorte, cuando esos intereses puedan implicar una acción dolosa, de mala fe o ilícita, o bien, que favorezca sus propios intereses económicos en detrimento de los legítimos de GFNorte, al representar un riesgo real o aparente de afectación al patrimonio del Grupo.

Los consejeros, funcionarios y empleados, en lo individual, a través y/o en conjunto con cualquier familiar hasta el segundo grado o cualquier tercero, no podrán realizar inversiones personales en fondos de ahorros y fideicomisos accesibles al público en general, así como tomar préstamos personales e hipotecarios de bancos, compañías de seguros o financieras, en condiciones que puedan comprometer una reciprocidad con los recursos de GFNorte o que utilicen su posición o nivel en el Grupo para obtener condiciones privilegiadas fuera de mercado, que le generen además compromisos reales o potenciales en detrimento de GFNorte.

3. Negocios con GFNORTE:

Los consejeros, funcionarios o empleados no deberán tomar ventaja para sí, directa o indirectamente, para sus familiares hasta el segundo grado, o para cualquiera tercera persona, de una oportunidad de negocio cuya realización implique algún perjuicio para GFNorte, ni obtener ingresos o gratificaciones distintos de la compensación que recibe de GFNorte por sus servicios, cuando éstos provengan de una relación de negocios con la Institución.

4. Regalos, Atenciones, Viajes y Ventajas de y a Terceros:

Los funcionarios o empleados, en lo individual, a través y/o en conjunto con cualquier tercero, en particular sus familiares hasta el segundo grado no deberán aceptar de los clientes, proveedores o competidores, regalos, atenciones, invitaciones a viajes de recreo o disfrutar de servicios, bienes o cualquiera otra consideración especial.

Se podrán recibir de manera excepcional regalos de terceros cuando su valor estimado no sobrepase la cantidad de 300 UDIs, incluyendo aquellos que estuvieran personalizados de manera indeleble.

Cualquier tipo de regalos o promociones que rebasen el monto anteriormente mencionado, deberán regresarse al remitente con una nota que señale el agradecimiento por la atención recibida y a la par del impedimento normativo para su recepción.

En el caso que los consejeros reciban regalos, servicios, viajes o descuentos que tengan el claro propósito de influir en las relaciones de GFNorte y que, según su criterio, consideren conveniente contar con la aprobación del Consejo de Administración, informarán de ello al Secretario del Consejo para que incluya el tema en la agenda de la próxima sesión.

Las comidas o cenas pagadas por clientes o proveedores deben realizarse con el único propósito de establecer o consolidar una relación de negocios y, en todo caso, deberá estar presente el anfitrión, cuidando que no sean frecuentes.

Cualquier reunión social con competidores se deberá realizar con estricto apego a la Ley Federal de Competencia Económica y la Política de Competencia Económica de GFNorte.

De manera paralela, los consejeros, funcionarios y empleados deberán evitar el hacer regalos a clientes, proveedores o competidores que pudieran ser interpretados como un soborno o compensación especial a cambio de información, favores o dádivas.

5. Manejo de Conflictos Potenciales:

Es obligación de todo consejero, funcionario o empleado de GFNorte involucrado en algún conflicto de interés, real o potencial, realizar un reporte exacto, completo y oportuno de los hechos y circunstancias ante los niveles superiores de la organización, incluyendo aquellas relaciones de parentesco, relaciones personales o de cualquier otro tipo que pudieran potencialmente generar dicho conflicto de interés.

Ningún consejero, funcionario o empleado que se encuentre en conflicto de interés, podrá participar en la resolución o en la atención del asunto motivo del conflicto.

Cuando un consejero, funcionario o empleado detecte que tiene un posible conflicto de interés, al contar con poder de decisión o influencia respecto de un asunto determinado, procederá a comunicar por escrito y de inmediato dicha situación a la Dirección General Adjunta de Contraloría, y/o a la Dirección de Auditoría de Asuntos Especiales y Reclamación, o bien, a través del sistema de denuncias establecido en la Institución; a efecto que se le releve de la responsabilidad en cuestión y se supervise que la resolución se lleve a cabo atendiendo a los intereses de GFNorte. (Ver apartado “En materia de denuncias”).

B. MANEJO DE INFORMACION

Los consejeros, funcionarios y empleados utilizarán la información que sea de su conocimiento, en virtud de las actividades que desempeñen, de manera confidencial y reservada, y se abstendrán en todo momento de obtener o recibir beneficios personales mediante su uso o divulgación, o provocar un detrimento al patrimonio, prestigio o posición competitiva de GFNorte.

1. Tipos de Información:

La información que pertenece o es utilizada por GFNorte, se clasifica de la siguiente manera:

- Confidencial.
- Privilegiada.
- Interna.
- Pública.

a) Confidencial:

Es la información reservada para el conocimiento de los consejeros, funcionarios y empleados, quienes la obtienen en virtud del trabajo que desempeñan y la requieren y utilizan para el desarrollo de sus actividades o la toma de decisiones. De ser conocida esta clase de información por terceros, podría dar ventajas a los competidores o ser perjudicial para GFNorte.

Los consejeros, funcionarios y empleados que tengan acceso a esta clase de información, deberán guardar completa discreción y cuidado en su manejo, por lo que serán responsables de la misma. No tienen autorización alguna para usarla de otra manera que no sea la requerida para su función, ni divulgarla a personal no autorizado, así como fuera de la Institución. GFNorte establecerá y adoptará los medios físicos o tecnológicos, así como sistemas suficientes y eficaces, para proteger y preservar la confidencialidad de la información, y mantener el acceso restringido a la misma.

Por su parte, los consejeros, funcionarios y empleados tomarán además las medidas físicas o tecnológicas que GFNorte ponga a su disposición para salvaguardar esta clase de información.

En forma enunciativa y no limitativa, se considera como información confidencial:

- Datos financieros que todavía no se han publicado, proyecciones financieras y presupuestos.
- Proyectos de construcción o ampliación de sucursales y edificios corporativos, así como desarrollo inmobiliario y el monto a invertir, cuando no han sido públicamente anunciados.
- Planes y esfuerzos de nuevos productos y servicios, así como estrategias comerciales.
- Cambios importantes en la administración y políticas básicas que se encuentren en evaluación o pendientes de instrumentación.
- Prácticas, métodos, sistemas, equipos de proceso y de seguridad, que no sean del dominio público.
- Políticas de compensación, valuación de puestos, tabuladores de sueldos y prestaciones, nómina de funcionarios y empleados y sistemas de incentivos.
- Juicios u otras disputas en las que GFNorte o accionistas estén involucrados.

- Precios, volúmenes y acuerdos que existan con proveedores.
- Identidad de los clientes, así como el tipo y magnitud de negocios con ellos.
- Errores, deficiencias y problemas específicos que puedan ocurrir en el curso de las operaciones de GFNorte.
- Cualquier información contenida en documentos explícitamente marcados como "Confidencial", "Personal" o ambas.
- Cualquier documento que se refiera a planes o estrategias que no hayan sido dadas a conocer públicamente o de forma interna.
- Información del personal, incluyendo a los consejeros, tal como domicilios particulares, niveles de sueldo o compensaciones, historial laboral, historial médico, dependientes económicos, etc.
- Políticas y procedimientos que rigen la operación de la empresa contenidas en el Portal de Normatividad Institucional.

Se excluye de la restricción a que está sujeta esta información, a la que sea requerida por las autoridades competentes, la cual deberá ser entregada, en su caso, por los conductos establecidos para tal efecto.

b) Privilegiada:
La Ley del Mercado de Valores define ésta como el conocimiento de actos, hechos o acontecimientos capaces de influir en los precios de los valores materia de intermediación en el Mercado de Valores, mientras tal información no se haya hecho del conocimiento público.

Para los efectos de la mencionada Ley, se presume que pueden tener acceso a información privilegiada relativa a GFNorte o de sus subsidiarias que emiten valores, los miembros del Consejo de Administración, Directores Generales, Auditores, Comisarios (La figura de Comisario aplica solamente para las subsidiarias del GFNorte) y Secretarios del Consejo de Administración.

Los consejeros, funcionarios y empleados, deberán cumplir con las disposiciones legales aplicables en la materia, particularmente si ocupan los cargos arriba enunciados; así mismo, deberán manejar la información privilegiada en la forma señalada para la información confidencial.

Se considerará como uso indebido de esta información, los actos contrarios a las sanas prácticas del Mercado de Valores, tales como:

- Provocar movimientos desordenados en los precios de cotización o en las tasas de rendimiento del Mercado de Valores.

- Realizar cualquier acto que tienda a crear condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en los precios de los valores manejados en el Mercado de Valores.

- Difundir rumores alarmistas o tendenciosos basados en información sobre la que no se tengan suficientes datos.

- Divulgar informaciones falsas, a fin de influir en las cotizaciones de los valores.

Los consejeros, funcionarios o empleados de GFNorte que tengan interés en realizar inversiones de carácter personal en acciones representativas del capital social de GFNorte, deberán apegarse a lo dispuesto en el Manual de Operaciones con Valores de Consejeros, Directivos y Empleados de las empresas que conforman el Grupo Financiero Banorte, observando de manera rigurosa las limitantes y requerimientos establecidos en dicho manual, que son aplicables también para el caso de consejeros, funcionarios y empleados que por sus funciones tengan o puedan tener acceso a información privilegiada de empresas que cotizan en cualquier bolsa de valores, ya sea nacional o extranjera.

c) Interna:

Es aquella que se genera durante el curso normal de las actividades y su divulgación no está restringida entre determinadas áreas de GFNorte, así como en su caso a terceros autorizados e involucrados.

Esta clase de información es revelada entre áreas y personas de GFNorte para las que sea relevante, sin que necesariamente sea divulgada de forma general.

Los consejeros, funcionarios y empleados no deberán comentar información de GFNorte con personas o entidades ajenas.

d) Pública:

Es aquella información que ha sido dada a conocer a los medios masivos de información o a través de los canales autorizados por GFNorte, con el propósito de darle la más amplia difusión.

Debido a que la difusión de información al público implica una responsabilidad legal para GFNorte en lo general, y para sus ejecutivos de primer y segundo nivel en lo personal, ante el público que compra y vende acciones de GFNorte y ante las autoridades reguladoras, todos los comunicados públicos, orales o escritos, que se divulguen, deben ser verídicos, exactos, claros y dados a conocer a través de los voceros autorizados y por medio del Emisnet que es el medio de comunicación oficial con los accionistas.

Únicamente los funcionarios explícitamente autorizados podrán anunciar públicamente datos importantes de GFNorte de manera oportuna, vigilando en todo momento que no se afecte la confidencialidad necesaria para la toma de decisiones.

De forma enunciativa y no limitativa, se considera como información pública:

- Estados Financieros periódicos, cuya publicación a los inversionistas y público en general es una obligación legal, que ya han sido aprobados para su difusión por los órganos de Gobierno Corporativo competentes.
- Informes periódicos o eventuales que se entregan a las autoridades.
- Informes complementarios a análisis bursátiles y financieros.
- Boletines de prensa.

Es importante recordar que, si no se tiene la certeza de estar debidamente autorizado para la divulgación de cualquier tipo de información, debe abstenerse de hacerlo y solicitar el apoyo de la Dirección General Adjunta de Finanzas / CFO.

2. Uso Indebido de Información;

El uso y la divulgación indebida, ya sea de manera reiterada u ocasional, de información confidencial, interna o privilegiada que consejeros, funcionarios y empleados conozcan o tengan acceso con motivo del cargo o funciones que desempeñan, constituye un delito sancionado penalmente, con independencia de las responsabilidades materiales que se les puedan fincar por cualquier beneficio personal que se obtenga, así como por los daños y perjuicios que se causen a GFNorte. Cabe aclarar, que estos efectos no cesan con la terminación de la relación laboral o contractual.

Una vez que la información ha sido publicada por los canales que corresponda, los consejeros, funcionarios y empleados quedan relevados de la responsabilidad de salvaguardarla y pueden utilizarla libremente, en tanto no se comprometa alguna otra información confidencial.

3. Requerimientos de Información de Autoridades y de Terceros:

Con base en la política de GFNorte de colaborar con las autoridades, los consejeros, funcionarios y empleados que reciban una solicitud formal de información por parte de alguna autoridad u organismo oficial facultado para ello, consistente en proporcionar información o documentación de terceros que tengan relación con el Grupo (Clientes, proveedores, etc.), deberán inmediatamente hacerlo del conocimiento de su Director de área, a fin que la solicitud sea canalizada al área o empresa del Grupo que corresponda para que se determine su procedencia.

Toda solicitud deberá ajustarse al procedimiento anterior, por lo que ningún miembro de GFNorte se someterá a entrevistas, contestará a preguntas, ni presentará, mostrará o entregará documentos de o sobre GFNorte, o sobre sus clientes o proveedores, salvo que se trate de requerimientos ordenados por autoridad judicial competente, en cuyo caso se deberá turnar dicho requerimiento al área Jurídica de su localidad, a fin de analizar y dar debida respuesta a dicho requerimiento. El mismo tratamiento debe darse a los requerimientos de información que realicen terceros o sus representantes legales.

Es obligación de los consejeros, funcionarios y empleados, dar cumplimiento en tiempo y forma a cualquier requerimiento de hacer y/o informar que nos hagan las autoridades ya sea mediante oficio por parte de alguna autoridad financiera, sentencia por parte de un juez, o bien, información requerida por funcionarios de la Dirección General de Jurídico para respuesta a demandas interpuestas contra la Institución. Por lo anterior, es indispensable que cada uno de los consejeros, empleados y funcionarios estén atentos a cumplir con los tiempos establecidos en los requerimientos de la autoridad que les sean informados por cualquier área que conforman la Dirección General de Jurídico, Dirección General de Administración de Riesgos y Crédito o Dirección General Adjunta de Contraloría.

4. Información Propiedad de Terceros:

La información 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 y patrimoniales de las personas anteriormente enunciadas.

5. Registros Contables:

Los registros contables han sido establecidos para cumplir con los propósitos del negocio, servir como instrumentos de control y seguimiento, atender los requerimientos regulatorios de las autoridades y la divulgación de la información financiera del Grupo y sus subsidiarias. Todos los funcionarios y empleados de GFNorte están obligados a cumplir con los principios de veracidad, exactitud, oportunidad y legalidad en la generación, preservación y protección de los registros contables, ya sean en medio electrónico, documental o cualquier otra modalidad que se utilice para dar soporte a la marcha del negocio.

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deberán en todo momento cumplir escrupulosamente con todas las normas y políticas contables vigentes, así como abstenerse de efectuar registros y autorizar entradas falsas o engañosas en los mismos u omitirlos.

C. DE LOS RECURSOS

Los consejeros, funcionarios y empleados deberán utilizar los recursos materiales y tecnológicos de GFNorte para el cumplimiento de sus funciones, procurando un uso eficiente de los mismos. En caso de requerir su utilización para fines personales (telefonía, correo electrónico o fotocopiado, entre otras), deberá hacerse en forma mesurada y preferentemente, limitado a situaciones excepcionales.

1. Uso de instalaciones y servicios:

Los recursos económicos, instalaciones, servicios y bienes propiedad de GFNorte, están dispuestos para su aprovechamiento en la ejecución de los negocios del GFNorte.

Los consejeros, funcionarios y empleados cuidarán que el uso de los recursos, productos y servicios se realice con eficiencia y moderación y atendiendo a las funciones que desempeñan y se abstendrán de realizar actividades personales como la compra, venta, distribución con o sin ánimo de lucro de artículos dentro de las instalaciones de GFNorte. En caso de que consejeros, funcionarios y empleados, tuvieran algún negocio personal que no represente un conflicto de interés y que tampoco se utilice la infraestructura de la Institución para su desarrollo y/o dañe la imagen de GFNorte, se podrá promocionar dicho negocio personal utilizando únicamente los medios que la Dirección General de Administración autorice y/o proporcione para tal efecto.

En la utilización de las instalaciones y oficinas, se deberán respetar las normas de seguridad y protección civil establecidas, así como procurar un ambiente de trabajo donde prevalezca el orden, la limpieza y el respeto a las áreas de trabajo comunes o privadas.

En los casos de empleo de insumos tales como papelería, fotocopias, energía eléctrica, etc., así como del equipo (Enseres de escritorio, fotocopiadoras, teléfonos, computadoras personales y similares) para propósitos personales no relacionados con las funciones asignadas al empleado, deberá estar previamente autorizado por el superior jerárquico, con nivel mínimo de Director de Sucursal para el caso de personal de la red de sucursales o módulos, o de Subdirector, para el caso de áreas administrativas, y no ser exagerado su uso o consumo, quedando bajo vigilancia del funcionario que autorizó su uso.

Queda estrictamente prohibida la presentación de cuentas de gastos falsas o alteradas; la disposición de insumos o activos (Muebles, inmuebles, equipo, etc.) al margen de lo dispuesto en el presente apartado; o el retiro de las instalaciones de GFNorte para uso personal de equipo, material o suministros.

2. De los Registros:

Cualquier adquisición o venta de activos, debe quedar registrada y claramente identificada en la contabilidad del GFNorte. Así mismo, se deberá dar continuo seguimiento al uso, ubicación y resguardo de los activos fijos a través de un adecuado control de inventarios.

3. De los Egresos:

Los egresos que se hagan por cuenta de GFNorte, deberán contar con la documentación de respaldo establecida y estar autorizados por funcionarios facultados, quienes deberán vigilar que estas erogaciones sean necesarias y estén dentro de los parámetros presupuestales aprobados.

Los viajes de negocio o trabajo por cuenta de GFNorte con clientes, proveedores o personas del medio con las que se tenga relación, deberán ser evaluados en cada caso particular, ser pagados únicamente al funcionario o empleado de GFNorte y podrán realizarse cuando:

- Sean necesarios para el desarrollo de un trabajo.
- Sean positivos para mantener o mejorar las relaciones de negocios de GFNorte.
- No creen obligación o compromiso entre las partes.
- No puedan ser mal interpretados o susciten la crítica de terceros.
- Sean acordes a los límites establecidos en las políticas.
- No representen viajes de recreo o esparcimiento por cuenta de GFNorte.

4. De la Capacitación:

Los funcionaros y empleados de GFNorte deben utilizar todos los recursos que la Institución les proporcione para fomentar el aprendizaje de las habilidades, técnicas y conocimientos requeridos para poder ejecutar las tareas que tengan encomendadas y lograr la mejora continua en su desempeño.

Así mismo, es responsabilidad de todo colaborador atender y aprobar en tiempo y forma los cursos de capacitación, ya sean en formato presencial o virtual que la Institución le asigne o autorice, esto en aprovechamiento de los recursos invertidos y en beneficio de la propia persona, al desarrollar con las habilidades y conocimientos aprendidos las funciones que se tienen conferidas.

Con el propósito de preservar la integridad, objetividad y validez de las evaluaciones de los cursos de capacitación, queda prohibido utilizar herramientas de Inteligencia Artificial para generar, obtener o proporcionar las respuestas de

dichas evaluaciones. Las respuestas deberán ser elaboradas directamente por cada colaborador, con base en los conocimientos adquiridos durante la capacitación, a fin de acreditar de manera individual y efectiva la comprensión de los contenidos impartidos.

Es responsabilidad de cada uno de los funcionarios y empleados estar certificados en los temas que lo demande tanto la regulación externa como interna según el puesto que ocupen en la organización.

5. De la gestión del tiempo:

Los funcionarios y empleados de GFNorte deberán utilizar el tiempo que tienen asignado en su jornada laboral, para el desarrollo de las tareas que les fueron encomendados, limitando las ocasiones que puedan generar distracción, por ejemplo: La realización de eventos sociales en horas laborales; ausencias extraordinarias sin justificación y autorización del jefe inmediato; uso desmedido de redes sociales; utilización de aparatos auditivos que puedan ocasionar el no estar alerta al entorno, entre otros.

6. Del desarrollo de las tareas "Bien y a la Primera":

Los funcionarios y empleados de GFNorte deben desarrollar sus funciones con disciplina, 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, no solo es una obligación y responsabilidad de todos los que colaboramos en la Institución, sino que representa un hábito cotidiano que nos distingue como una empresa financiera sólida y confiable.

D. CONDUCTA CON CLIENTES

En la relación con sus clientes, los funcionarios y empleados de GFNorte siempre deberán actuar con objetividad, imparcialidad, independencia, equidad, excelencia; honrando la confianza de nuestros clientes y protegiendo sus intereses y el patrimonio que encomiendan a la Institución; actuando en apego a la normatividad interna y mejores prácticas; considerando, además, los objetivos de crecimiento y rentabilidad de la Institución. En este ámbito GFNorte incorpora la inclusión financiera y principios fundamentales de trato digno al cliente, con especial énfasis a adultos mayores y otros grupos vulnerables como un compromiso con el país.

1. Actitudes e impacto:

GFNorte tiene el compromiso de satisfacer, en la medida de lo posible y de conformidad con las sanas prácticas financieras y la regulación aplicable, las necesidades de los clientes mediante los productos y servicios que más se

adecuen a su situación particular, cumpliendo en su actuación, principalmente en las operaciones masivas, con lo dispuesto en el Código de Mejores Prácticas de atención a los clientes y usuarios de los servicios financieros.

Los funcionarios y empleados, particularmente aquellos encargados de la atención a clientes, deben proporcionar un trato digno, incluyente, respetuoso, transparente, veraz y oportuno, así como usar un lenguaje claro y simple, con la misma calidad, eficiencia y cortesía, que esperarían recibir si fueran los clientes.

2. Inclusión Financiera:

GFNorte tiene el compromiso de apoyar decididamente la inclusión financiera, acercando más productos y servicios a segmentos de población no atendidos por la banca tradicional, mediante la incorporación de canales de atención (Banca móvil, CODI, terminales punto de venta, corresponsales bancarios, cajeros automáticos, entre otros) así como la implementación de nuevos esquemas apoyados con tecnologías de vanguardia y facilitar con ello que los clientes, utilicen aquellos productos que estén acordes a sus necesidades y puedan realizar sus transacciones con el menor costo en términos monetarios, tiempos y desplazamientos; todo lo anterior, apegándonos a la regulación vigente, con contratos justos, transparencia en la comunicación, protección de datos personales y seguridad de la información.

3. Ofrecimiento de servicios y productos:

Los funcionarios y empleados que proporcionen información relativa a los productos o servicios que ofrece GFNorte, deben hacerlo exclusivamente a través de los canales de comunicación Institucionales y verificar que ésta sea clara, objetiva, actualizada, precisa, transparente, comprobable y exenta de elementos de cualquier tipo que pudieran confundir o inducir a una interpretación errónea de sus características, debiendo evitar:

- Orientar al cliente hacia productos o servicios que no necesita, por el único motivo de ser más rentables para GFNorte.

- Omitir en la descripción detallada de un producto o servicio los costos o comisiones asociados, los requisitos para mantener su operación, o bien para proceder a su cancelación, así como los posibles riesgos o inconvenientes que conlleva para el cliente.

- Hacer comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes que se ofrecen en el mercado.

Lo anterior, a fin de facilitar al cliente la elección del producto o servicio que más se ajuste a sus necesidades.

4. Trato equitativo e igualdad por segmentos:

Los factores con los que GFNorte sustenta su presencia en el mercado son la eficacia, calidad, el trato digno y humano y los beneficios que para el cliente representan los productos y servicios que ofrece, por lo que en ningún caso exigirá o aceptará operaciones que afecten esta relación.

De esta manera, los funcionarios y empleados deberán ser imparciales, objetivos y equitativos en su relación con clientes, por lo que se abstendrán de:

- Forzar una exclusividad por parte del cliente.
- Imponer un condicionamiento, en que el otorgamiento de productos o servicios de GFNorte queda sujeto a que el cliente acepte otros que quizá no necesita o desea.
- Procurar tratos recíprocos, según los cuales GFNorte aceptará los productos y servicios que una empresa ofrece, siempre y cuando dicha empresa acepte los productos y servicios de GFNorte.

Todos los clientes que por sus características específicas puedan ser reconocidos como miembros de un mismo segmento del mercado, deberán recibir la misma clase de servicio, para evitar un trato preferencial o discriminatorio, no obstante, GFNorte pone especial cuidado en la atención de grupos de clientes vulnerables, como adultos mayores, personas que presenten condiciones físicas particulares, a los que da atención esmerada que garantice trámites ágiles, eficientes y acordes a sus características especiales, de conformidad con lo dispuesto en el punto 8 de este apartado y en general a lo dispuesto en la política de Atención de Adultos Mayores.

GFNorte nunca deberá utilizar medios ilegales o intimidatorios para forzar el debido cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos que celebre. En todo caso, acudirá ante las instancias legales disponibles para hacer valer sus derechos.

En cuanto al debido cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos, GFNorte podrá dado el caso acudir ante las instancias legales disponibles para obligar a un cliente a que cumpla con sus compromisos contractuales, pero nunca utilizando medios ilegales para lograr ese propósito.

5.Decisión de no tratar con un cliente:

Los funcionarios y empleados de GFNorte no están obligados a aceptar como cliente a ninguna persona física o moral, aun cuando satisfaga los requisitos establecidos para el efecto, ni a explicar las razones por las que se toma una decisión discrecional de este tipo, cuando se presume una actividad ilícita o existen circunstancias que así lo infieran. Así mismo, deberán estar atentos a las instrucciones que en esta materia proporcione la Dirección Ejecutiva de Cumplimiento Normativo. Esta situación deberá ser vigilada cuidadosamente por el personal de promoción y reportada al nivel de Dirección que le corresponda.

6. Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo:

Es obligación funcionarios y empleados llevar a cabo las acciones pertinentes a fin de combatir el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y cumplir con el Programa de Sanciones; comprometiéndose a realizar las acciones

previstas en la normativa a fin de prevenir que nuestra Institución sea un medio para legitimar recursos obtenidos de actividades ilícitas.

En ese sentido, los funcionarios y empleados de GFNorte deben:

- Identificar mediante los medios que establece la regulación a las personas físicas y morales que van a ser sus clientes, haciéndole saber que se trata de una exigencia legal, así como la obligación de proteger dicha información y documentación en términos de las leyes respectivas en la materia.

- Comprobar, en la medida de lo posible y antes de contratar con ellos, la veracidad y autenticidad de la información que presenta el cliente.

- Conocer y documentar el giro económico al que se dedica el cliente y verificar su domicilio.

- Monitorear la transaccionalidad del cliente, a fin de detectar operaciones que se aparten de su comportamiento financiero habitual.

- Informar a la Dirección Ejecutiva de Cumplimiento Normativo cualquier operación inusual o sospechosa que pudiera estar relacionada al Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

  De particular relevancia es la participación de consejeros, funcionarios y empleados en los programas de capacitación en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y Programa de Sanciones.

Es primordial aplicar las revisiones necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones legales y regulatorias en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, o cualquier otra actividad que se sospeche pueda ser ilícita.

Si se tienen dudas sobre la procedencia o no del establecimiento de una relación de negocios con una persona física o moral a la luz de estas limitaciones, los empleados o funcionarios deberán consultar el caso con sus superiores jerárquicos, o con funcionarios de las áreas Jurídica, Auditoría o Contraloría Normativa antes de cerrar un contrato.

7. De la Prevención de Fraudes:

GFNorte procura 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, de el de la propia Institución, como pueden ser:

- Suplantar la identidad del cliente.

- Robar datos personales e información financiera del cliente.

- Suplantar la identidad de la propia Institución.
- Usar indebidamente información privilegiada de los clientes.
- 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.
- Alterar cheques o emitir cheques falsos.

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 deben establecer controles que monitorean los parámetros transaccionales de acuerdo con la información que el mismo cliente establezca para ello, notificándoles por canales electrónicos las operaciones realizadas, como una medida de alertamiento sobre los movimientos en sus cuentas y pueda ejercer acciones inmediatas en caso de posibles intentos de fraude.

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” de este mismo Código de Conducta.

Con cero tolerancia se aplicarán las sanciones ante cualquiera de las conductas mencionadas anteriormente, conforme a lo establecido en el Manual de Sanciones Laborales.

8. Honrar la confianza de nuestros clientes:

Es responsabilidad de los funcionarios y empleados honrar la confianza que los clientes depositan en la Institución; en todos los casos los funcionarios y empleados deben actuar como dignos representantes de la Institución; asesorar al cliente sobre los productos y servicios que cubran sus necesidades y la manera de operarlos, entregándole sin excepción el comprobante que corresponda a las transacciones realizadas.

Si bien, debemos actuar bajo el principio de hacer negocios con buena fe, no se debe confundir la calidad en el servicio con el abuso de confianza, por lo que es imperante que las transacciones que efectúe y/o instruya el cliente, cuenten su autorización manifiesta, y queden debidamente registradas en los sistemas institucionales, viéndose reflejadas en los estados de cuenta; observando en todo momento lo dispuesto en normatividad interna.

9. Trato digno a los clientes:

GFNorte observa altos estándares en cuanto a la atención del cliente, de manera cálida, humana y con respeto absoluto; los cuales se rigen, en términos generales por los principios de inclusión, legalidad y trato digno, procurando en términos generales los siguientes lineamentos, los cuales están acordes a lo dispuesto en los Objetivos de Control Interno Institucionales:

- GFNorte trata a toda persona con respeto, valor y sin discriminación alguna; garantizando un entorno físico y tecnológico que asegure la protección de la información del cliente; utilizando un lenguaje claro, sencillo al transmitirle información, con lo cual se fomenta su libertad y autonomía en la toma de decisiones financieras.

- No existe relación entre el trato al cliente y el segmento al que pertenece, no obstante, GFNorte presta atención a las necesidades particulares del adulto mayor y otros grupos vulnerables con necesidades particulares, enfocados a ofrecerles agilidad y eficiencia en la consecución de sus trámites, cuidando su seguridad.

- En GFNorte se establecen y documentan procedimientos sencillos y claros, que faciliten al cliente la contratación de productos y servicios; así como en el manejo de sus recursos.

- Se cuenta con programas de educación financiera, que permiten al cliente contratar productos de manera informada y de acuerdo con sus necesidades financieras y su perfil de inversión.

- Es primordial para GFNorte, informar al cliente el detalle de las características técnicas, económicas y operativas de los productos, a fin de garantizar la toma de decisiones de manera consciente y adecuada.

10. Atención de quejas, comentarios y sugerencias y medición de niveles de satisfacción del cliente:

GFNorte, como parte de su cultura enfocada en el cliente, permanentemente lo mantiene informado sobre los canales de comunicación que tiene habilitados para escuchar y atender sus comentarios, quejas y sugerencias en tiempo real, a fin de analizarlas y atenderlas de manera ágil y objetiva, dando respuesta dentro del plazo regulatorio y por los medios que corresponda según la naturaleza de cada interacción.

Lo anterior nos permite determinar el nivel de satisfacción del cliente, la probabilidad de que realice una recomendación positiva de los productos, servicios y transacciones, así como del trato recibido en los diferentes canales de servicio.

Los lineamientos de atención de consultas de la UNE, se encuentran detallados en la normatividad interna Políticas Generales de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios, relativas a la atención de consultas, quejas, aclaraciones, reclamaciones, controversias y registros ante CONDUSEF.

Al interior, nuestros colaboradores dan respuesta a la voz de los clientes haciéndolos sentir escuchados, adicionalmente el análisis sistémico de estos comentarios y sugerencias se atienden en los equipos multidisciplinarios que guían la mejora y transformación de la experiencia de servicio, elemento primordial para la consecución de los objetivos del negocio.

11. Cobranza al cliente:

GFNorte, conduce las acciones de cobranza con base en prácticas de pleno respeto y educación con el deudor, las cuales están establecidas en los Lineamientos Generales de Gestión de Cobro.

12. Cancelación de productos y servicios:

GFNorte presenta un absoluto respeto ante la decisión del cliente de terminar la relación comercial, informándole detalladamente los requisitos para la cancelación del producto o servicio que se trate sin presentar oposición alguna u obstáculos que ralenticen el proceso, debiendo entregar al cliente un comprobante en el que conste la cancelación correspondiente.

E. DE LOS COMPETIDORES

Los funcionarios y empleados de GFNorte mantendrán con sus competidores la clase de relaciones que cumplan estrictamente con la Ley Federal de Competencia Económica y la Política de Competencia Económica de GFNorte que propicien un ambiente de sana competencia. Asimismo, deberán mantener un espíritu abierto de cooperación en aquellos temas que favorezcan el desarrollo del gremio.

1. Acuerdos con competidores:

Los funcionarios y empleados de GFNorte no buscarán establecer con los competidores acuerdos formales o informales, orales o escritos, implícitos o explícitos, que tengan por objeto o efecto:

- Fijar, elevar, concertar o manipular los precios de los productos o servicios que ofrecen en los mercados;
- Restringir o limitar la prestación o el lanzamiento de productos y servicios;
- El reparto de territorios, clientes, tipos de productos o servicios; o
- Intercambiar información sensible (precios, clientes y tipos de productos o servicios) que pudiera considerarse que tenga como objeto o efecto facilitar cualquiera de las conductas señaladas con anterioridad.

2. Convenios sobre proveedores y Clientes:

Los funcionarios y empleados de GFNorte no participarán en ningún acuerdo con competidores que pretenda limitar o impedir el trato con algún proveedor o cliente determinado.

3. Comentarios sobre competidores:

GFNorte mantiene la política del mutuo respeto con sus competidores, por lo que los funcionarios y empleados deberán evitar hacer comentarios o declaraciones adversas sobre ellos ante el público en general, y en especial con la clientela, debiendo, dado el caso, ser objetivos, veraces y completos. Al respecto y en particular, se deberá atender lo siguiente:

- Basar la promoción de los productos y servicios de GFNorte en sus cualidades y en los beneficios que pueden reportarle al cliente.
- No comentar sobre la reputación o prácticas comerciales de los competidores, así como no referirse a sus problemas.

- Las declaraciones sobre las características, valor agregado o costo-beneficio de los productos o servicios de un competidor, deberán ser imparciales, verídicas y en todo caso comprobables.

4. Asociaciones empresariales, profesionales y foros:

Los funcionarios y empleados de GFNorte participarán en ellas cuando sus funciones y objetivos sean útiles, legítimas y faciliten la conducción de asuntos de interés común, tales como el aprovechamiento de la tecnología o las relaciones con organismos oficiales y autoridades, mejorando la eficiencia en los mercados.

Los funcionarios y empleados de GFNorte no utilizarán su participación en foros, eventos u organizaciones, ni aceptarán que se utilicen para establecer acuerdos con la competencia que tengan o puedan tener por objeto o efecto:

- Fijar, elevar, concertar o manipular los precios de los productos o servicios que ofrecen en los mercados.
- Restringir o limitar la prestación o el lanzamiento de productos y servicios.
- El reparto de territorios, clientes, tipos de productos o servicios.
- Intercambiar información sensible (precios, clientes y tipos de productos o servicios) que pudiera considerarse que tenga como objeto o efecto facilitar cualquiera de las conductas señaladas con anterioridad.

5. Información sobre competidores:

Los funcionarios y empleados de GFNorte no deberán intentar, por ningún motivo, obtener secretos industriales o cualquier otra información confidencial de un competidor. En este sentido no se deberá:

- Convencer por cualquier medio, a personal actual o exempleados de un competidor a revelar información confidencial.
- Contratar servicios para obtener información confidencial o secreta de algún competidor.

F. DE LOS PROVEEDORES

Las relaciones que los funcionarios y empleados de GFNorte sostengan con los proveedores, deberán estar basadas en criterios de selección técnicos, económicos y en la medida de lo posible, considerando también aspectos de protección al medio ambiente, con profesionales formalmente establecidos, atendiendo a las necesidades del Grupo, y conducidas con independencia e integridad en todas y cada una de las operaciones que se realicen.

1. Selección de proveedores:

Los funcionarios y empleados que participen en la selección de los proveedores, deberán ser imparciales, y evaluar parámetros de precio, calidad y confiabilidad de productos o servicios, así como la capacidad instalada y técnica del proveedor para cumplir con lo requerido en el tiempo establecido, tomando en consideración también si el proveedor cuenta con la Distinción de Empresa Socialmente Responsable y su práctica está familiarizada con temas de protección social y ambiental.

De igual forma, deberán vigilar que dicha selección se realice a través de los procesos determinados, tales como cotización directa o invitación, formalización mediante contratos, cumplimiento de condiciones y entrega oportuna, de manera que se garantice la mejor relación costo-beneficio.

2. Cotizaciones, precios y decisiones de compra:

Al invitar a los proveedores a que presenten cotizaciones, les serán dados a conocer en forma completa y equitativa los requerimientos técnicos, comerciales y de otro tipo de GFNorte. Cualquier clarificación o cambio a las especificaciones originales deberá informarse, en cuanto se conozca, a todos los proveedores participantes, y si alguno de ellos ya hubiera presentado una cotización sobre las especificaciones anteriores, se le permitirá sustituir dicha cotización en un plazo corto pero razonable.

Los funcionarios y empleados involucrados en el proceso no aceptarán ningún descuento, precio u obsequio que tenga por objeto el influir en otras operaciones de la Institución.

En caso de que varios proveedores ofrezcan un producto o servicio, en condiciones similares de calidad y precio, se dará preferencia aquel que maneje material reciclado o bajos en contaminantes o bien, se tenga conocimiento de que el proveedor tiene la distinción de Empresa Socialmente Responsable o participe activamente en causas sociales y para el mantenimiento del medio ambiente.

Las decisiones de compra se basarán en las proyecciones de costos totales para GFNorte, considerando el impacto de productos defectuosos o servicios no satisfactorios, el valor de las relaciones comerciales a largo plazo con los proveedores y las experiencias previas que en su caso se hayan tenido con ellos.

En todo momento, los funcionarios o empleados encargados de tomar las decisiones de compra, deberán verificar que GFNorte se abstenga de realizar operaciones comerciales con proveedores con un mal historial de negocios o pagos; conformado por capital producto de actividades ilícitas; o bien, de dudoso giro de negocios.

3. Compras condicionadas:

Los funcionarios y empleados involucrados en el proceso, por ningún motivo procurarán que un proveedor adquiera los productos o servicios que ofrece GFNorte a cambio de asignarle contratos de compra, ni permitirán que el proveedor lo proponga.

Sin embargo, GFNorte podrá solicitar al proveedor que establezca ciertos servicios la Institución, únicamente por conveniencia mutua de carácter operativo, sin que ello se considere como compra condicionada.

4. Comentarios sobre proveedores:

Los empleados de GFNorte no comentarán los problemas o debilidades de un proveedor con otro proveedor, ni con personas ajenas a GFNorte. Los precios, condiciones y otro tipo de datos recibidos de proveedores actuales o potenciales, no deberán ser divulgados fuera de GFNorte, ya que se consideran información confidencial.

Todos los patrones de conducta mencionados anteriormente serán aplicados por funcionarios y empleados que tengan relación con otras Instituciones del sistema financiero que presten servicios a GFNorte.

G. DE LAS AUTORIDADES

Los consejeros, funcionarios y empleados que representen a GFNorte ante las autoridades federales, estatales o locales, deberán mostrar que las actividades se ejecutan con estricto apego a las disposiciones jurídicas aplicables, así como con base en las sanas prácticas financieras que rigen, absteniéndose de participar en actos ilícitos o que puedan generar sospechas de ilegalidad.

1. Actitudes e impacto:

Los consejeros, funcionarios y empleados que tuviesen relación con funcionarios de entidades regulatorias u organismos gubernamentales, deberán ofrecerles un trato amable y respetuoso, reconociendo su calidad de autoridades, que facilite el tratamiento de los asuntos, así como el establecimiento de acuerdos.

Los requerimientos y observaciones de las autoridades deberán ser atendidos satisfactoriamente, con el ánimo de colaborar con eficacia y cortesía en el cumplimiento de su misión, siempre que sus solicitudes se mantengan dentro de las facultades que les otorgan las leyes, y que no se vulneren los intereses del Grupo, en cuyo caso se harán valer los medios legales correspondientes.

Los consejeros, funcionarios y empleados en su relación con autoridades, deberán abstenerse de ofrecer beneficios de cualquier naturaleza, que comprometan o aparenten comprometer su independencia y objetividad.

En el caso que los representantes de las autoridades soliciten algún beneficio, se deberá reportar el hecho al Consejo de Administración, en el caso de los Consejeros, o al Director General de la empresa de GFNorte de que se trate, en

caso de funcionarios y empleados; o bien, a través del sistema de denuncias establecido en la Institución. (Ver apartado “En materia de denuncias”).

De igual forma, los consejeros, funcionarios y empleados se deberán abstener de manifestar públicamente su opinión sobre conductas o aptitudes de funcionarios públicos.

2. Defensa de los intereses del Grupo conforme a Derecho:

La amabilidad no debe confundirse con debilidad, ni el respeto con falta de firmeza en la defensa de los derechos de GFNorte.

Los Consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deberán ajustarse y vigilar que invariablemente se dé cumplimiento a las disposiciones legales en la materia. No obstante, es posible que en determinadas circunstancias surjan diferencias, ya sea de criterio o de interpretación, con las autoridades respecto a la aplicación de alguna norma. En tal caso, los Consejeros, funcionarios y empleados deberán solicitar el apoyo del área Jurídica de su localidad con el fin de comprobar que se fundamente y motive la posición asumida ante la autoridad, y en su caso, hacer valer la misma ante las instancias que procedan por ley.

3. Aceptación de responsabilidades:

Cuando las autoridades lo señalen y fundamenten, o bien, cuando en las revisiones periódicas internas lo detecten, y se compruebe que por alguna razón un Consejero, funcionario o empleado de GFNorte no se apegó a las normas aplicables en la materia, se reconocerá dicha desviación y se deberá actuar con prontitud para remediar la irregularidad. GFNorte asumirá ante las autoridades, en su caso, las sanciones y reparaciones derivadas del incumplimiento, sin menoscabo de las responsabilidades que le pueda fincar al Consejero, funcionario o empleado, de carácter administrativo, civil o, incluso penal, de acuerdo a la normatividad interna y al marco legal vigente.

4. Tolerancia al despego regulatorio:

GFNorte tiene un lineamiento de cero tolerancia a cualquier desapego regulatorio. Con base en la concepción del negocio en el marco de la legalidad, los colaboradores deberán apegarse a ello, realizando sus funciones en estricto seguimiento a las leyes y disposiciones que resulten aplicables a sus procesos.

H. DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

La relación entre consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deberán estar siempre basadas en el debido y mutuo respeto, a fin de asegurar un ambiente armonioso conducente al trabajo productivo.

Todos los consejeros, funcionarios y empleados deberán mostrar lealtad institucional, respeto a las pautas y directrices establecidas; siendo en todo momento equitativos en sus relaciones internas, con sus superiores, pares y dependientes jerárquicos. El parámetro para conducirse y realizar la labor cotidiana, es la consecución de los objetivos y metas establecidas, evitando generar una situación de abuso en la relación de trabajo.

1. Integridad:

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deberán cumplir exactamente y con rectitud los deberes de su cargo y función, así como ser congruentes y consistentes con las disposiciones establecidas en el presente Código de Conducta, así como en el marco legal aplicable.

2. Relaciones con los superiores jerárquicos:

A partir de la relación de mutuo respeto entre todos los miembros de GFNorte, los funcionarios y empleados del Grupo deberán acatar, en relación con la labor que desempeñan, las legítimas instrucciones de los superiores jerárquicos, mediante una actitud y disposición que facilite y complemente la labor de éstos; en este sentido, mostrarán una conducta responsable y digna de confianza.

En el caso en que el funcionario o empleado perciba que una instrucción directa puede contravenir las disposiciones del presente Código de Conducta, de la legislación aplicable, o representar un posible conflicto de intereses entre sí mismo y la Institución o entre quien giró la instrucción y la Institución, deberá efectuar una consulta a las áreas de Jurídico, Recursos Humanos, o la Contraloría Normativa; o bien, a través del sistema de denuncias establecido en la Institución, a fin de aclarar la situación. (Ver apartado “En materia de denuncias”).

3. Relaciones con compañeros:

El trato entre consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte debe ser de respeto absoluto y tolerancia a las posibles diferencias sexo, edad, religión, raza, origen social o étnico, discapacidad física, nacionalidad, preferencia sexual, responsabilidades familiares, estado civil o cualquier otra. Las relaciones de trabajo deben basarse en la colaboración y el apoyo mutuo.

En particular, GFNorte espera que en las relaciones entre compañeros y compañeras de trabajo prevalezca un total respeto, que si bien no excluye posibles lazos de amistad y muestras de compañerismo, basándose siempre en el respeto mutuo, sí impone una barrera en cuanto a comentarios, actitudes y contacto físico inadecuados.

4. Relaciones con subordinados:

Todo superior jerárquico dispensará un trato de respeto y confianza a sus subordinados, sin que ello signifique la merma de su autoridad, ni tampoco, el hacer valer su rango para afectar injustamente a nadie.

Constituye un abuso de autoridad, cuando un superior jerárquico concede promociones y aumentos injustificados; permite horarios relajados y, en general, otorga ventajas especiales a personas, equipos o grupos determinados, a cambio de dinero, su simpatía o sus favores. Igualmente, si con su conducta intimida y coacciona a sus subordinados, y toma represalias cuando no lo logra.

Así mismo, los empleados y funcionarios que tengan personal a su cargo deberán:

- Asignarles funciones relacionadas exclusivamente con el puesto que tienen conferido, quedando estrictamente prohibido solicitar a sus subordinados el desarrollo de tareas de índole personal.
- Proporcionar a sus subordinados, en la medida de las posibilidades, los elementos y recursos que resulten necesarios para realizar el trabajo encomendado.
- Evaluar su desempeño con objetividad.
- Reconocer oportunamente a quien lo merezca.
- Cuando proceda, otorgarles los beneficios y prestaciones a que tengan derecho sin condicionamiento alguno. En ese sentido, queda prohibido otorgar concesiones que están fuera de lo que establece el contrato laboral (Ampliar el período vacacional, gestionar préstamos cuando no se cumplen los requisitos, autorizar ausentismos sin justificación, etc.).

5. Comunicación:

Los consejeros, funcionarios y empleados en la comunicación interpersonal que se realice a través de los canales de comunicación que GFNorte pone a su disposición para el desarrollo de sus funciones, deberán:

- Abstenerse de compartir material con contenido inapropiado.
- Asegurar que las interacciones verbales o escritas sean en tono profesional, mostrando en todos los casos respeto.
- Cerciorarse que la comunicación sea fehaciente, clara, concisa y objetiva.

I. DE LA COMUNIDAD

La conducta de consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte en sus actividades laborales y extralaborales, no deberá vulnerar el prestigio e imagen de la Institución en la Comunidad en donde tengan participación. GFNorte alienta la participación de sus consejeros, funcionarios y empleados en actividades de Labor Social.

1. Actividades Extralaborales;

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte son libres para dedicarse a las actividades extralaborales de su preferencia, sin embargo, deberán considerar que:

- El tiempo y el esfuerzo dedicado a esas actividades extralaborales no sea a expensas de GFNorte, excepto cuando se cuente con la autorización correspondiente.

- Esas actividades se desarrollen dentro del marco de la moral y las buenas costumbres que prevé nuestra legislación.

- No se realicen con un propósito contrario a las directrices y pautas establecidas en este Código de Conducta.

2. Actividades Cívico-Políticas;

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte podrán participar, a título personal, en las actividades cívicas y políticas de su preferencia. Al respecto, deberán precisar, en forma clara y expresa, que actúan de manera independiente y no a nombre de GFNorte sin que de ninguna manera puedan utilizar la infraestructura de GFNorte para estos propósitos.

3. Actividades Académicas:

En el desarrollo de actividades académicas, ningún funcionario o empleado, hará referencia a experiencias, asuntos u operaciones particulares, en los que GFNorte intervino o tuvo conocimiento de forma restringida, por lo que no propiciarán ni intervendrán en temas o casos de estudios, salvo que cuenten con la autorización previa correspondiente emitida por el Director General del área correspondiente.

La forma en que se exponga la información siempre deberá contribuir a mejorar la imagen de GFNorte y en ningún caso deberá expresarse de manera que pudiera dañarla.

4. Actividades Religiosas:

La libertad de cultos es un principio constitucional establecido como garantía individual en nuestra Carta Magna. Por ello en GFNorte, todo consejero, funcionario y empleado puede profesar o abrazar la fe y creencias religiosas que más le satisfagan, así como participar en las actividades y ritos que les sean propios, siempre que se observen las guías que se señalaron al inicio de este apartado.

En GFNorte se respetan todas las creencias religiosas. No obstante, la Institución mantiene la política de que ninguno de sus miembros deberá intentar imponer su fe o credo a los demás; realizar actos de difusión de religión o creencia alguna; practicar servicios, ritos o ceremonias en las instalaciones del Grupo, ni en horas de trabajo cuando se encuentren fuera de las oficinas.

5. Actividades Deportivas:

En GFNorte se apoyan las actividades deportivas, principalmente si se realizan en equipo, ya sea formando equipos que compitan contra terceros, o bien, en competencias internas.

Los consejeros, funcionarios y empleados podrán participar en actividades de esta índole, manteniendo y cuidando los principios de prestigio, honorabilidad y respeto de GFNorte.

El desarrollo de actividades deportivas quedará sujeto a disposiciones de carácter específico, que deberán establecer las áreas correspondientes.

6. Actividades de Labor Social:

GFNorte alienta a sus consejeros, funcionarios y empleados a que participen activamente en labores de apoyo que permitan mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la comunidad en que participan. Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deben considerar el cumplimiento de los principios del presente Código y de la Normatividad Institucional en la promoción de la labor social.

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte, que deseen realizar labores sociales a título de la Institución, deben contar previamente con el visto bueno de la Fundación Banorte y de la Dirección General Adjunta de Finanzas / C F O.

7. Actividades con Impacto Social / Ecológico:

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deben cuidar que las actividades o negocios que realicen o fomenten con clientes, competencia, proveedores o asociaciones, no tengan un impacto negativo sobre la sociedad y/o los recursos naturales de las comunidades donde participan y vigilen que, en caso de existir deterioro, se propicie la forma de sustituirlos y/o mitigar el daño.

GFNorte alienta a los consejeros, funcionarios y a empleados a cuidar los recursos a los que se tiene alcance, dentro y fuera de la Institución, fomentando en la medida de lo posible, el reciclaje de papelería, el uso consciente de electricidad y agua, las autorizaciones tecnológicas, la digitalización de archivos en lugar de su impresión y la separación de los desechos orgánicos e inorgánicos.

8. Uso de redes sociales:

El uso de las redes sociales es una preferencia y decisión personal, no obstante, el acceso a ellas debe darse sólo en los dispositivos propiedad del empleado y no debe interferir en ningún momento con el trabajo o responsabilidades asignadas.

GFNorte cuenta con redes sociales institucionales para asuntos oficiales, por lo que los funcionarios y empleados, deberán abstenerse de compartir en sus redes sociales personales información confidencial, interna o privilegiada de la empresa; publicitar vacantes, 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 de la 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.

9. Actividades ludópatas:

Es responsabilidad de los consejeros, funcionarios y empleados, evitar la afición patológica a los juegos electrónicos y de azar cuidando su salud mental, priorizando la protección de su patrimonio personal y el de GFNorte, debiendo representar dignamente la imagen que debe distinguir al personal de la Institución.

J. DEL DEBIDO CUMPLIMIENTO

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte deberán actuar con probidad y apego a los principios y disposiciones contenidas en la legislación vigente, en este Código de Conducta, y en la normatividad institucional, comprometiéndose con la salvaguarda del patrimonio de GFNorte y asumiendo plena responsabilidad de sus funciones.

1. Del manejo de los recursos de GFNorte:

Todos los recursos que maneja GFNorte son ajenos, ya que fueron confiados en administración o guarda por los clientes y accionistas del Grupo. Por ello, la probidad en su manejo es imperativa. Esta cualidad debe ser la característica principal de todo el personal de GFNorte, y todo acto o comportamiento que la vulnere constituirá un ataque directo a la Institución y a sus integrantes, toda vez que daña la confianza de nuestros clientes y accionistas.

2. Fraudes e Ilícitos:

Todo posible fraude, actos irregulares relacionados con las conductas observables señaladas en el apartado Prevención de Fraudes, en que participen consejeros, funcionarios o empleados de GFNorte, unidos entre sí, en contubernio con terceros, o por cuenta propia, deberá sujetarse, en cuanto se tenga conocimiento o presunción suficiente, al proceso legal correspondiente hasta sus últimas consecuencias, salvo que el Comité de Seguridad acuerde algo distinto, adicional a la aplicación de la sanción correspondiente que corresponda según lo establecido en el Manual de Aplicación de Sanciones Laborales. En todo caso, tratándose de posibles delitos que se persigan de oficio, se deberá colaborar con la autoridad judicial en forma expedita para facilitar la correcta aplicación de la ley.

Todo miembro de GFNorte, en la medida de sus funciones y atribuciones, deberá procurar revertir el daño que se haya ocasionado al Grupo, así como velar por sus intereses.

Ningún consejero, funcionario o empleado está autorizado para otorgar perdón sobre ningún fraude o ilícito a cambio de que el presunto responsable restituya las cosas a como se encontraban antes del ilícito en cuestión, salvo que este

perdón sea otorgado por el Comité de Seguridad, con una votación de mayoría calificada (dos terceras partes de sus integrantes).

3. <u>De las operaciones con valores de consejeros, directivos y empleados:</u>

Los consejeros, directivos y empleados que realicen operaciones con valores, deberán llevar a cabo esta actividad dentro del marco regulatorio, informando periódicamente las operaciones realizadas de acuerdo a lo establecido en el manual de Operaciones con Valores de Consejeros, Directivos y Empleados.

Así mismo, en el caso de directivos con hasta dos niveles de reporte por debajo de la Dirección General de GFNorte que realicen operaciones de compra o venta de acciones de GFNorte durante un trimestre calendario, cuyo monto sea igual o superior al equivalente en moneda nacional a 1,000,000 (un millón) de UDIS, deberá notificar de esta situación a la CNBV dentro de los 5 días hábiles siguientes al cierre del trimestre. El valor de la UDI es el correspondiente al último día hábil del trimestre a reportar.

En este mismo sentido, deberán informar a la CNBV la compra o venta de acciones de GFNorte que realicen en un plazo de cinco días hábiles, cuando el importe total operado sea igual o superior al equivalente en moneda nacional a 1,000,000 (un millón) de UDIS, considerando el valor de la UDI al día de la última operación. Este reporte debe ser realizado el día hábil siguiente en que se alcance dicho monto.

4. <u>Del lanzamiento de productos y servicios</u>:

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 Adjunta de Contraloría o a través de la herramienta institucional de denuncias. (Ver inciso “En materia de denuncias”).

5. <u>En materia de Control Interno:</u>

Los funcionarios, directivos y empleados, deberán conocer los procesos de los cuales forman parte y/o interactúan, así como la normatividad interna y externa que les sea aplicable, además de identificar los riesgos que les son intrínsecos y los controles que los mitigan, informando las áreas de oportunidad detectadas tanto a su jefe inmediato como al Contralor de Procesos y Gestión, para que se establezca un plan de trabajo enfocado a corregir las posibles incidencias, el cual deberá ser notificado a la Dirección General Adjunta de Contraloría mediante los informes mensuales y trimestrales correspondientes.

6. Medidas para evitar conflictos de interés en la prestación de los Servicios de Inversión:

Los funcionarios, directivos y empleados, deberán conocer y aplicar las medidas para evitar conflictos de interés en la prestación de los Servicios de Inversión, cumpliendo cabalmente con lo establecido en el manual "Lineamientos Generales en Materia de Servicios de Inversión", en la cual se detallan los supuestos de conflictos de interés establecidos en la regulación y las medidas para evitarlos.

7. Mercado cambiario y de valores:

Todos los empleados de GFNorte, en especial aquellos que estén involucrados en la operación del mercado cambiario y de valores, deberán efectuar sus actividades teniendo como base los siguientes pilares:

- **Ética**: Se deberá actuar de forma ética y profesional para promover la integridad del mercado cambiario y de valores.
- **Gobernabilidad**: Apego a las políticas, procedimientos institucionales y mantener una estructura organizacional que promueva acciones responsables.
- **Distribución de información**: Se deberá comunicarla de manera clara y atinada y proteger la información confidencial, para promover una comunicación efectiva que impulse un mercado robusto, abierto, líquido y transparente.
- **Ejecución**: Actuación diligente al momento de negociar y ejecutar las operaciones cambiarias y de valores.
- **Gestión de riesgo**: Promover y mantener mecanismos de control y gestión de riesgo robustos con el fin de identificar, cuantificar y monitorear los riesgos asociados a su actividad en el mercado cambiario y de valores.
- Existencia de procesos robustos, eficientes y transparentes que permitan una confirmación y liquidación eficiente y adecuada de las operaciones realizadas en el mercado cambiario y de valores.

8. De la abstención de recibir y/o entregar sobornos:

Es responsabilidad de consejeros, funcionarios y empleados, abstenerse de recibir u otorgar cualquier cosa de valor, ya sean efectivo o especie, de manera directa o indirecta, encaminadas a obtener, asegurar o retener un negocio u obtener una ventaja de negocio indebida.

9. Sistema anticorrupción:

Los consejeros, funcionarios y empleados, deberán adoptar todas las medidas razonables destinadas a prevenir, investigar y sancionar los actos de corrupción que se detecten en la administración, gestión, conducción y ejecución de los negocios de cualquiera de las Entidades Financieras que formen parte de GFNorte.

10. Del Comportamiento Crediticio:

GFNorte apoya a sus funcionarios y empleados con créditos personales a una tasa de interés preferencial, con destinos que abarcan el cubrir necesidades económicas; la adquisición de bienes muebles o inmuebles o bien, liquidación de pasivos, según sean las características de cada producto. Dichos créditos están limitados en su monto y plazo, de acuerdo al nivel de ingresos de funcionarios y empleados.

Los funcionarios y empleados deben dar atención especial a honrar sus deudas con GFNorte, con otra institución bancaria o financiera, casas comerciales o cualquier otra entidad, ya que, al ser representante de la Institución, su inclusión en el Buró de Crédito puede afectar negativamente la imagen del Grupo.

Por lo anterior, es responsabilidad de cada empleado y funcionario asegurarse de no tener o solicitar créditos que extralimiten su capacidad de pago.

11. De las obligaciones del personal ante un escenario de contingencia sanitaria:

Todos los colaboradores deberán acatar las medidas y recomendaciones que emita la Dirección General de GFNorte ante una posible contingencia sanitaria, fomentando en todo momento el cuidado de la salud propia y de los compañeros con los que se comparte el espacio de trabajo. Así mismo deberán atender las iniciativas que emita la Institución encaminadas tanto a contener los contagios como a proteger a los compañeros de trabajo, tales como campañas de comunicación, sesiones informativas y cumplimiento de esquemas de vacunación.

En los casos que se establezca un esquema de “Trabajo en Confinamiento”, el colaborador deberá en todo momento mantener disponibilidad y el enfoque a resultados, dentro del horario laboral y con las métricas de cumplimiento que al efecto se acuerden con el jefe inmediato.

12. Fallas Administrativas

Es responsabilidad de GFNorte mantener programas de capacitación y actualización de métodos y procedimientos de control, de diseño y difusión de medidas de seguridad y es responsabilidad del personal cumplir tales programas y lineamientos.

A los funcionarios y empleados que, por desconocimiento, distracción, negligencia o mal desempeño en sus funciones, cometan irregularidades, sin dolo o mala fe, pero que causen daño al patrimonio de GFNorte, se les aplicarán las sanciones administrativas o penales correspondientes, ya que ninguna causa mencionada los libera de la responsabilidad del daño causado.

13. Código de vestimenta

Los consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte, deberán guardar respeto a la Institución, presentándose a las oficinas con la vestimenta adecuada; la cual debe denotar formalidad y compromiso ante nuestros clientes y compañeros. En los casos que el uniforme sea obligatorio, se deberá utilizar sin realizar cambios al diseño autorizado por la Dirección General de Administración.

14. Uso de Inteligencia Artificial.

GFNorte impulsa el desarrollo e implementación continúa de nueva tecnología en los productos y servicios que pone a disposición de sus clientes, así como en sus procesos internos, incluyendo el uso de la Inteligencia Artificial (IA) en el procesamiento automatizado y la analítica de datos, con un enfoque responsable y con apegado a la regulación.

Los funcionarios y empleados que participan en proyectos para desarrollo, uso o implementaciones de sistemas de Inteligencia Artificial deberán asegurar que:

- En todo momento se consideren aspectos de ética algorítmica, equidad, transparencia, razonabilidad, lenguaje claro, no discriminación algorítmica.
- La trazabilidad de las respuestas a clientes o empleados.
- Supervisión humana en decisiones automatizadas que se generen hacia clientes o empleados.
- La utilización de los datos personales se realice de manera responsable en apego a la regulación aplicable, verificando su debido resguardo y apego con el Aviso de Privacidad de Datos Personales Institucional.
- Protección de secreto industrial y propiedad intelectual.

GFNorte prohíbe el desarrollo y o uso de sistema de Inteligencia Artificial relativos a los siguientes casos de uso:

- Evaluar a los clientes, colaboradores o terceros mediante algoritmos que procesen datos financieros, legales, sociales o digitales. (Puntuación social).
- Identificación biométrica y procesamiento de datos sensibles sin contemplar en ello el apego a la regulación.
- Influir en la percepción, decisiones o emociones mediante sesgos, engaños o estrategias de persuasión automatizadas (Manipulación cognitiva).
- Resultados sesgados o injustos hacia ciertos grupos de personas (Discriminación algorítmica).

15. En materia de sustentabilidad.

Como parte integral de la cultura institucional y del impacto que nuestra actividad financiera genera en la sociedad, GFNorte adopta los siguientes principios en materia Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG).

- Promover el respeto, la protección y la conservación del medio ambiente en todas sus operaciones.
- Impulsar la eficiencia energética, la reducción de emisiones y el consumo responsable de recursos.
- Evaluar y mitigar los impactos ambientales de productos, servicios, inversiones o decisiones corporativas.

- Promover la inclusión financiera, la equidad de trato, la diversidad y la generación de valor compartido.
- Fomentar la protección de los derechos humanos y procurar el bienestar social de los grupos vinculados directa o indirectamente con la operación de GFNorte.
- Impulsar una gestión transparente, ética y de rendición de cuentas.
- Fortalecer la integridad institucional mediante las 3 líneas de administración del riesgo.
- Combatir activamente la corrupción, los conflictos de interés y cualquier conducta contraria a la legalidad o los principios éticos.

Lo anterior, permite alinear la actuación institucional con estándares internacionales de sostenibilidad y con las crecientes expectativas sociales hacia el sector financiero, fortaleciendo la legitimidad de los negocios y operaciones además de nuestra responsabilidad corporativa.

16. Del reporte de incumplimientos

Los consejeros, funcionarios y empleados que tengan conocimiento directo o indirecto de un acto o incumplimiento a la normatividad que pueda constituir o llegue a significar un daño patrimonial para GFNorte, o bien, constituye el incumplimiento a cualquiera de los lineamientos del presente Código de Conducta, deberán reportarlo, con discreción, a la Dirección General Adjunta de Contraloría, y/o a la Dirección Auditoría de Asuntos Especiales y Reclamación o bien, a través del sistema de denuncias establecido en la Institución. El guardar silencio implica un acto de encubrimiento y, por ende, de complicidad. (Ver apartado “En materia de denuncias”).

K. RECONOCIMIENTO “INGENIO BANORTE”

Grupo Financiero Banorte impulsa la cultura de innovación constante, promueve y reconoce las ideas de los empleados, apoyando los proyectos cuya implementación impacte positivamente a la calidad y mejora en la experiencia de nuestros clientes, los ingresos, el ahorro, y el mejoramiento del entorno social.

1. El Ingenio Banorte considera como definiciones clave las siguientes:

- **Innovación:** Se refiere a la generación de ideas nuevas que aporten valor a GFNorte mediante productos, servicios, procesos o modelos de negocio. Estas ideas deben representar un cambio significativo respecto a lo existente, con potencial de transformar la experiencia del cliente.

- **Mejora o creación de un producto, servicio o proceso:** Incluye propuestas que optimicen o reinventen productos, servicios o procesos actuales. El objetivo es aumentar la calidad, eficiencia, accesibilidad o impacto de lo que GFNorte ofrece a sus clientes.

- **Innovación incremental, disruptiva o de procesos:** Mejoras graduales sobre soluciones existentes, ideas que rompen con el modelo tradicional y crean nuevas formas de operar o competir. Cambios en la forma en que se ejecutan tareas o flujos de trabajo para hacerlos más eficientes, ágiles o efectivos.

- **Desarrollo de nuevas tecnologías financieras:** Propuestas que integren o desarrollen tecnologías emergentes aplicadas al sector financiero, como inteligencia artificial o automatización, con el fin de mejorar la experiencia del cliente.

- **Mejorar la eficiencia operativa:** Ideas enfocadas en reducir costos, tiempos, errores o recursos en los procesos internos de GFNorte. Estas propuestas deben contribuir a una operación más ágil, sostenible y orientada a resultados.

2. Selección de ideas: Las ideas serán evaluadas por todos los colaboradores de y de esa manera democratizar el proceso de selección de las ideas más innovadoras y de mayor beneficio para el cliente y para GFNorte, merecedoras de reconocimiento, que se presentarán a consideración de un panel Directivo, el cual determinará a las ideas ganadoras en términos de: Presencia de elementos innovadores, claridad del enfoque hacia el mercado, nivel de preparación de la idea para su implementación; cumplimiento de aspectos normativos y valor agregado para GFNorte.

3. Reconocimiento de ideas innovadoras: La Dirección General de GFNorte, realiza el reconocimiento a los ganadores del reto Ingenio Banorte y con el apoyo de la Dirección General Adjunta Experiencia al Cliente e Innovación, gestiona que se desarrolle el prototipo del proyecto y en su caso que se materialice su puesta en marcha.

L. EN MATERIA DE DENUNCIAS

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 reputacional o quebranto al patrimonio de GFNorte, o bien, constituya el incumplimiento a cualquiera de los principios del presente Código de Conducta, deberán reportarlo, con discreción, a la Dirección General Adjunta de Contraloría, y/o a la Dirección Auditoría de Asuntos Especiales y Reclamación o bien, a través del sistema de denuncias y establecido en la Institución.

La Dirección de Auditoría de Asuntos Especiales y Reclamación, mantendrá informado al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, a la Dirección General y en su caso al Consejo de Administración de los asuntos relevantes reportados por los funcionarios o empleados.

Todos los reportes o hallazgos que redunden en un desapego a los principios que emanan de este Código de Conducta serán investigados y en su caso, se aplicarán las sanciones que marque la normatividad interna.

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 al presente Código de Conducta. Cualquier represalia también deberá ser reportada, con discreción, a la Dirección General Adjunta de Contraloría, y/o a la Dirección Auditoría de Asuntos Especiales y Reclamación o a través del sistema de denuncias establecido en la Institución.

Toda información proporcionada de buena fe será reconocida y mantenida en secreto, asegurando el anonimato del informante. No obstante, la información que resulte falsa, que calumnie o que sea proporcionada con dolo será sancionada de manera severa.

Todos los miembros de GFNorte, consejeros, funcionarios y empleados, tenemos la responsabilidad ante la Institución y ante nosotros mismos de llevar a la práctica, en el día con día, los principios de moral, probidad y ética plasmados en este Código de Conducta. Cumpliendo con ello, contribuiremos a consolidar el prestigio de GFNorte de cara a la sociedad, a la comunidad financiera y a las autoridades, y reforzaremos la confianza que nos ha sido depositada por nuestros clientes.