

**GRUPO FINANCIERO BANORTE, S. A. B. DE C. V.**

**INFORME ANUAL SOBRE LA MARCHA DE LOS  
NEGOCIOS 2019**

# Informe anual sobre la marcha de los negocios 2019, Grupo Financiero Banorte.

“Grupo Financiero Banorte logró sólidos resultados durante 2019 a pesar de un entorno complejo. La diversificación de nuestro modelo de negocio ha demostrado un año más su diversidad, fortaleza y capacidad de generar rentabilidad de doble dígito”

## Entorno Macroeconómico

México enfrentó retos importantes en 2019, provenientes tanto de un entorno internacional complejo, así como de algunos factores idiosincráticos del país. El mundo estuvo caracterizado por una desaceleración económica más pronunciada en diversas regiones, suscitada principalmente por un incremento en varios riesgos geopolíticos. Bajo esta coyuntura, el Fondo Monetario Internacional, Banco Mundial, OCDE y otros organismos multinacionales continuaron realizando ajustes a la baja a sus previsiones de crecimiento para la economía global. El factor geopolítico más importante detrás de este menor desempeño fue la retórica más radical adoptada por el Presidente de Estados Unidos, principalmente en relación a su política comercial. Esto generó fuertes tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, afectando el sentimiento tanto de inversionistas como de consumidores. A pesar de las presiones sobre el comercio internacional, Estados Unidos ratificó el T-MEC, al menos dando mayor certeza a la relación comercial entre los tres países que lo conforman. Ante este panorama global tan retador, 62 bancos centrales tuvieron una respuesta de política monetaria coordinada, reduciendo tasas de interés para contrarrestar el menor ritmo de actividad económica.

La economía mexicana no fue la excepción, registrando en 2019 una reducción de 0.1%, explicada principalmente por tres factores: (1) Una débil dinámica de crecimiento en el mundo; (2) una desaceleración que históricamente siempre sucede en el primer año de gobierno de una nueva administración; y (3) algunos choques transitorios internos (por ejemplo, desabasto de gasolina, bloqueo de vías férreas, dinámica de construcción en CDMX, entre otros). Ante este panorama, también se observó una respuesta de política económica por parte de las autoridades, con Banxico reduciendo su tasa de referencia en 100 puntos base a 7.25%, así como el gobierno federal anunciando a finales de año un Plan Nacional de Infraestructura de gran calado para los próximos años, que en conjunto con la iniciativa privada contempla un monto de \$859,022 millones. La coyuntura continuará siendo altamente retadora, pero México podrá encontrar los mecanismos para enfrentar diversos vientos en contra para la economía.

En 2019, el Grupo orientó sus esfuerzos a incrementar la bancarización a través de la digitalización. Por ello, El Banco fuerte de México ha trabajado desde hace años en llegar a más rincones del país y atender cada vez a una población más amplia y con diferentes necesidades, teniendo siempre como prioridad el servicio y satisfacción del cliente, cumpliendo así nuestro plan estratégico Visión 20/20. Fue un año retador, asociado principalmente a los cambios estructurales que enfrenta el país, los cuales en diferentes momentos generaron un ambiente de incertidumbre; sin embargo, gracias al trabajo constante y una visión clara de ir de la mano con México, logramos generar muy buenos resultados y seguimos comprometidos sumándonos a los programas sociales impulsados por el Gobierno Federal con la firme idea de seguir posicionados como el segundo Grupo Financiero más importante del sistema financiero nacional.

Nuestra visión 20/20 está en la recta final y nos sentimos muy orgullosos de ver cumplidos todos los compromisos que hemos hecho con México y para los mexicanos; seguimos firmes en nuestro

objetivo de ser los mejores para nuestros clientes, inversionistas y colaboradores, donde la parte medular es permear los servicios financieros en la sociedad, llegando a muchos más municipios a través del banco en tu celular, siempre conscientes de la labor social de cada una de las iniciativas que se tienen, acompañadas siempre de altos estándares de servicio y calidad.

Para 2020, la coyuntura continuará siendo retadora Si bien se avecinan tiempos complejos en términos económicos, políticos y sociales en el panorama internacional, México podrá enfrentarlos de una manera adecuada y aprovechar las oportunidades del nuevo panorama global, especialmente en el frente comercial tras la ratificación del T-MEC en EE.UU., que podrá impulsar la confianza empresarial. Además, el plan de infraestructura ayudará a reactivar la inversión privada; el consumo se acelera soportado por mayores salarios, inflación bien comportada y la consolidación de algunos programas sociales como principales catalizadores.

Hace apenas unas semanas, la economía mundial parecía encaminarse hacia una buena recuperación; posteriormente a medida que COVID-19 se extiende alrededor del mundo, ha quedado claro que tiene el potencial de descarrilar la economía mundial.

Si bien es muy pronto y hay demasiada incertidumbre para prever los resultados, está claro que el shock económico podría causar un dolor persistente y tal vez dejar cicatrices profundas en las economías y empresas de todo el mundo. En Grupo Financiero Banorte contamos con sólidos fundamentales financieros y operativos, por lo que estamos seguros de que serán la base para sortear las dificultades y superarlas como lo hemos hecho por más de 120 años en donde se han presentado situaciones por demás difíciles.

Tomamos la decisión de ser el Grupo Financiero en ofrecer la mejor experiencia al cliente, por lo que lo hemos colocado en el centro de nuestras decisiones de negocio y estamos convencidos de que una de las formas más eficientes para mejorar la experiencia del cliente es a través de la plataforma digital. Esta meta es fundamental para el grupo; en general, alcanzamos avances considerables en varios frentes. Actualmente, tenemos 4.2 millones clientes digitales, quienes nos han calificado positivamente y ubican el indicador de servicio Net Promoter Score (NPS) del Banco en 59. Sin embargo, todavía queda mucho por hacer por servir mejor a nuestros clientes y generar eficiencias considerables en nuestra forma de hacer negocios.

## **Resultados del Grupo**

A pesar del constante reto, nos sentimos optimistas con los resultados financieros para 2019. GFNorte alcanzó una utilidad neta de \$36,528 millones de pesos, 14% superior respecto al año anterior, reflejo del buen desempeño en la mayoría de sus subsidiarias: Banco crece su Utilidad recurrente en 14%, Seguros 14%, Pensiones 26%, Afore 28%, Operadora de Fondos 12% y Arrendadora 11%.

En el año se observa una baja de 2% en la cartera vigente. Cabe mencionar que excluyendo la cartera de gobierno la cartera vigente crece 2% en el año. La evolución de la cartera de crédito de consumo mostró un crecimiento de 7% en el año, cifra por arriba del sistema y de los principales competidores; 11% en automotriz y 9% en hipotecario y 8% tarjeta de crédito, lo que nos mantiene con el 14.8% de participación de mercado de consumo e hipotecario.

Estos crecimientos son resultado de una puntual originación a través de herramientas de analítica y gestión de riesgos, que hemos venido robusteciendo en los últimos años con desarrollos tecnológicos que incluyen inteligencia artificial y optimización de procesos. Con esto y el buen

comportamiento general del portafolio, la comparativa anual en el saldo de cartera vencida decrece 3%.

El retorno sobre capital (ROE) de GFNorte se ubicó en 20.1%, medido como recurrente 19.6%, arroja un rendimiento adicional de 28pb en el año, mientras que el retorno sobre activos (ROA) reportado se ubicó en 2.3%, con crecimiento de 12 puntos básicos sobre el año anterior, considerando la fusión.

Todas las subsidiarias del grupo financiero están solventes y mantienen indicadores de capital por encima de los mínimos regulatorios establecidos. En cuanto a los indicadores de capital regulatorio del banco, estos se mantienen fuertes ya que al cierre del año el índice de capitalización del banco fue de 18.54%, mientras que el índice de capital fundamental alcanzó un nivel de 12.73%, muy por encima del mínimo regulatorio.

Por otra parte, en GFNorte buscamos trabajar con nuestros grupos de interés —incluyendo universidades, gobiernos, ONGs, comunidades, empleados, clientes y proveedores— para identificar y aprovechar las oportunidades y los retos que presenta el crecimiento sostenible. La ciudadanía corporativa y la agenda de sostenibilidad son parte integral de nuestra organización y de las decisiones que respaldan nuestros resultados.

## **Eventos relevantes**

Gracias al trabajo de nuestros colaboradores para servir mejor a nuestros clientes, durante 2019 alcanzamos diversos logros, entre los cuales destacan los siguientes:

- Nos convertimos en Signatario Fundador de los Principios de la Banca Responsable de la ONU, somos el único banco mexicano que por más de 18 meses fue parte de la creación de los Principios.
- Formamos parte del índice global de Sustentabilidad FTSE4Good gracias a nuestras mejores prácticas ambientales, sociales y de Gobierno Corporativo (ASG).
- El CEMEFI nos otorgó el distintivo de Empresa Socialmente Responsable por 9º año consecutivo a Grupo Financiero Banorte y por 5º año a Seguros y Pensiones Banorte. El distintivo reconoce nuestro compromiso con la gestión socialmente responsable, como parte de nuestra cultura y estrategia de negocio.
- Doble reconocimiento como el mejor banco mexicano, uno otorgado por la revista Global Finance y el segundo por Latin Finance, ambas organizaciones ampliamente reconocidas en el mundo financiero.
- Afore XXI Banorte es la primera administradora de fondos para el retiro en México que adoptó el Código de Conducta Profesional del Gestor de Inversiones del CFA Institute, un referente internacional de altos estándares éticos en inversión.
- Banorte Casa de Bolsa es la primera institución mexicana en operar bajo la nueva mecánica de convenio MILA entre Indeval y DCV de Chile. En febrero se realizó exitosamente la primera operación bajo este acuerdo.

- Global Finance seleccionó a Banorte como el Mejor Banco de Comercio Exterior en México, siendo la primera vez que un banco manejado por un equipo directivo mexicano es acreedor a este reconocimiento.
- UniTeller, filial de Banorte para remesas, fue reconocida dentro de los premios RemTech Awards 2019 por su plataforma digital dentro de la categoría de Soluciones de Pago como un servicio (PPS).
- Banorte fue reconocido como una de las empresas líderes en la transformación de experiencias del cliente.
- La verificación biométrica es una realidad en Banorte. Con esta innovación beneficiamos a 12 millones de clientes.

### Reflexión

En GFNorte, vamos más allá, pues estamos convencidos de que necesitamos estar más cerca de los clientes, necesitamos atenderlos como ellos quieren ser atendidos, teniendo libertad de decidir lo que quieran cuando quieran. Nuestro compromiso es estar en los momentos de vida más importantes de nuestros clientes. Por ello, nos estamos transformando, no para ser un grupo financiero digital, sino para hacer banca en un mundo digital. Este proceso busca que la relación de nuestra empresa con los clientes sea más fácil, más práctica, más segura y personalizada.

Estamos combinando los servicios bancarios y financieros con tecnología y procesos innovadores, lo que nos permite estar en el lugar, en el momento, y por el canal que nos necesiten. Nos mantenemos firmes en nuestro compromiso de ser los mejores para nuestros clientes.

Nuestros logros en 2019, son gracias al soporte, la confianza y la preferencia de nuestros accionistas y clientes y el enorme esfuerzo y contribución a los resultados alcanzados de nuestros colaboradores y del Consejo de Administración. A todos ustedes, gracias.

Afectuosamente,

**Act. José Marcos Ramírez Miguel**

**Director General de Grupo Financiero Banorte**