

## Código de Conducta GFNorte

### I. INTRODUCCIÓN

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. 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, 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.

### 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 raza, religión, origen, clase social, sexo, edad, incapacidad física o cualquier otra forma de 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. 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 las oficinas de Recursos Humanos o Jurídico en su localidad, o directamente con la Contraloría Normativa.

### IV. 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**, bien sea mediante contrato laboral indefinido o temporal, honorarios asimilables a sueldo, comisión, promoción o cualquier otra modalidad de relación laboral. 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, será la Ley, Reglamento u Ordenanza la que deberá prevalecer. En este último caso, deberá reportarse la discrepancia a las áreas mencionadas en el apartado III 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.

## V. EVALUACIÓN

La labor y desempeño de los funcionarios y empleados de **GFNorte** será evaluada constantemente por los superiores jerárquicos correspondientes, con el apoyo de las áreas de Auditoría Interna y 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.

## VI. PRINCIPIOS GFNORTE

A manera de resumen, a continuación se presenta el decálogo de los principios básicos de conducta **GFNorte**, cuyo estricto cumplimiento se espera de todos los consejeros, funcionarios y empleados. Si bien este decálogo enmarca 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 y de acuerdo a los objetivos de crecimiento y rentabilidad de la **Institución**.

#### **E. DE LOS COMPETIDORES**

Los funcionarios y empleados de **GFNorte** mantendrán con sus competidores la clase de relaciones que propicien lealtad, credibilidad y confianza, a fin de favorecer un ambiente de sana competencia. Asimismo, deberán mantener un espíritu abierto de cooperación 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 bancarias que rigen, absteniéndose de participar en actos ilícitos o que puedan generar sospechas de ilegalidad. Asimismo, 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 debe estar siempre basada en el debido y mutuo respeto, a fin de asegurar un ambiente armonioso conducente al trabajo productivo.

#### **I. DE LAS ACTIVIDADES EXTRALABORALES**

La conducta de consejeros, funcionarios y empleados de **GFNorte** en sus actividades extralaborales, no deberá vulnerar el prestigio e imagen de la **Institución**.

#### **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.

**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 esbozados**

en el decálogo:

## **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 Contraloría Normativa.

Los consejeros no podrán participar en el consejo de administración de entidades financieras pertenecientes a otros grupos financieros, de las sociedades controladoras de los mismos, ni de otras entidades financieras no agrupadas.

### **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 cualesquiera 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.

Tratándose de empleados y funcionarios que reciban regalos que no sean artículos promocionales

generales, servicios, viajes o descuentos en las compras personales de productos o servicios de una empresa que tenga relaciones comerciales con **GFNorte** deberán entregarlo a la Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos para su registro y posterior disposición. En el caso de que el objeto de regalo en cuestión estuviera personalizado en forma indeleble, el funcionario o empleado beneficiado podrá conservarlo, previa autorización por escrito de la Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos, la cual, con el apoyo de la Dirección de Auditoría, deberá vigilar que dicha excepción no implique modificaciones a las condiciones de las relaciones de negocio con la empresa o persona que hizo el regalo.

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, proveedores o competidores deben realizarse con el único propósito de establecer o consolidar una relación de negocios y, en todo caso, deberá estar presente el anfitrión.

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, más allá de la relación de negocio.

## **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.

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 al Consejo de Administración, en el caso de los consejeros, o bien, al Director General de la empresa de que se trate, en caso de funcionarios o empleados, 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**.

## **B. MANEJO DE 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.**

### **1. Tipos de Información**

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

- Confidencial.
- Interna.
- Privilegiada.
- 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 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 estén a su alcance para proteger 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, y 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.

Se excluye de la restricción a que esta 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) 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.

### c) 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 la emisora los miembros del Consejo de Administración, Directores Generales, Auditores, Comisarios 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; asimismo, 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 para las operaciones con valores que realicen los 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 la Bolsa Mexicana de Valores.

### 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.

Sólo 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 en prensa es una obligación legal, que ya han sido aprobados para su publicación por los órganos de la administración 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 su divulgación y solicitar el apoyo de la Dirección de Relaciones con Inversionistas.

## **2. Uso Indevido 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.

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.

## **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.



## **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.

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, fotocopadoras, teléfonos, computadoras personales y similares) para propósitos no relacionados con los negocios y funciones del personal, se deberá estar autorizado por el superior jerárquico, con nivel mínimo de Titular de Sucursal para el caso de personal de la red de sucursales, 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; 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**. Asimismo, 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 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.

- Los viajes de recreo o esparcimiento por cuenta de **GFNorte** están prohibidos.

## **D. CONDUCTA CON CLIENTES**

**En su relación con los clientes, los funcionarios y empleados de GFNorte siempre deberán actuar con objetividad, imparcialidad, independencia, equidad, excelencia y de acuerdo a los objetivos de crecimiento y rentabilidad de la Institución.**

### **1. Actitudes e impacto**

**GFNorte** tiene el compromiso de satisfacer, en la medida de lo posible y de conformidad con las sanas prácticas bancarias y la regulación aplicable, las necesidades de los clientes mediante los productos y servicios que más se adecuen a su situación particular.

Los funcionarios y empleados, particularmente aquellos encargados directamente de la atención de clientes, deberán mantener una posición de respeto, calidad, eficiencia y cortesía, la misma que esperarían recibir si fueran los clientes.

### **2. Ofrecimiento de servicios y productos**

Los funcionarios y empleados que proporcionen, por cualquier medio, información relativa a los productos o servicios que ofrece **GFNorte**, deberán verificar que ésta sea veraz, 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 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.

### **3. Trato equitativo e igualdad por segmentos**

Los factores con los que **GFNorte** sustenta su presencia en el mercado son la eficacia, calidad, el trato 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.

**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.

#### **4. 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, aún 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. Esta situación deberá ser vigilada cuidadosamente por el personal de promoción y, en su caso, reportada al nivel de Dirección que le corresponda.

#### **5. Medios para obtener información sobre clientes**

Es obligación legal de los funcionarios y empleados de **GFNorte**, identificar mediante los medios establecidos a las personas físicas y morales que van a ser sus clientes, así como comprobar, en la medida de lo posible y antes de contratar con ellos, la veracidad de la información que presenta, en apego a las políticas y procedimientos establecidos para este efecto en la normatividad institucional. Es primordial aplicar las revisiones necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones legales y regulatorias en materia de prevención de lavado de dinero, 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.

### **E. DE LOS COMPETIDORES**

**Los funcionarios y empleados de GFNorte mantendrán con sus competidores la clase de relaciones que propicien lealtad, credibilidad y confianza, a fin de favorecer un ambiente de sana competencia. Asimismo, deberán mantener un espíritu abierto de cooperación en aquellos temas que favorezcan el desarrollo del gremio.**

#### **1. Convenios sobre precios y mercados**

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 la indebida manipulación de los precios de los productos y servicios que ofrecen en los mercados.

Los funcionarios y empleados de **GFNorte** se abstendrán de acordar con los competidores, el reparto de territorios, clientes o mercados, en detrimento de la clientela (usuarios) así como de la "libre competencia".

#### **2. Convenios sobre proveedores**

Los funcionarios y empleados de **GFNorte** no participarán en ningún acuerdo con competidores que pretenda limitar o impedir el trato con algún proveedor 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 el intercambio de información sobre asuntos de interés común, como el desarrollo de nuevos productos y servicios, el aprovechamiento de la tecnología o las relaciones con organismos oficiales y autoridades.

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 sobre precios de los productos y servicios que ofrecen, ni condiciones sobre los mercados en que operan, **salvo cuando sean transparentes y de beneficio tanto a los usuarios como al sector o a GFNorte.**

#### **5. Medios para obtener 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 ex-empleados 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 y económicos, 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.

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 ser informada, 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 o precio que tenga por objeto el influir en otras operaciones de la **Institución**.

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; 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 bancarias 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.

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.

## **H. DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

**La relación entre consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte debe estar siempre basada 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, Auditoría o la Contraloría Normativa, a fin de aclarar la situación.

### **3. Relaciones con compañeros**

El trato entre consejeros, funcionarios y empleados de **GFNorte** debe ser de respeto absoluto y tolerancia a las posibles diferencias de raza, religión, origen, clase social, sexo, edad, incapacidad física 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.

Los consejeros, funcionarios y empleados con personal a su cargo, deberán 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 y, cuando proceda, otorgarles los beneficios y prestaciones a que tengan derecho sin condicionamiento alguno.

## **I. DE LAS ACTIVIDADES EXTRALABORALES**

**La conducta de consejeros, funcionarios y empleados de GFNorte en sus actividades extralaborales, no deberá vulnerar el prestigio e imagen de GFNorte.**

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.

### **1. 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**.

### **2. 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 Banorte y en ningún caso deberá expresarse de manera que pudiera dañarla.

### **3. 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.

### **4. 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.

## **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.

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 o quebranto para **GFNorte**, deberán reportarlo, con discreción, al área de Auditoría Interna . El guardar silencio implica un acto de encubrimiento y, por ende, de complicidad.

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.

## **2. Fraudes e Ilícitos**

Todo fraude e ilícito 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. 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 del **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. Del Comportamiento Crediticio**

**GFNorte** apoya a sus funcionarios y empleados con créditos personales de corto plazo; de consumo, ya sea para la compra de enseres domésticos o automóviles; y con créditos hipotecarios. Dichos créditos están limitados en su monto y plazo, de acuerdo al nivel de ingresos de funcionarios y empleados, buscando no extralimitar en ningún momento su capacidad de pago. Los funcionarios y empleados deben dar atención especial a honrar sus deudas con **GFNorte**, cualquier 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**.

## **4. 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.

**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.**

Anexos■

1.5 Código de Conducta de ...  
Código de Conducta GFNorte