

1. Nombre del Proceso.

Política de Derechos Humanos.

2. Objetivo del Proceso.

Establecer los compromisos, el marco de referencia y las directrices de GFNorte en materia de protección de Derechos Humanos.

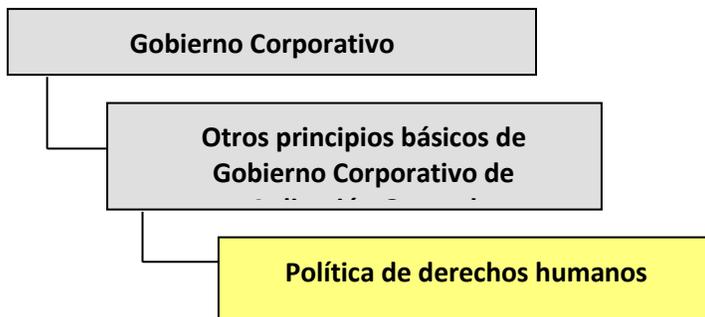
3. Alcance.

Áreas	Esta política es de aplicación general para todas las empresas y grupos de interés que pertenecen a Grupo Financiero Banorte.
-------	---

4. Ruta.

Gobierno Corporativo / Otros Principios de Gobierno Corporativo de Aplicación General / Política de Derechos Humanos.

5. Diagrama jerárquico.



6. Políticas Generales asociadas.

- Política de Derechos Humanos.

1. Nombre de la Política

Política de Derechos Humanos.

2. Alcance

Esta política es de aplicación general para todas las empresas y grupos de interés que pertenecen a Grupo Financiero Banorte.

3. Contenido:

1. Objetivo:

A. Establecer los compromisos, el marco de referencia y las directrices de GFNorte en materia de derechos humanos.

2. Introducción:

A. De acuerdo con la Organización de Naciones Unidas (ONU) los derechos humanos son el conjunto de facultades inherentes a la naturaleza de la persona, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral del individuo.

B. GFNorte reconoce el valor y la importancia de los derechos humanos, así mismo, a través de la Dirección General y con el apoyo de la Dirección Especialista de Sustentabilidad e Inversión Responsable promueve políticas y procedimientos encaminados al respeto y protección de éstos tanto para sus colaboradores, proveedores, clientes y grupos de interés en general.

3. Marco Regulatorio:

A. La presente política se encuentra fundamentada en los acuerdos e iniciativas nacionales e internacionales en materia de derechos humanos de las que México y GFNorte forman parte; en el marco legal nacional, así como en la normatividad que enmarca los procesos de las empresas que pertenecen a GFNorte. A continuación, un listado enunciativo, no limitativo, de los principales instrumentos regulatorios:

1. Acuerdos e iniciativas internacionales.

- a. La Carta Internacional de Derechos Humanos.
- b. Pacto Internacional de Derechos Civiles y sus dos protocolos.
- c. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- d. Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.
- e. Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas (PREDH).

- f. Los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- g. Principios de Ecuador.

2. Marco legal nacional:

- a. Normativa vigente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH).

3. Normatividad GFNorte:

- a. Código de Conducta.
- b. Comité de Sustentabilidad.
- c. Política Ambiental.
- d. Política Social.
- e. Política de riesgo socio ambiental.
- f. Política de Inversión Responsable.
- g. Política de Capital Natural.
- h. Política de Riesgos Psicosociales.

4. De las iniciativas y compromisos internos y externos:

A. Considerando la relevancia que los derechos humanos cobran entre nuestros colaboradores, clientes, inversionistas, proveedores y la comunidad en general, GFNorte se ha adherido a importantes iniciativas para incorporar este concepto a la gestión de sus procesos y actividades y en sus relaciones comerciales y la toma de decisiones:

1. En cuanto a los colaboradores:

- a. Con el objetivo de establecer y mantener un ambiente seguro y digno entre sus colaboradores, GFNorte considera que el compromiso con el respeto hacia los derechos humanos es crucial entre sus miembros. En virtud de lo anterior, los colaboradores, Directivos y Consejeros deberán cumplir con los lineamientos establecidos en la Política Social, el Código de Conducta y la política de riesgo socio ambiental, que graban y endosan el respeto y la dignidad con la que se debe tratar a todos los individuos en general.

- b. Dentro de las políticas y código previamente señalados se contemplan los lineamientos sobre cómo prever los riesgos relacionados con violaciones a los derechos humanos las cuales incluyen: trabajo forzoso, trabajo infantil, no discriminación, libertad de asociación, salud y seguridad en el lugar de trabajo, bienestar laboral y personal, equidad de género, corrupción y soborno.

c. La Dirección Especialista de Sustentabilidad e Inversión Responsable, es responsable de fortalecer la integridad de sus colaboradores GFNorte impulsando su desarrollo y formación por medio de capacitaciones continuas, así como la actualización y comunicación de los procedimientos que se realizan en materia de protección a los derechos humanos. Para lo anterior, la Dirección Especialista de Sustentabilidad e Inversión Responsable podrá solicitar el apoyo de las Direcciones de área que sean aplicables según el área de especialidad que se trate (capacitación, emisión de normatividad, comunicación, etc)

2. En relación a los clientes:

a. La misión de GFNorte es generar confianza y fortaleza financiera para sus clientes: cumplir con este compromiso es fundamental. Por esta razón mediante la gestión de la Dirección Ejecutiva de Experiencia del cliente se implementan programas con alcance nacional que permiten a GFNorte escuchar lo que sus clientes tienen que decir sobre la calidad del servicio bancario en tiempo real.

b. GFNorte identifica dos tipos de dimensiones en las que se ven involucrados los derechos humanos dentro de la interacción con sus clientes:

(i) El trato personal que existe con sus clientes el cual es normado a través del Código de Conducta y;

(ii) El proceso y criterios de otorgamiento de un financiamiento a sus clientes, el cual se detalla en el apartado 5 De las actividades de crédito, en el manual de inversión responsable y en general, en la normativa de cada uno de los servicios financieros.

3. Proveedores de bienes y servicios:

a. Toda selección de proveedores para la contratación de bienes o servicios, deberá estar apegada en principio a las Políticas Generales de Recursos Materiales y al manual de Contratación de Proveedores.

b. La Dirección General Adjunta de Recursos Materiales, tanto para la celebración de nuevos contratos, como para las renovaciones que procedan, podrá incluir como parte del contrato que resulte, la declaración respecto de cada una de las partes, en donde manifiesten que conocen y se obligan a cumplir durante la vigencia del documento, con el Pacto Mundial de la

Organización de las Naciones Unidas que establece que las empresas harán suyos, apoyarán y llevarán a la práctica los 10 valores o principios fundamentales en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción a la normatividad vigente. Principios que encuentran su fundamento en La Declaración Universal de los Derechos Humanos, La Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, Organización Internacional del Trabajo, La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, y La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. A fin de erradicar el trabajo infantil, queda prohibido la contratación de menores de edad para la prestación de los servicios especializados.

4. Comunidades:

a. Este grupo de interés contempla poblaciones y comunidades indígenas que residen en los lugares en donde se llevan a cabo los proyectos en los que invierte o financia GFNorte.

b. A través del Sistema de Gestión de Riesgos Socio ambientales (SEMS) se identifican, clasifican y evalúan los riesgos en materia ambiental y social de la cartera crediticia de GFNorte. El SEMS ofrece un marco de referencia para asegurar que los proyectos de los clientes de GFNorte cumplan con la legislación nacional y con las mejores prácticas a nivel internacional para garantizar el respeto a los derechos humanos, evitando posibles impactos negativos a comunidades relacionadas a los proyectos. Dentro de los riesgos más importantes a comunidades se encuentran la reubicación forzosa de las mismas, explotación de recursos naturales o contaminación del agua (que puede afectar directamente a la salud y seguridad de la comunidad) como resultado de los proyectos que se desarrollen en las mismas.

B. En línea con los principios anteriores y siendo parte de la solución a las problemáticas globales mientras genera valor al negocio, el Director Especialista de Sustentabilidad e Inversión Responsable será quien coordine en conjunto con las Direcciones Generales que correspondan las siguientes acciones:

1. Identificar, evaluar y monitorear los impactos y riesgos resultantes de las operaciones en las que se pudiera presentar un detrimento de los derechos humanos de colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general. En el caso de los impactos positivos, se buscará su mejora continua, por el contrario, si se detectara alguna situación negativa, se establecerán estrategias para gestionar los planes de acción correspondientes.

2. Verificar que todas las operaciones, productos y servicios se encuentren en cabal cumplimiento de la legislación nacional aplicable en temas de protección de derechos humanos e integren las mejores prácticas internacionales.

3. Sensibilizar, informar y gestionar la capacitación a los empleados de las empresas pertenecientes a GFNorte en temas de derechos humanos, para asegurar su consideración en los procesos diarios y tomas de decisiones.

4. Priorizar la gestión de riesgos en áreas sensibles para prevenir la violación de derechos humanos en material de desplazamiento de poblaciones y afectaciones a pueblos indígenas en la realización de negocios.

5. De las actividades de crédito e inversión responsable:

A. En GFNorte sabemos que el respeto hacia los derechos humanos es un deber, por lo cual, promovemos su protección de manera intrínseca en las actividades de financiamiento, al respecto, de manera institucional la Dirección General de GFNorte, a través del Director Especialista de Sustentabilidad e Inversión Responsable y del Director General de Administración de Riesgos y Crédito, gestiona los riesgos de las actividades que financia, a través de su Sistema de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales (SEMS, por sus siglas en inglés) el cual se encuentra documentado a detalle en el numeral 2.2.3 Análisis de Riesgo Social y Ambiental del manual de crédito.

De esta forma, se analizan, a través de los Comités de Crédito, los impactos que puedan desprenderse de la consecución del negocio, considerando aspectos como la participación de las comunidades, los pueblos indígenas, las condiciones laborales, la salud y la seguridad de los trabajadores, en línea con las Normas de Desempeño de la Corporación, Financiera Internacional (ver política de riesgo socio ambiental). Adicionalmente, contamos con una lista de exclusión para actividades de riesgo o prohibidas que contempla el trabajo forzado y el trabajo infantil, entre otros temas.

6. De la comunicación:

A. GFNorte reconoce que difundir la relevancia de los derechos humanos coadyuva a la prevención y mitigación del riesgo operativo e impactos negativos en nuestras operaciones, por lo que resulta esencial la participación activa y responsable del personal, clientes, inversionistas y otros grupos de interés en los procesos de gestión.

B. GFNorte cuenta con diversos mecanismos que facilitan la comunicación con sus grupos de interés con el objetivo de mantener una vía de comunicación abierta con ellos. Entre los mecanismos se encuentran:

1. **Colaboradores:** Intranet, correo electrónico, línea de apoyo Banorte, sistema de denuncia "Ethics Point" y encuestas de clima organizacional. Así mismo, el mecanismo de comunicación entre los colaboradores de la Red de Sucursales y el área de Experiencia del Cliente, "Tu Voz Transforma", el cual tiene como objetivo identificar y resolver las barreras que impiden dar una buena experiencia a nuestros clientes. Lo anterior, forma parte del sistema de Experiencia del Cliente Interno que directamente tiene un impacto en nuestros clientes.

2. **Inversionistas:** Reporte anual, informe anual, reportes trimestrales, asamblea de accionistas, Banortel, correo electrónico y página web.

3. **Cliente:** Sucursales, Banorte Móvil, Centro de Contacto, Banorte unidad especializada de consultas y quejas, página web, redes sociales y encuestas de satisfacción.

4. **Comunidad:** Teléfono, correo electrónico, página web, redes sociales y reuniones con grupos focalizados de interés.

5. **Proveedores:** Teléfono, correo electrónico, concursos de licitación y reuniones con grupos focalizados de interés.

C. En este sentido, el Director Especialista de Sustentabilidad e Inversión Responsable será responsable de:

1. Mantener actualizada la normativa relacionada a la protección de derechos humanos y gestionar su publicación en el portal de internet de la institución.

2. Gestionar en conjunto con la Dirección de Gestión de Talento un programa de capacitación dirigido a las áreas involucradas en la materia.

3. Atender los comentarios y dudas de los empleados a través del correo electrónico sustentabilidad@banorte.com

7. De la obligación de informar

A. Respondiendo al principio de transparencia plasmado en nuestro modelo de sustentabilidad, el Director Especialista de Sustentabilidad e Inversión Responsable tendrá la función de informar anualmente a las organizaciones a las que GFNorte está adscrito (Ver fracción 4), así como a sus grupos de interés, los resultados de la implementación de los principios relacionados con la protección de derechos humanos que se han llevado a cabo en el ejercicio.

8. Sistema de denuncias:

A. En apego a lo establecido en el Código de Conducta, 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 o quebranto para GFNorte, o bien, constituya el incumplimiento a cualquiera de los principios de protección de derechos humanos y en general, cualquier desapego al Código de Conducta, deberán reportarlo, con discreción, a la Dirección General Adjunta de Contraloría, y/o a la Dirección Ejecutiva de Auditoría Operaciones de Banca y Filiales o bien, a través del sistema de denuncias y los canales electrónicos establecidos en la Institución. (Ver Código de Conducta) (Ver manual de Ethics point).

Glosario de Términos

Sec.	Concepto	Descripción.
1.	Acercamiento con Grupos de Interés:	El proceso a través del cual un negocio intenta entender e involucrar a los grupos de interés en sus actividades y decisiones con el objetivo de mitigar/erradicar posibles violaciones a sus derechos humanos, o hacer accesibles mecanismos de remediación.
2.	Cadena de suministro:	También llamada cadena de abastecimiento es un conjunto de actividades u operaciones involucradas en el proceso de venta de un producto en su totalidad. Dicho de otra forma, la cadena de suministro involucra desde el proceso de supervisión de obtención de materias primas, la fabricación, la producción, hasta la distribución final del producto.
3.	Condiciones laborales:	Las condiciones laborales son señaladas por la Ley Federal del Trabajo como las condiciones básicas que deben ser otorgadas de forma equitativa a cualquier trabajador sin que puedan hacerse diferencias por motivo de raza, nacionalidad, sexo, edad, religión, o doctrina política. Dentro de las condiciones laborales se encuentran: la jornada laboral, días de descanso, salario agualdo, y demás.
4.	Declaración Universal de los Derechos Humanos:	La Declaración Universal de los Derechos Humanos es un documento elaborado por representantes de todas las regiones del mundo con diferentes antecedentes jurídicos y culturales. La Declaración establece, por primera vez, los derechos humanos fundamentales que deben protegerse en el mundo entero.
5.	Discriminación:	Dar trato de inferioridad a una persona o colectividad por motivos de género, orientación sexual, raciales, religiosos, políticos, y demás.
6.	Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación:	Modificación organizacional o tecnológica que permite que un proceso o tarea definida sea llevada a cabo usando la mínima cantidad de recursos posibles. Estas modificaciones incluyen procesos de rediseño de un producto, conversión a iluminación ahorradora de energía, reducción del uso
7.	Equidad de género:	Justicia, imparcialidad e igualdad social entre hombres y mujeres.
8.	Evaluación de impacto en derechos humanos:	La evaluación de impacto en derechos humanos es una práctica que pretende identificar y enfrentar impactos negativos a los derechos humanos, a través de un acercamiento con grupos de interés, recolección y análisis de datos, y un proceso de prevención, mitigación y remediación.

9.	Grupos de Interés:	Con base en la definición de Edward Freeman, los grupos de interés son grupos de personas que tienen un interés, influencia o son afectados por algún proyecto o actividad de algún negocio.
10.	Inversión Responsable (IR):	El proceso de Inversión Responsable (IR) de GFNorte consiste en el análisis de los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) de las emisoras en las que invierte el Grupo, con el objetivo de mejorar la gestión de riesgos y oportunidades, considerando el impacto material que los riesgos ASG pueden generar en un panorama de inversión a largo plazo.
11.	Lista de exclusión de GFNorte:	Actividades económicas u operaciones catalogadas como situaciones de riesgo o prohibidas, ubicadas en el capítulo de Filosofía de Crédito del Manual de Crédito GFNorte.
12.	Materialidad:	Refleja impactos sociales, ambientales y económicos significativos para una organización; o aquellos que influyen sustancialmente las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés.
13.	Mecanismo de denuncias:	Sistema que consiste en procedimientos, reglas y roles para recibir quejas y proveer remediación y/o estrategias de mitigación. Un mecanismo de denuncias efectivo se espera sea legítimo, accesible, predecible, equitativo, transparente, compatible con derechos humanos y una fuente de aprendizaje continuo. Para que un mecanismo sea efectivo al nivel operacional, tienen que estar basados en acercamiento con grupos de interés y dialogo según los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (PREDH).
14.	Normas de Desempeño (ND):	Son directrices sobre Sostenibilidad Ambiental y Social creadas por el IFC, cuyo objetivo es ofrecer orientación a los clientes para identificar, prevenir y mitigar riesgos e impactos sociales y ambientales. Las ND son parte integral en el enfoque para la gestión de riesgos y en conjunto, las ocho normas definen los aspectos que el cliente debe respetar durante el ciclo de la inversión.
15.	Pacto Mundial:	El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es la incitativa de sostenibilidad corporativa más grande del mundo. Un llamado a las empresas a alinear sus estrategias y operaciones con los principios universales de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción para tomar acciones que permitan avanzar en los objetivos sociales.
16.	Principios de Ecuador:	Marco teórico adoptado por las instituciones financieras para determinar, evaluar y administrar los riesgos ambientales y sociales de proyectos. Su objetivo principal es proveer de un estándar mínimo de debida diligencia y monitoreo para apoyar una toma de decisiones más responsable.
17.	Principios de Inversión Responsable (PRI, por sus siglas en inglés):	PRI es una iniciativa de inversionistas internacionales en colaboración con la UNEP FI y el Pacto Mundial; cuyo enfoque para invertir reconoce la relevancia de los

		factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) para manejar mejor el riesgo y generar retornos a largo plazo. Se basa en la gestión activa y en la creencia de que estos aspectos pueden tener un impacto positivo en el rendimiento financiero de las inversiones.
18.	Principios de la Banca Responsable:	Estos principios buscan alinear a los bancos con las metas de la sociedad tal como se expresan en los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) y el Acuerdo de París. Establecen la línea de lo que significa ser un banco responsable y proveen la guía de acción sobre cómo lograrlo.
19.	Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos:	Son el estándar global con máxima autoridad de derechos humanos en negocios. Están conformados por 31 principios que establecen como una empresa o un Estado debe prevenir y enfrentar los impactos negativos a derechos humanos que pudiera provocar.
20.	Pueblos indígenas	Los pueblos indígenas son generalmente definidos como, 1) personas tribales en países independientes cuyas condiciones sociales, económicas y culturales los distinguen de otras secciones de la comunidad nacional, y cuyo estatus es regulado parcial o completamente por sus propias costumbres o tradiciones; 2) personas en países independientes que son consideradas indígenas por su descendencia de poblaciones que habitaban la región geográfica, a la cual el país pertenece, al tiempo de la conquista, o colonización, y que retienen algunas de sus instituciones sociales, políticas, económicas y culturales.
21.	Trabajo Forzoso:	Incluye cualquier tipo de trabajo exigido a una persona bajo cualquier tipo de amenaza, ya sea financiera, física, psicológico y demás, o aquel trabajo al cual la persona no ha entrado voluntariamente.
22.	Trabajo Infantil:	Se refiere a cualquier tipo de trabajo realizado por un niño menor a 15 años (a menos de que la ley local especifique una edad superior, en cuyo caso se aplica ese límite de edad).