



Mercado

Actualmente Banorte participa en todos los segmentos del mercado bancario, con productos que cubren ampliamente las necesidades de inversión, ahorro y financiamiento.

Banorte, además, atiende nichos de mercado especializados como las mujeres, las familias en México de emigrantes a Estados Unidos y las personas en general que no cuentan con referencias bancarias.

Logros

Banorte cuenta con el reconocimiento del sector financiero como uno de los bancos con mejor imagen, gracias a su confiabilidad, capacidad de respuesta y competitividad, pero sobre todo por el conocimiento y compromiso que sólo un banco mexicano puede ofrecer para la satisfacción de las necesidades específicas de los mexicanos.

Este reconocimiento se concreta con la evaluación que la empresa inglesa INTERBRAND le realizó a Banorte, tras la cual lo definió como una de las marcas de mayor impacto en México, ya que cuenta con los elementos más importantes que una marca debe tener, como relevancia, credibilidad y diferenciación.

Su alto enfoque del servicio al cliente le ha llevado a contar hoy en día con 4.6 millones de clientes con el más alto índice de satisfacción. Es por eso que anualmente se realizan más de 20 millones de transacciones en línea a través de su sitio www.banorte.com y se hacen más de 25 millones de llamadas al centro de atención telefónica Banortel, de acuerdo al estudio realizado por la empresa española PRM.

Por otro lado, la efectividad de la comunicación de Banorte ha redundado en altos índices de recordación de marca, así como en un crecimiento continuo del conocimiento de bancos en general... Pero más allá de los indicadores cuantificables, los mensajes que Banorte transmite a los mexicanos son muy claros y eficazmente comunicados.

De acuerdo al estudio Tracking Publicitario, que se elabora en conjunto con la ABM, Banorte es identificado por los consumidores como un banco con experiencia y liderazgo, que ofrece los mejores productos y servicios y cuenta con personal atento y amable que da un trato personalizado a los clientes.



Además, Banorte figura como el primer grupo financiero en retorno sobre capital y retorno sobre activos entre los bancos nacionales.

Historia

Hace 105 años fue sembrada una semilla en tierra mexicana, que echó firmes raíces y creció como un árbol que se fortalece día con día... Es Banorte, que se ha convertido en un banco que compete agresivamente en el mercado mexicano con solidez, experiencia y modernidad.

En la historia de Banorte el crecimiento, la exitosa ampliación de negocios y la presencia en todo el territorio nacional ha sido una constante... Es la historia de un pequeño banco regional que nació hace más de un siglo y logró extenderse a todos los estados del país.

Todo inició en el año de 1899, cuando se fundó el Banco Mercantil de Monterrey. Casi medio siglo después, en 1947, el Banco Regional del Norte inició sus operaciones, y para enero de 1986 ambos bancos se fusionaron bajo el nombre de Banco Mercantil del Norte.

En 1992 Roberto González Barrera, junto con un grupo de inversionistas, ganó la licitación para la compra del Banco Mercantil del Norte, S.A., y un año después el empresario constituyó el Grupo Financiero Banorte.

En ese mismo año, 1993, la nueva institución adquirió Afin Grupo Financiero, y para 1997 dio el paso decisivo en su estrategia de expansión en el país con la adquisición de Banco del Centro, S.A., y Banpais, S.A.

Y la expansión de Banorte no se limitó al aspecto geográfico, sino que también amplió la oferta de servicios a sus clientes, con un mayor número de actividades dentro del ámbito financiero. Para ello se acercó a instituciones con mayor experiencia y prestigio en el ámbito internacional, y así, el 30 de septiembre de 1997, Grupo Financiero Banorte y Assicurazioni Generali S.P.A. firmaron un contrato de conversión para llevar a cabo la consolidación del área de bancaseguros.

En 1998 Grupo Financiero Banorte puso en marcha su centro de atención y servicios telefónicos BANORTE, al cual destinó una inversión de 7 millones de dólares para dotarlo de la más avanzada tecnología en equipos de telecomunicaciones y de cómputo.

Para 1999 desarrolló su estrategia de posicionamiento, consistente en que Banorte debía ser identificado por su solidez y confianza, como un banco capaz, prudente y profesional en todo momento... Hoy, a más de 5 años de haberse diseñado esta estrategia, las metas se han alcanzado con creces.

En agosto del 2000 Grupo Financiero Banorte dio a conocer su estrategia completa de operaciones en línea a través de Internet, la cual, tras una inversión de 12 millones de dólares, colocó a Banorte entre las ins-



tuciones más avanzadas en esta materia en el país.

Para septiembre del año siguiente, 2001, Banorte anunció la compra de Bancrecer S.A., adquisición que le permitió continuar con su estrategia de consolidación como una institución de carácter nacional, así como ampliar su red de sucursales en el país, en bene-

ficio de sus clientes.

Y en noviembre del 2003, con el fin de seguir participando de manera exitosa en el mercado de los seguros, Grupo Financiero Banorte anunció la fusión de sus operaciones de seguros con Grupo Generali, con lo que se creó la compañía Seguros Banorte Generali.

Al día de hoy Banorte cuenta con más de 950 sucursales y más de 2,500 cajeros automáticos en toda la República Mexicana, y sus esfuerzos más recientes han sido dirigidos a la consolidación de sus logros y el mantenimiento de su prestigio y solidez, para conservar así su posicionamiento como "El Banco Fuerte de México".

Producto

Banorte ofrece un portafolio completo de productos y servicios, tanto de captación como de colocación, que siempre otorgan valores agregados y diferenciados al mercado, con lo que ha logrado satisfacer las necesidades de personas físicas y morales a lo largo de los últimos años.

Ejemplo de esto es la rapidez con la que logra otorgar créditos para auto y vivienda... De hecho fue Banorte el que marcó la pauta en la reapertura de los créditos de la banca mexicana, lo que le valió el colocarse como líder en crédito hipotecario y crédito a PYMES.

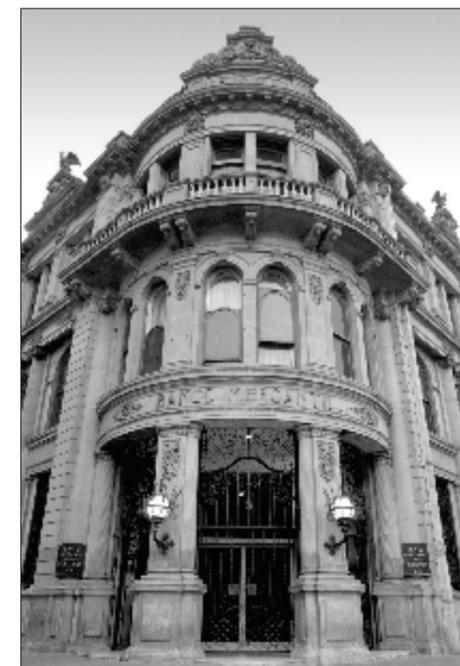
Además, Banorte mantiene un constante monitoreo del mercado, con el objetivo de desarrollar nuevos productos que lo mantengan a la vanguardia, tanto en servicio como en tecnología.

Desarrollos Recientes

Banorte siempre se ha preocupado por entender las necesidades específicas de los mexicanos, así como por su bienestar, por lo que en el último año lanzó 3 productos para los sectores más importantes del mercado:

- **Mujer Banorte.**- Es un paquete integral de productos financieros, acompañado de una serie de servicios y ventajas, creado especialmente para la mujer. En la actualidad nadie más lo ofrece.

Mujer Banorte brinda soluciones financieras, jurídicas, médicas y personales que, sin duda, ayudan a manejar con mayor facilidad las situaciones que se le presenten en los ámbitos personal, familiar y profesional.



Y porque las mujeres de México son personas comprometidas, al convertirse en una Mujer Banorte colaboran con un Programa de Ayuda para las mujeres que más lo necesitan. Así, cada vez que usan alguno de los productos del paquete ayudan a otras mujeres.

- **Banorte Fácil.**- Banorte, preocupado por el desarrollo de las familias mexicanas, ha creado esta cuenta



para dar acceso a las personas sin referencias bancarias, ya que no requiere montos mínimos mensuales y no cobra comisiones, lo que permitirá bancarizar a más mexicanos que hoy en día desconocen el sistema bancario.

- **Enlace Express.**- Una cuenta diseñada especialmente para que los mexicanos que se encuentran en Estados Unidos puedan enviar con seguridad y confianza dinero a sus familias en México. Esta cuenta es auténtico un enlace entre las familias mexicanas.

- **Empuje Alianza PYME.**- Es un programa de alianzas con empresas líderes de productos y servicios, el cual busca dar a las PYMES valores agregados a través de servicios financieros, empresas de medios, tecnología, capacitación, asesoría y comunicación, y adicionalmente ofrece un espacio denominado "Comunidad PYME", que es un foro de intercambio de experiencias: "Si buscamos recomponer nuestro país económica y socialmente a través del apoyo global a las pequeñas y medianas empresas mexicanas, entonces tendremos la oportunidad de aportar en la igualdad, el crecimiento y desarrollo de nuestro país. Es un compromiso entre mexicanos".

Promoción

El slogan "Banorte, el Banco Fuerte de México" ha logrado posicionar a Banorte como un banco serio, honesto y sólido, lo cual ha demostrado con su empeño en cubrir las necesidades sociales de nuestro país para constituirse como un pilar del desarrollo de México.

Como ejemplo está su participación en los últimos juegos olímpicos con su apoyo a los atletas mexicanos para que pusieran en alto el nombre de México, impulsando así al deporte como un factor fundamental de desarrollo.

Valores de Marca

Todas las acciones de Banorte están cimentadas sobre sus valores fundamentales, que son:

- Ética.- Guardar los secretos profesionales e información de la empresa.
- Responsabilidad.- Actuar en lo que corresponda, haciendo todo aquello que contribuya al logro de los objetivos de la institución.
- Confianza.- Brindar esperanza y seguridad a sus clientes y empleados, basándose en el profesionalismo de la institución.
- Trabajo en equipo.- Generar compañerismo y una correspondencia mutua, trabajando juntos hacia el logro de la visión de Banorte.



- Espiritu de servicio.- Disposición para ofrecer a los demás un trato amable, apoyo incondicional, calidad, eficiencia y respuesta oportuna.
- Honestidad.- Actuar con inteligencia, cumpliendo con la responsabilidad asignada en el uso de la información y recursos materiales y financieros.
- Justicia.- Otorgar a cada cual lo que le corresponde, con base en la razón y la verdad.
- Austeridad.- El uso racional de los recursos humanos y económicos con un sentido de sobriedad y moderación.

- Rentabilidad.- Búsqueda permanente de la obtención de beneficios para los clientes y la institución.
- Integridad.- Trabajar, vivir y hablar con honestidad, respeto y congruencia en todas las manifestaciones de comportamiento de los colaboradores de Banorte.

Cosas Que Usted No Sabía Sobre Banorte

- Banorte fue el creador del seguro de desempleo para crédito hipotecario.
- En el 2004 el valor de la acción de Banorte tuvo un incremento de más del 80%.
- Banorte fue el primer banco en México que desarrolló un concepto especial para la mujer.
- Durante la reapertura del crédito en México, Banorte fue el banco que más créditos otorgó a las familias mexicanas.