

**Proceso:** NRFM-CMP-002-V.1.0

|                                 |                                                              |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción del proceso:</b> | <b>Establecimiento y seguimiento de líneas de acción ESG</b> |
| <b>Compañía :</b>               | <b>NRFM-NRFS-ANZEN</b>                                       |
| <b>Dirección:</b>               | <b>Compliance</b>                                            |
| <b>Dueño del proceso:</b>       | <b>Sara Ramos</b>                                            |

## Políticas y Procedimientos de **Sostenibilidad**

| <b>Versión</b> | <b>Fecha de creación/modificación</b> | <b>Creado/modificado por:</b> | <b>Revisado por:</b> | <b>Comentarios:</b>       |
|----------------|---------------------------------------|-------------------------------|----------------------|---------------------------|
| <b>1.0</b>     | 19/11/21                              | Diego Estrada                 | Jorge López          | N/A                       |
| <b>1.1</b>     | xx/04/22                              | Diego Estrada                 | Jorge López          | Modificación terminología |

### *Objetivo:*

Establecer los lineamientos para integrar en nuestro modelo de negocio, actividades y cultura corporativa, las mejores prácticas de sostenibilidad enfocadas al sector en que se desempeña la Compañía. Promover de esta manera que, en la toma de decisiones, se consideren los impactos en los diferentes aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo relacionados (ESG, por sus siglas en inglés). Finalmente, se busca impactar de manera positiva en los grupos de interés de NRFM, aportando a su bienestar y el respeto a nuestro entorno, contribuyendo así al fomento de los principios establecidos en los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas (ONU).

### *Alcance:*

La presente política tiene como alcance todas las actividades, productos, servicios y operaciones de NR Finance México, S.A. de C.V. (NRFM), Anzen Agente de Seguros, S.A. de C.V. (ANZEN) y NR Finance Services, S.A. de C.V. (NRFS). Asimismo, deberán acatar las políticas del presente todos los colaboradores de las compañías e integrantes del Consejo de Administración.

Además, se hace extensivo su propósito a nuestros proveedores, socios comerciales y el personal de nuestros distribuidores que participa de la comercialización del financiamiento y los seguros (F&I).

## Procedimiento

Bimestralmente, el consultor externo monitorea las métricas establecidas con cada una de las áreas involucradas, por cada una de las siguientes líneas de acción:

- Integridad en el negocio
  - Organización del gobierno corporativo
  - Seguridad de la información
  - Cultura de ética y cumplimiento
  - Prácticas anticorrupción y PLD
- Comercialización y experiencia del cliente
  - Atención y servicio al cliente
  - Transformación tecnológica
  - Movilidad inclusiva
- Bienestar del colaborador
  - Diversidad e inclusión

- Desarrollo del colaborador
- Salud y seguridad del colaborador
- Entorno seguro
  - Previsión y cultura financiera
  - Seguridad vial
- Transición climática
  - Financiamiento verde
  - Gestión ambiental en la operación

El consultor externo, en apoyo con el área de cumplimiento solicita la información requerida al encargado designado por área en materia de ESG, para monitorear el avance de los indicadores claves de desempeño (KPI) establecidos para medir los efectos de las estrategias de sostenibilidad y gobernabilidad en la operación de la Compañía.

Las áreas involucradas, envían primeramente la información requerida al área de cumplimiento para su validación (1), asegurándose de que la información proporcionada sea correcta (atributos 1).

Ya validada la información, se envía al consultor externo, quien a su vez la integra en el reporte de avance obtenido respecto a los KPI.

Una vez concluido el reporte interno por el consultor externo, solicita al área de cumplimiento su validación para posteriormente agendar una sesión con el Comité de Sostenibilidad.

En caso de que alguna de las líneas de acción no vaya conforme a lo establecido, el consultor externo, junto con el área de cumplimiento y las áreas involucradas en la línea de acción, determinan las acciones correspondientes para corregir el plan y sea alcanzado el objetivo.

Finalmente, de manera anual, el consultor externo reporta los resultados finales de los KPI establecidos al Comité de Sostenibilidad para su aprobación (2), comparando los resultados obtenidos contra los originalmente planteados (atributos 2). En caso de que el Comité apruebe los resultados, el consultor externo envía el informe de sostenibilidad, así como los resultados de los KPI finales con los mismos al área de cumplimiento. Ésta última gestiona internamente con el área de comunicación de mercadotecnia su publicación en línea a inicios del año fiscal estipulado por NRFM.

## Controles

1. Validación de la información requerida por el consultor externo
2. Aprobación de los resultados de los KPI por parte del Comité de Sostenibilidad

## Políticas Operativas

- El área de cumplimiento, será el área de administración de riesgos de cumplimiento dentro de la subdirección de Compliance de NRFM.
- El área de cumplimiento es la responsable de la implementación de la presente política, de coordinar el desarrollo de la cultura y acciones de sostenibilidad en la Financiera, con base en la Estrategia de Sostenibilidad.
- El área de cumplimiento es responsable de promover y dar seguimiento a la participación de los diferentes equipos involucrados, monitoreando los avances en la implementación de la Estrategia y reportando al Comité de Sostenibilidad.

- Los objetivos y líneas de acción establecidos deberán promover una cultura de sostenibilidad y desempeño en toda la organización, conforme las mejores prácticas internacionales en gobierno corporativo, aspectos sociales y ambientales (ESG, por sus siglas en inglés).
- Los objetivos y líneas de acción establecidos deberán considerar cómo maximizar los impactos positivos y reducir los negativos en los aspectos señalados, y cómo generar valor integral para los diferentes grupos de interés.
- Los objetivos y líneas de acción establecidos deberán extender el compromiso a nuestra cadena de valor (proveedores, socios comerciales y otros), promoviendo su desempeño conforme criterios de sostenibilidad. Así como que nuestra operación, incluyendo los productos y servicios ofrecidos por NRFM.
- La presente política se articula en torno a las prioridades establecidas en nuestra Estrategia de Sostenibilidad, en la forma de 5 pilares a continuación listados. Los lineamientos, planes de acción y objetivos por cada una de las áreas en materia de sostenibilidad, deberán considerar:
  - Integridad en el negocio
    - Organización del gobierno corporativo
      - Constituir y desempeñarse con una estructura de gobierno corporativo que resguarda la estabilidad de la Financiera, la generación de valor para los diferentes grupos de interés y la permanencia en el tiempo.
      - Considerar los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) en la toma de decisiones, desde la sensibilización, formación y la disponibilidad de indicadores.
    - Seguridad de la información
      - Asegurar sistemas y la información de clientes y colaboradores, a través de la inversión en tecnología y el control interno.
      - Desarrollar una estricta autorregulación, que considera la prevención, mitigación y respuesta en caso de incidentes. De la misma manera fomentamos la cultura de seguridad.
    - Cultura de ética y cumplimiento
      - Exigir a nuestros consejeros y colaboradores un desempeño ético, basado en la integridad y el resguardo de los intereses de la compañía.
      - Promover la cultura ética entre nuestros proveedores, socios comerciales y otros grupos de interés externos.
      - Nuestras políticas, procedimientos y códigos son de obligado cumplimiento, así como cualquier legislación aplicable a las operaciones.
    - Prácticas anticorrupción, prevención de lavado de dinero y combate del financiamiento al terrorismo (PLD/CFT)
      - Ofrecer el apoyo para prevenir cualquier forma de corrupción, fraude y soborno, y responder de forma oportuna y suficiente a los casos que puedan presentarse.
      - Abordar la identificación y gestión de riesgos desde un amplio enfoque que incluya aquellos relacionados con aspectos de corrupción y PLD/CFT de manera proactiva para establecer las medidas de prevención necesarias.
  - Comercialización y experiencia del cliente
    - Atención y servicio al cliente
      - Diseñar nuestros productos y servicios con las necesidades de nuestros clientes como una de nuestras prioridades, ofreciendo productos y servicios oportunos y confiables.
      - Asegurar la calidad de nuestro servicio, mediante la evaluación constante y seguimiento de los lineamientos establecidos para la atención al cliente.

- Evitar cualquier trato discriminatorio que atente contra la integridad de nuestros clientes, buscando que la provisión de los productos y servicios se haga siempre conforme a las condiciones técnicas y comerciales establecidas.
- Transformación tecnológica
  - Innovar, en el desarrollo de productos, servicios, canales, experiencia del cliente y del colaborador fijándonos siempre como objetivo entregar valor a los destinatarios.
  - Mejorar la eficiencia y optimizar nuestros procesos operativos mediante medios digitales y tecnológicos que garanticen la efectividad de las operaciones.
  - Acercar la operación a los clientes, facilitando su relación con NRFM a través de diferentes medios digitales y telemáticos.
- Movilidad inclusiva
  - Buscar facilitar el acceso de la población a su propio vehículo a través de opciones de financiamiento, mejorando su calidad de vida.
  - Financiar vehículos de transporte público (taxis), contribuyendo adicionalmente a la movilidad de los ciudadanos, desarrollo del sector y mejora del medio ambiente.
- Bienestar del colaborador
  - Diversidad e inclusión
    - Resguardar que exista un ambiente de respeto en nuestros equipos con cero-tolerancia hacia casos de discriminación, protegiendo la integridad de nuestros colaboradores.
    - Contar con procesos libres de sesgos, incluyendo la selección previa a la contratación y la evaluación de desempeño para el desarrollo de carrera.
    - Estamos comprometidos con los derechos humanos, tanto de nuestro equipo, como del resto de los grupos de interés externos y prevenimos los posibles riesgos asociados a nuestra actividad.
  - Desarrollo del colaborador
    - Ofrecer oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional con la participación del propio colaborador en la fijación de los objetivos.
    - Diseñar programas de capacitación de los colaboradores que beneficie tanto a la ejecución de sus actividades en la compañía como a su propio desarrollo en habilidades.
    - Medir el desempeño de los colaboradores a través de evaluaciones que reconocen los esfuerzos en pro de su crecimiento.
  - Salud y seguridad del colaborador
    - Resguardar la salud e integridad del colaborador con medidas de seguridad ocupacional, apoyo médico y otros beneficios de salud.
    - Preocuparse por el bienestar de los colaboradores a través de programas de apoyo y favoreciendo la comunicación interna.
    - Promover la activa participación de los colaboradores en la implementación de las medidas de seguridad, salud y bienestar, así como con el ejercicio del autocuidado y manifestación de una cultura de prevención.
    - Promover un clima laboral amigable y satisfactorio.
- Entorno seguro
  - Previsión y cultura financiera
    - Entender que tenemos un rol clave en que la sociedad, incluyendo el compromiso con que nuestros clientes y colaboradores sepan manejar sus finanzas personales, al menos en los aspectos más generales.
    - Mejorar la sensibilidad y entendimiento acerca de la importancia de la prevención, a través de la divulgación de una sana cultura de aseguramiento.

- Desarrollar diferentes programas que busquen atender las necesidades en cada etapa de la vida: niños y jóvenes, adultos.
- Estar abiertos a las alianzas en materia de educación financiera y de previsión, con nuestros socios comerciales y otras posibles entidades.
- Seguridad vial
  - Promover una cultura vial y de manejo responsable entre nuestros clientes y, de manera más amplia, para la sociedad en su conjunto.
  - Implementar e impulsar el uso de la tecnología para favorecer una conducción responsable y segura a través de los dispositivos de telemetría en los vehículos de flotillas tanto de clientes como propia.
- Transición climática
  - Financiamiento verde
    - Facilitar, a través del financiamiento, el desarrollo del parque de vehículos con tecnologías alternativas a la quema de combustibles (e-power, híbridos, eléctricos, otros).
  - Gestión ambiental en la operación
    - Promover la eficiencia energética y la incorporación tecnologías eco eficientes en nuestras oficinas, avanzando además en la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).
    - Trabajar en la reducción de la generación de residuos y en maximizar su reciclaje.
    - Promover entre los colaboradores de la Compañía una cultura de respeto al medio ambiente.
- Las políticas y procedimiento en el presente documento deberán estar basadas en las siguientes referencias, de manera no limitativa o excluyente:
  - Directrices y/o recomendaciones establecidas por organismos multilaterales
    - Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS) (2015)
    - Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (2000)
    - Norma ISO 26000, Guía sobre Responsabilidad Social (2010)
    - Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas (2011)
    - Acuerdo de París de las Naciones Unidas (2015)
  - Regulaciones nacionales
  - Otra autorregulación y lineamientos propios de las Compañías
    - Estrategia de Sostenibilidad
    - Código de Ética
- El Comité de Sostenibilidad supervisará el avance de NRFM en la adopción del enfoque de sostenibilidad y la implementación de la correspondiente estrategia e informará de ello al Consejo de Administración.