CAMINANDO JUNTOS

HACIA LA
PROSPERIDAD INCLUYENTE



grupo elektra

INFORME DE
SUSTENTABILIDAD
MAYO 2023

grupo elektra

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

ÍNDICE

Informe de Sustentabilidad Grupo Elektra	**3**
Sobre este informe	3
Carta a los lectores	4
Cifras relevantes	7
¿Quiénes somos?	**10**
Historia	11
Negocios de Grupo Elektra	14
Segmentos, productos y servicios	15
Caminando juntos hacia la prosperidad incluyente	**17**
Materialidad	18
Modelo de Sustentabilidad	19
Compromiso con la competitividad económica	**27**
Gobierno Corporativo	31
Consejo de Administración	33
Comités	36
Equipo Directivo	38
Ética y Anticorrupción	40
Medios de comunicación y sistema de denuncias	48
Gestión de riesgos	51
Ciberseguridad	58
Compromiso con nuestros grupos de interés	**59**
Colaboradores	59
Atracción y retención de talento	59
Diversidad e igualdad de oportunidades	63
Satisfacción y compromiso de los colaboradores	64
Capacitación y desarrollo de oportunidades	66
Experiencia del cliente	71
Privacidad del cliente	74
Salud y seguridad del cliente	75
Marketing y etiquetado	76
Innovación y omnicanalidad en productos y servicios	77
Cadena de suministro responsable	78
Desarrollo socioeconómico de comunidades	82
Compromiso con el Medio Ambiente	**90**
Consumo energético	91
Emisiones	94
Agua	98
Residuos	99
Divulgación de Estándares	**100**
Contenidos SASB	100

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 1, 2-3, 2-4, 2-5
CSA: 1.1.1

INFORME DE SUSTENTABILIDAD GRUPO ELEKTRA

Sobre este informe

Para reafirmar el compromiso que tenemos en impulsar la prosperidad incluyente para generar mayor valor a los grupos de interés, publicamos la décima edición del Informe de Sustentabilidad, en el cual reportamos el desempeño en materia Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo (ASG) de Grupo Elektra y sus principales negocios: Tiendas Elektra, Italika y Banco Azteca, correspondientes al periodo del 1 de enero y el 31 de diciembre del 2022[1] **(GRI 2-3)**.

El contenido de este informe, ha sido elaborado según los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)* 2021 y sus ocho principios: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad, puntualidad y verificabilidad **(GRI 1)**, así como los estándares sectoriales del *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* aplicables. Las actualizaciones de información con respecto a años previos se indica según sea el caso **(GRI 2-4).**

[1] **Mismo periodo que el reporte de los estados financieros.**



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-2



CARTA A LOS LECTORES

Nos complace presentar por décimo año consecutivo el Informe de Sustentabilidad de Grupo Elektra, el cual describe el esfuerzo continuo de la organización por mejorar su desempeño ambiental, social, de gobierno corporativo y económico. Estamos comprometidos con los grupos de interés en operar de manera responsable y sustentable, bajo un enfoque de generación de prosperidad incluyente que nos permita contribuir a crear mayor bienestar y progreso para todos.

En este informe, están plasmados los resultados de las iniciativas, políticas, programas, estrategias y demás acciones que implementamos en las diversas áreas y unidades de negocio que integran a Grupo Elektra, incluida la cadena de suministro, operaciones, servicios y productos, en las cuales hemos logrado avances significativos.

Durante 2022, nos mantuvimos en el camino para ser referente de buenas prácticas en México. A través de las operaciones de la compañía generamos valor económico, social y ambiental en las comunidades en las que tenemos presencia; por ejemplo, a través del negocio financiero Banco Azteca y Azteca Servicios Financieros, servimos a los sectores desatendidos por la banca tradicional y nos preocupamos por impulsar la inclusión y educación financiera.

En cuanto al negocio comercial, en Tiendas Elektra impulsamos el acceso a productos de clase mundial para las líneas de negocio de hogar, movilidad y conectividad a condiciones asequibles, a través de diversos métodos de pago.

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Mientras que en Italika impulsamos el diseño, eficiencia y calidad al momento de ensamblar y comercializar nuestras motos, para poder cumplir con las necesidades de nuestros clientes.

Hemos desarrollado nuevas tecnologías que nos permiten ser más eficientes en nuestras operaciones y así ofrecer mejores productos y servicios a los clientes. En línea con la estrategia de omnicanalidad, hemos lanzado la aplicación móvil App Elektra, la cual facilita la interacción y compra de mercancías desde cualquier lugar y en cualquier momento. En Banco Azteca continuamos impulsando la digitalización de nuestros servicios financieros con la App Banco Azteca, donde nuestros clientes tienen la oportunidad de realizar todas las operaciones desde su celular. La tecnología de las motos Italika ha dado un paso a favor del ambiente al continuar impulsando la oferta de la línea eléctrica Voltium.

Por otro lado, superamos las barreras que trajo la pandemia por COVID-19. En todo momento nos mostramos solidarios a nuestros clientes, trabajamos por llevar bienestar a las comunidades a través de servicios y productos de calidad, de igual forma protegimos la salud e integridad de los colaboradores por medio de prácticas laborales que nos permitieran ofrecerles lugares seguros para desempeñar sus actividades.

Demostramos la capacidad de resiliencia e innovación del negocio, es por eso que utilizamos las lecciones aprendidas durante la pandemia para mejorar y agilizar la manera de entrega de los productos a la puerta de las familias en donde tenemos operaciones.

Para reforzar el impacto positivo hacias las comunidades, buscamos transmitir nuestros valores y buenas prácticas a los grupos de interés: a nuestros colaboradores, clientes y a los integrantes de la cadena de suministro, a través de Fundación Azteca de Grupo Salinas, que es parte fundamental para implementar las acciones sociales realizadas por Grupo Elektra.

Fundación Azteca integra acciones a favor de la salud, la educación y al ambiente; busca promover el potencial de la juventud y de la sociedad mexicana mediante programas educativos para brindar oportunidades de desarrollo, potenciar capacidades y transformar vidas .

Continuaremos impulsando iniciativas y proyectos que impacten de manera positiva a las comunidades y al entorno. Nos seguiremos enfocado en reducir nuestro impacto ambiental a través de medidas de eficiencia energética, el uso de energías renovables y la gestión responsable de residuos. Seguiremos trabajando en pro de un futuro más sostenible e innovando para ofrecer soluciones más eficientes y responsables con nuestro entorno.

Al leer este informe, conocerán a mayor profundidad los logros y metas de los negocios de Grupo Elektra, así como las oportunidades que tenemos por delante para seguir adaptándonos al contexto actual de forma innovadora y accesible para todos, para así construir un mejor mañana. **(GRI 2-2)**



Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES

Compromiso con la competitividad económica

50%
de los miembros independientes del Consejo de Administración son mujeres.

557,412 horas
de formación en asuntos éticos

57, 298
colaboradores capacitados en ciberseguridad y protección de datos personales

$2,904 millones de pesos
de compras a proveedores locales.

44.31%
de los proveedores evaluados con criterios ambientales y sociales

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES

Compromiso con las personas

La satisfacción del cliente llega al **58.9%.**

8 de cada **10** clientes nos evaluaron con 5 estrellas

41.6% de la plantilla de Grupo Elektra está representada por mujeres.

$207 millones de pesos invertidos en formación, representa un aumento de 65% comparado con 2021.

$220 millones de pesos en donaciones monetarias

24,831 horas en voluntariado por los colaboradores.

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES

Compromiso con el ambiente

Disminución del **37%** en el consumo de combustibles

31% de reducción en las emisiones de alcance 1.

4 sistemas fotovoltaicos instalados en Tiendas Elektra

Banco Azteca desarrolla su estrategia de cambio climático basado en el Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).



Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-1



¿QUIÉNES SOMOS?

Grupo Elektra, S.A.B. de C.V., en adelante Grupo Elektra, es una Sociedad Anónima Bursátil de Capital Variable, que se dedica a la prestación de servicios financieros y de comercio especializado con sede principal en México y con operaciones en Estados Unidos y Centroamérica. **(GRI 2-1)**

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-2, 2-6, 2-28

HISTORIA

1906 Fundación de la fábrica de muebles Benjamín Salinas y Cía. en Monterrey.

1957 Apertura de la primer Tienda Elektra.

1993 Realización de la oferta pública primaria en la Bolsa Mexicana de Valores.

1997 Inicio de operaciones de Tiendas Elektra en América Latina con la apertura de cuatro tiendas en Guatemala.

Nacimiento de Fundación Azteca para materializar los proyectos de filantropía sociales y ambientales.

2002 Nace Banco Azteca con la apertura simultanea de más de 800 sucursales ubicadas al interior de las Tiendas Elektra, Salinas y Rocha y Bodega de Remates.

2003 Inicio de operaciones de Afore Azteca.

2004 Creación de Italika

Comienzan operaciones de Seguros Azteca

2005 Inician de operaciones de Tiendas Elektra y Banco Azteca en Panamá

2007 Comienzan operaciones en Banco Azteca Guatemala con 75 puntos de venta y de Banco Azteca Honduras

2008 Inicia operaciones de Ensamblika, la planta ensambladora de Italika

2009 Banco Azteca obtiene reconocimiento como una de las mejores 20 compañías en México por sus innovaciones tecnológicas, de acuerdo con Information Week.

Inicio de operaciones de Banco Azteca en El Salvador

Implementación del Sistema de Gestión de Energía (SIGEN) para la medición de la huella de carbono

2010 Reconocimiento a Grupo Salinas con el Premio Nacional de Ahorro de Energía 2010

2012 Apertura de Punto Casa de Bolsa

2013 Publicación del primer informe de sustentabilidad de Grupo Elektra

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-2, 2-6, 2-28

2015

Creación del Comité de Datos Personales de Grupo Elektra.

Obtención del distintivo ESR por primera vez por parte de Italika, otorgado por el Cemefi y AliaRSE

2014

Ingreso de Grupo Elektra al S&P/BMV IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores

Lanzamiento de la primera fase del programa de educación financiera y micronegocios Aprende y Crece de Banco Azteca

El Banco Mundial reconoce a Banco Azteca por su favorable impacto en la economía de las personas destatendidas por la banca tradicional

2016

Lanzamiento de la primera tarjeta de Crédito de Banco Azteca, denominada Oro Garantizada.

Firma del convenio de colaboración entre Tiendas Elektra y la Procuraduría General de Protección al Consumidor (PROFECO), para implementar las mejores prácticas comerciales en los puntos de contacto de la empresa a favor de los clientes.

Creación del proyecto ”Italika Racing”, cuyo objetivo es crear una plataforma deportiva que le permita identificar talentos y formar pilotos de alto rendimiento dentro del motociclismo nacional e internacional.

2017

Grupo Elektra obtiene el “Reconocimiento al mejor gobierno corporativo en México por Capital Finance International Awards (CFI Awards)

Obtención del Distintivo ESR para Tiendas Elektra y de Banco Azteca por primer año.

Banco Azteca se convierte en el primer bancarizador de Perú, El Salvador y Honduras, de acuerdo con estudios de prospección de Equifax.

Inicio de la estrategia omnicanal de Tiendas Elektra

2018

Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

2021

Adhesión a las siguientes inciativas :

Women Empowerment Principles Women Empowerment Principles

Target Gender Equality

Acelerador de Ambición Climática

Acelerador de Empresas y Derechos Humanos

2022

Ingreso a FTSE Emerging ESG Index y FTSE4GOOD Latin America Index.

(GRI 2-28)

grupo elektra

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

NEGOCIOS DE GRUPO ELEKTRA

Los principales negocios que conforman a la compañía son los siguientes[2]:

Nueva Elektra del Milenio, S.A. de C.V.: En adelante Tiendas Elektra es el negocio de comercio especializado, el cual ofrece también sus productos a través de la venta en línea. Además, cuenta con una amplia gama de mercancías y servicios de calidad a precios asequibles.

Comercializadora de Motocicletas de Calidad, S.A. de C.V.: En adelante Italika es la marca de motocicletas más grande de México. Entre algunos de los atributos que tienen las motocicletas son la eficiencia en el consumo de combustible y su calidad, son una alternativa de transporte seguro y económico, facilitan la autonomía de los clientes y su uso es como instrumento de trabajo.

Banco Azteca S.A., Institución de Banca Múltiple: En adelante Banco Azteca es el banco mexicano más importante en términos de cartera de préstamos personales y en cobertura por número de puntos de contacto con el cliente. Ofrecemos productos y servicios financieros para los sectores desatendidos por la banca tradicional. **(GRI 2-2)**

[2] Liga a Tiendas Elektra
Liga Italika
Liga Banco Azteca

GRI: 2-2

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

(GRI 2-6)

Segmentos, productos y servicios

Los segmentos, productos y servicios que se ofertan a través del negocio comercial y financieros son:

Comercial

Proporcionamos acceso a productos y servicios de calidad a través de una amplia red de tiendas físicas y medios de venta en línea.

Elektra y Salinas & Rocha
- Electrónicos
- Línea blanca
- Muebles
- Automotriz y ferretería
- Telefonía
- Cómputo
- Colchones
- Entretenimiento
- Transferencias de dinero
- Garantías extendidas
- Tiempo Aire
- Comercio Electrónico

Italika
- Motocicletas
- Accesorios
- Servicio

Financiero

Ofrecemos servicios bancarios y financieros a sectores desatentidos por la banca tradicional.

Banco Azteca

Personas:
- Créditos
- Tarjetas
- Cuentas de ahorro
- Inversión a la vista y plazo
- Envíos y transferencias
- Pagos
- Divisas
- Mi Plata en Bóveda
- Corresponsalías
- Aceptación de pagos con tarjeta

Empresa:
- Cuenta empresarial
- Tarjeta de débito corporativa
- Transferencias interbancarias internacionales
- Nómina empresarial Azteca
- Pagos a terceros
- Depósitos referenciados
- Aceptación de pagos con tarjetas
- Crédito empresarial

Seguros Azteca
- Seguro vida y accidentes
- Seguro médico
- Seguro auto y moto

Afore Azteca
- Administración de fondos para el retiro

Punto Casa de Bolsa
- Promoción personas físicas
- Promoción institucional
- Banca de inversión: Certificados bursátiles, Capital privado y Operaciones financieras

Purpose Financial
- Préstamos a corto plazo
- Préstamos a largo plazo
- Créditos con garantía prendaria
- Líneas de crédito

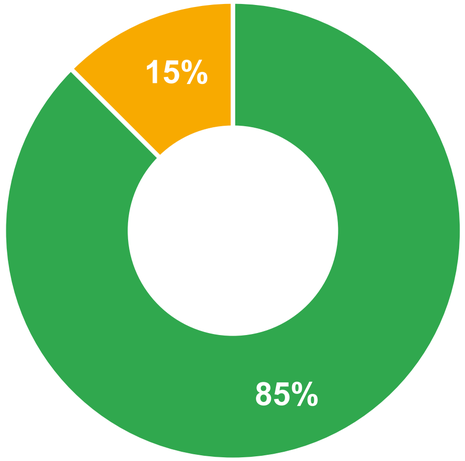
Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

PRESENCIA

Operamos en México, Centroamérica y Estados Unidos, en 6,346 puntos de contacto a través de Tiendas Elektra, Salinas y Rocha, Banco Azteca y sucursales de Purpose Financial, siendo el mayor proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en Estados Unidos.

Puntos de contacto



México, Guatemala, Honduras y Panamá

Estados Unidos



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CAMINANDO JUNTOS

HACIA LA PROSPERIDAD INCLUYENTE

Para nosotros la prosperidad incluyente significa generar valor y bienestar para millones de familias con base en una visión de negocio que fomente la creación de oportunidades, por medio de la inclusión social y económica, siempre procurando el cuidado del ambiente.

La visión de negocio de Grupo Elektra se basa en la promoción de la diversidad y la inclusión en todas las áreas de negocio, desde la contratación y el desarrollo del talento hasta la creación y oferta de soluciones innovadoras que absorben las necesidades de los clientes.

Del mismo modo, buscamos crear una cadena de valor sustentable y resiliente, que promueva el crecimiento, desarrollo y adaptabilidad del negocio. Las tres vertientes que consideramos para la creación de Prosperidad Incluyente de Grupo Salinas son:

- **Valor económico**: Es un ciclo virtuoso que se distingue por los siguientes elementos fundamentales: innovación, inventiva, creatividad y competencia, que posibilitan la creación de nuevos negocios y la generación de empleos de mayor calidad.

- **Valor social**: Es el compromiso que tenemos para establecer entornos propicios para generar innovación y potenciar las capacidades de la sociedad y así mejorar las condiciones de vida de miles de familias de las comunidades en que operamos.

- **Valor ambiental**: Significa que buscamos atenuar los impactos negativos al ambiente en la cadena de valor. Promovemos el respeto y cuidado al ambiente y los recursos naturales en todas las actividades y procesos de la compañía, además transmitimos esta cultura a empleados, clientes y colaboradores.

Es importante destacar que desde diciembre del 2018, nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y tomamos como referente sus diez principios en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales y Anticorrupción. Este es un paso importante para la generación de Prosperidad Incluyente, demostrando un fuerte compromiso con la promoción de una cultura empresarial responsable.

En cuanto al valor ambiental, hemos identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático sobre el negocio financiero, a través de la adopción de las recomendaciones del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD). Este ejercicio de transparencia recoge los progresos de gobierno corporativo, estrategia, gestión de riesgos y métricas relacionadas con el cambio climático.



Materialidad

Bajo los resultados de nuestro análisis de materialidad de 2021 hemos identificado los temas críticos en materia ambiental, social y de gobierno corporativo de cada negocio, consideramos la perspectiva de nuestros grupos de interés y la visión estratégica del negocio.

En este análisis se incorporó la forma en que la compañía responde a la gestión, operación y desarrollo del negocio a partir de las expectativas de clientes, las prioridades de colaboradores y las tendencias para los distintos grupos de interés. **(GRI 2-29)**

El proceso que llevamos a cabo se clasifica en las siguientes etapas:

Revisión

1. Análisis de temas materiales de ejercicios previos.
2. Identificación de temas potencialmente relevantes, a partir de revisiones documentales y un marco de referencia correspondiente a empresas con giros similares.
3. Elaboración del listado de temas potencialmente relevantes, con bibliografía referente a:

Prioridades sectoriales: referencias de criterios de inversión en el sector.

Contexto de actividad: tendencias en la gestión empresarial, riesgos y oportunidades. Análisis de documentos en respuesta al contexto del COVID-19 y post pandemia, tanto generales como sectoriales.

Consultas preexistentes: Encuesta de clima laboral, encuesta de satisfacción (IPN), entrevista con capital humano.

Identificación

Preparación de un listado de temas potencialmente relevantes, a partir del análisis de:

1. Prioridades de los grupos de interés identificado en:
   - Encuestas a colaboradores y proveedores.
   - Encuesta en línea a clientes y entrevistas a responsables de la relación con clientes en los diferentes negocios
2. Prioridad estratégica de la compañía:
   - Entrevistas y encuestas al equipo directivo de los negocios

Priorización

1. Elaboración de la matriz de materialidad cruzada entre las prioridades de los grupos de interés versus las prioridades estratégicas.
2. Validación de los temas relevantes.
3. Determinación del conjunto de temas materiales.
4. Sesión de validación final con Grupo Elektra.

(GRI 3-1)

GRI: 2-29, 3-1, 3-2
CSA: 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3

Para tener una mayor visión de la materialidad utilizamos los siguientes conceptos clave:

• **Temas materiales:** son aquellos especialmente críticos en el presente, tanto para los grupos de interés, como para la(s) compañía(s), o para ambos. Sirven de base para nuestro modelo de sustentabilidad y determinan los contenidos del presente informe.

• **Temas emergentes:** son aquellos a los que prestaremos atención porque pueden volverse materiales en el corto plazo, derivado de un cambio significativo en el contexto y/o en nuestra operación.

• **Temas potencialmente relevantes:** son los temas de menor significancia en la actualidad, que no requieren de acción inmediata por nuestra parte, sin embargo, se deben tener en consideración.

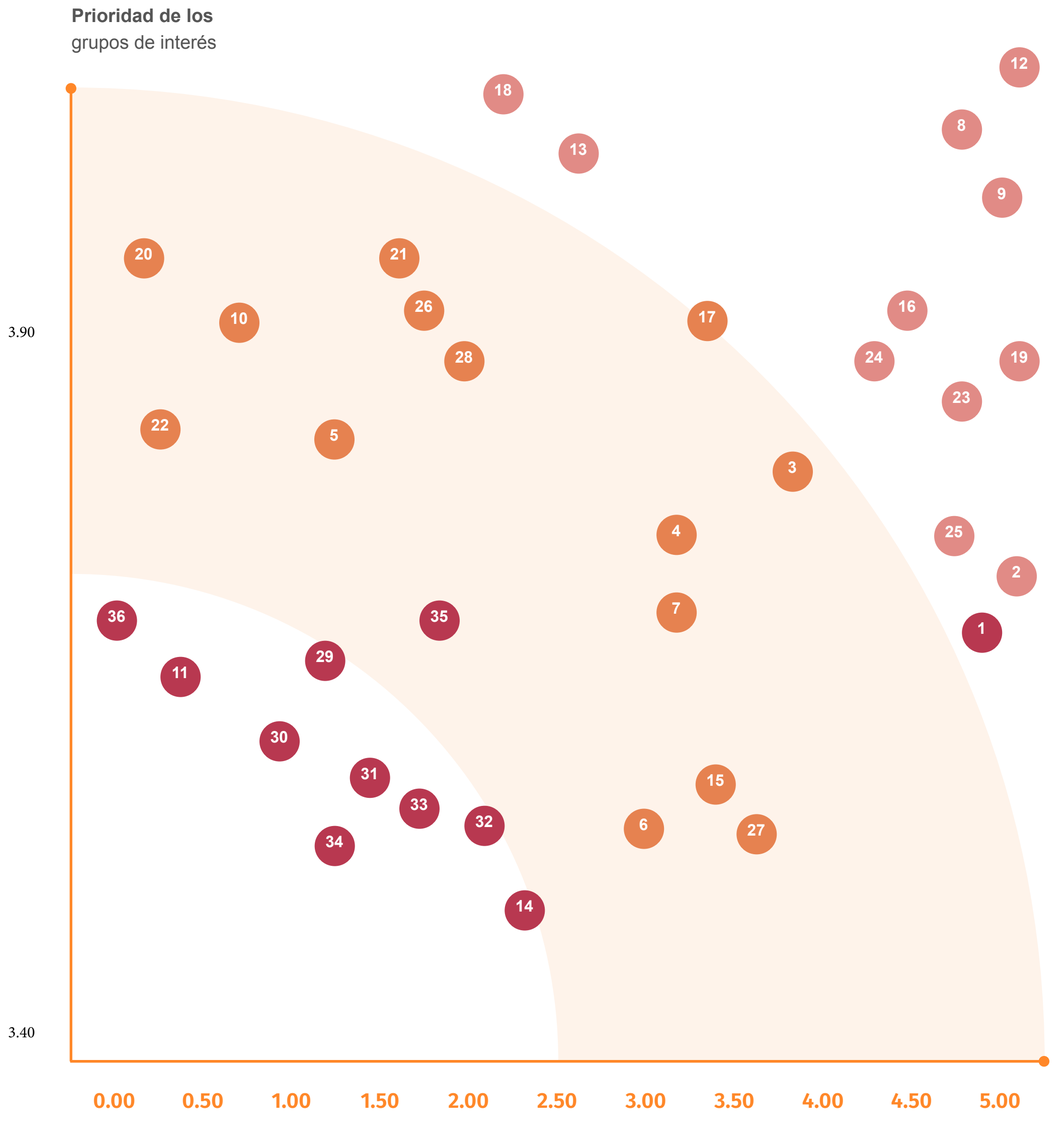
Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

MATRIZ DE MATERIALIDAD

- Temas materiales
- Potenciales temas materiales en el corto plazo
- Otros temas potencialmente relevantes

1	Capacitación y desarrollo de oportunidades	
2	Atracción y retención de talento	
3	Clima laboral	
4	Diversidad e igualdad de oportunidades	
5	Salud y seguridad del colaborador	
6	Cadena de suministro responsable	
7	Automatización y eficiencia de procesos operativos	
8	Competitividad del negocio	
9	Digitalización de procesos	
10	Eficiencia logística	
11	Empaque responsable	
12	Experiencia del cliente	
13	Innovación de productos y servicios	
14	Inversión ASG (ambiental, social y de gobernanza)	
15	Alianza con socios estratégicos	
16	Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	
17	Transparencia del producto	
18	Privacidad del cliente	
19	Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	
20	Salud y seguridad del cliente	
21	Ciberseguridad	
22	Servicios post-venta	
23	Cumplimiento regulatorio	
24	Ética y anticorrupción	
25	Gobierno corporativo	
26	Estabilidad financiera	
27	Relación con autoridades	
28	Gestión de marca y comunicación ASG	
29	Eficiencia energética y energías renovables	
30	Gestión del agua	
31	Gestión de residuos y eficiencia de materiales	
32	Resiliencia al cambio climático	
33	Reducción de emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero)	
34	Desarrollo socio-económico de comunidades	
35	Inclusión y Educación Financiera	
36	Cultura y seguridad vial	



Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-2

Con base en los resultados obtenidos, identificamos los siguientes temas materiales como los principales enfoques de gestión:

Tema material	Definición	Alineación con los ODS
Capacitación y desarrollo de oportunidades	Prácticas y programas para fomentar y motivar a que los colaboradores puedan acceder a mejores y/o diferentes puestos al interior de la empresa, además de brindar formación para mejorar las competencias y habilidades profesionales y contar con planes de carrera claros y procesos de evaluación de desempeño transparentes.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 5 IGUALDAD DE GÉNERO; 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Atracción y retención de talento	Hace referencia a los procesos y prácticas de atracción, reclutamiento y retención de los colaboradores a través de la creación de oportunidades de crecimiento y planes de carrera que fomenten su satisfacción y bienestar. También considera el manejo de la fuerza laboral para que opere en los niveles más productivos, que haga frente a los cambios organizacionales y se adapte a nuevas tendencias.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Competitividad del negocio	Es el plan estratégico del modelo de negocio para asegurar la más alta calidad en los productos y servicios de cara a los competidores, incrementando el rendimiento de la empresa y aumentando el valor de la marca en el mercado.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO; 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Digitalización de procesos	Son las prácticas para la reducción de costos y eficientización de procesos operativos por medio de la sustitución de procesos manuales con aplicaciones de software, aceleración del tiempo de ejecución de las actividades, así como implementación de tecnologías sustentables.	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Transparencia del producto	Son los requisitos, normas, certificaciones y prácticas establecidas en relación con la información que se presenta a los consumidores cuando se anuncian y venden bienes y servicios. Incluye los retos sociales relacionados con la falta de información transparente, precisa y completa.	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Experiencia del cliente	Es la cultura inspirada en el cliente con el fin de garantizar que tenga experiencia única basada en su satisfacción y bienestar cuando hace uso de los productos y servicios de la empresa.	1 FIN DE LA POBREZA; 5 IGUALDAD DE GÉNERO; 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES; 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Innovación de productos y servicios	Se refiere a productos y servicios desarrollados con altos estándares de calidad y bajo criterios ambientales y tecnológicos.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO; 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA; 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES; 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-2

Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	Considera la capacidad de la organización para garantizar que todas las personas y grupos de población puedan acceder a sus productos y servicios sin discriminación. Incluye la gestión de las necesidades universales, la asequibilidad y la accesibilidad.	
Privacidad del cliente	Tiene en cuenta el manejo responsable y gestión de la seguridad de los datos personales desde su recolección, almacenamiento, procesamiento hasta la eliminación. Considera cualquier violación a la privacidad de los datos, pérdida de los mismos, incumplimientos, falta de transparencia, el uso para fines distintos a los acordados y la omisión de comunicación directa cuando haya cambios en la política de uso, entre otros.	
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	Es la generación de protocolos de respuesta ante cualquier crisis que permitan mantener la capacidad operativa y/o modificar o adaptar su modelo de negocio ante situaciones sorpresivas o incrementales.	
Cumplimiento regulatorio	Cumplimiento de la regulación económica, ambiental, social y operativa aplicable, así como la detección de futuras normativas que puedan impactar en estos ámbitos.	
Ética y anticorrupción	Se refiere a la promoción de procesos internos para garantizar un desempeño ético para con sus grupos de interés (colaboradores, inversionistas, autoridades, clientes, comunidad, entre otros) a través de temas informativos y de capacitación.	
Gobierno corporativo	Se entiende como la efectividad de los órganos de gobierno (niveles más altos de la empresa) de los que dispone, incluyendo su experiencia, diversidad, evaluación, independencia, estructura, funciones e involucramiento con temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo.	

(GRI 3-2)

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Relación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con la Materialidad

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son parte clave de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible definida por la Organización de Naciones Unidas (ONU) en el 2015. Según la ONU[3], estos buscan poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que para el 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad (2015).

Reconocemos la relevancia que tienen las empresas para acelerar la transión hacia una operación sustentable a través de acciones, estrategias y modelos de operación que impacten positivimente a los 17 objetivos. Es por eso que realizamos un análisis que identifica la relación de los temas materiales con los ODS.

[3] La Agenda para el Desarrollo Sostenible, Naciones Unidas, 2015. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

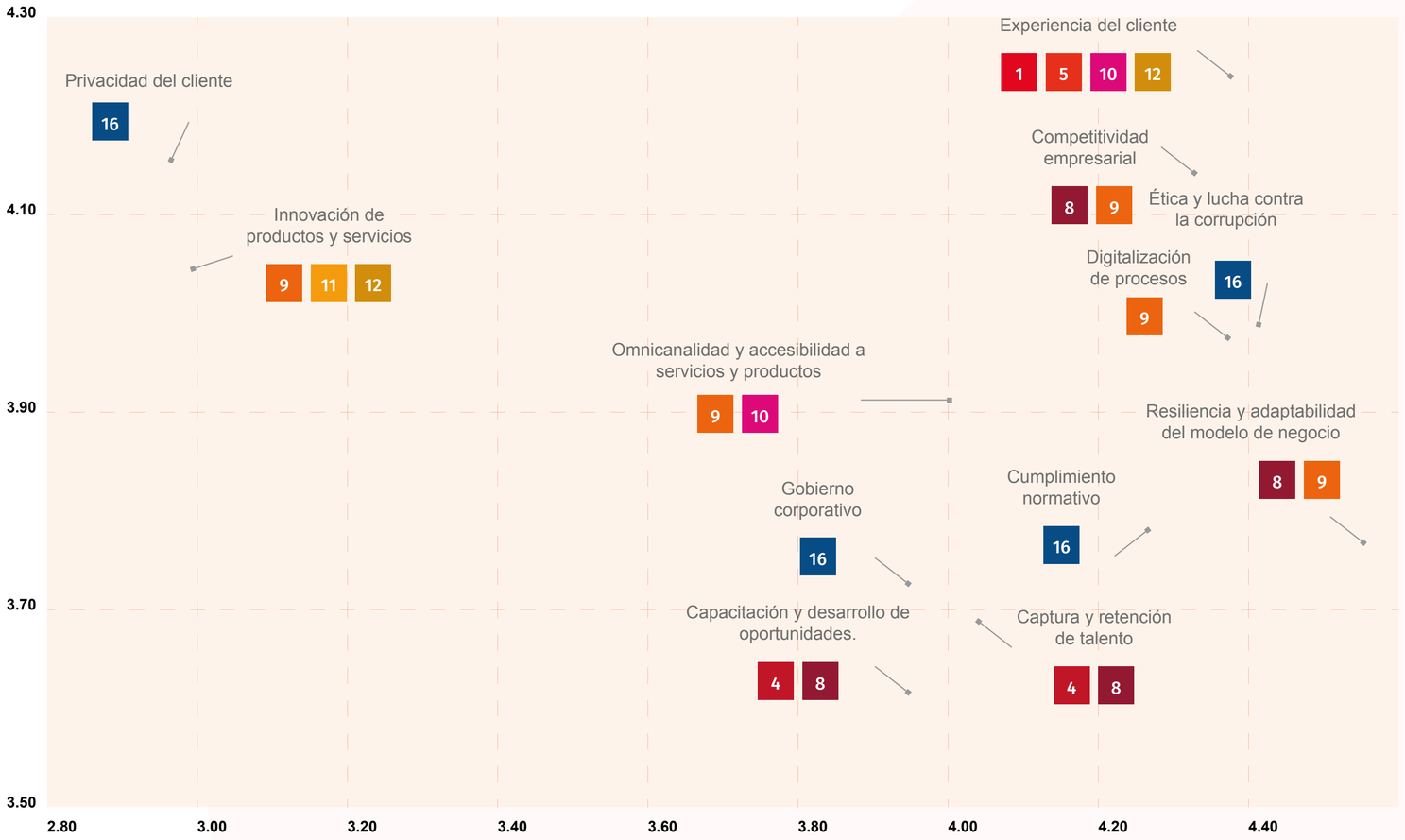
Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CORRELACIÓN CON LOS ODS
GRUPO ELEKTRA



Relación con los ODS



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

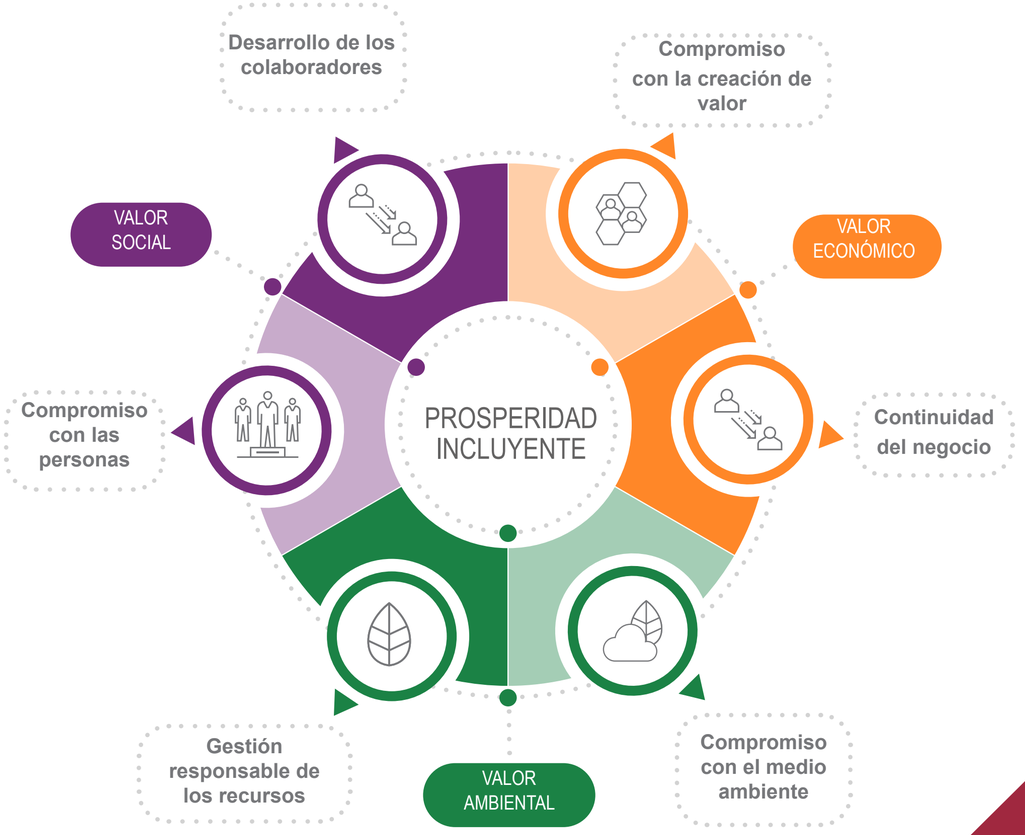
Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

MODELO DE SUSTENTABILIDAD

En el 2022 de actualizamos el modelo de sustentabilidad, el cual nos permite ordenar y dar seguimiento al desempeño ASG de Grupo Elektra. Este modelo se conforma de tres pilares estratégicos:



Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

A partir de los pilares estratégicos, se definen los siguientes ejes de acción (compromisos):

El **compromiso con la competitividad económica** se fundamenta en la **continuidad del negocio,** además estamos conscientes que la integridad y la transparencia es fundamental para mantener la confianza de nuestros clientes, colaboradores y socios comerciales.

Nos esforzamos por establecer y mantener altos estándares éticos en todas las operaciones, nos aseguramos que los procesos y prácticas cumplan con las leyes y regulaciones aplicables. Por otra parte, implementamos medidas de control interno y programas de capacitación para promover una cultura organizacional basada en la honestidad, transparencia y rendición de cuentas efectiva.

El **compromiso con los grupos de interés** se enfoca en el **desarrollo de las comunidades y de los colaboradores,** porque sabemos que el éxito de la compañía está ligado al bienestar y crecimiento de las personas que forman parte de ella y de las comunidades en las que operamos. Además, buscamos ser agentes de cambio positivo en las comunidades, apoyando proyectos que fomenten la educación, la salud, el acceso a servicios básicos y la mejora de la calidad de vida.

El **compromiso con el medio ambiente** se basa en el **uso responsable de los recursos naturales** ya que sabemos la importancia de preservar y proteger el ambiente para las generaciones presentes y futuras. Nos esforzamos por minimizar el impacto ambiental que generamos a través de prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones.

Desde la reducción de residuos y consumo de agua, hasta la eficiencia energética, implementamos medidas que promueven la conservación de recursos y la mitigación del cambio climático.

Relación del Modelo de Sustentabilidad y la Materialidad

Para asegurar que todas nuestras acciones aporten a nuestro Modelo de Sustentabilidad realizamos un análisis para alinear los pilares estratégicos con los ODS y finalmente los temas priorizados como materiales. De este modo nuestra estrategia permea en toda la compañía de manera transversal.

grupo elektra

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Nos comprometemos a minimizar nuestro impacto ambiental a través de la implementación de prácticas sostenibles en nuestras operaciones, incluyendo el uso responsable de energía y agua, la reducción de residuos y emisiones, y la promoción de una cadena de suministro responsable.

Nos comprometemos a garantizar la continuidad del negocio, manteniendo altos estándares de gobierno corporativo, ética empresarial, cumplimiento regulatorio y seguridad y privacidad de la información, con el objetivo de generar confianza en nuestros grupos de interés.

Nos comprometemos con el desarrollo de comunidades y colaboradores, promoviendo un impacto social positivo, la salud y seguridad de nuestros colaboradores, la diversidad e inclusión, el desarrollo y retención de talento, y brindando un servicio de calidad a nuestros clientes.

Compromiso con el medio ambiente

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio

Compromiso con la competitividad económica

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Eficiencia logística

Digitalización de procesos

Compromiso con los grupos de interés

3 SALUD Y BIENESTAR

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

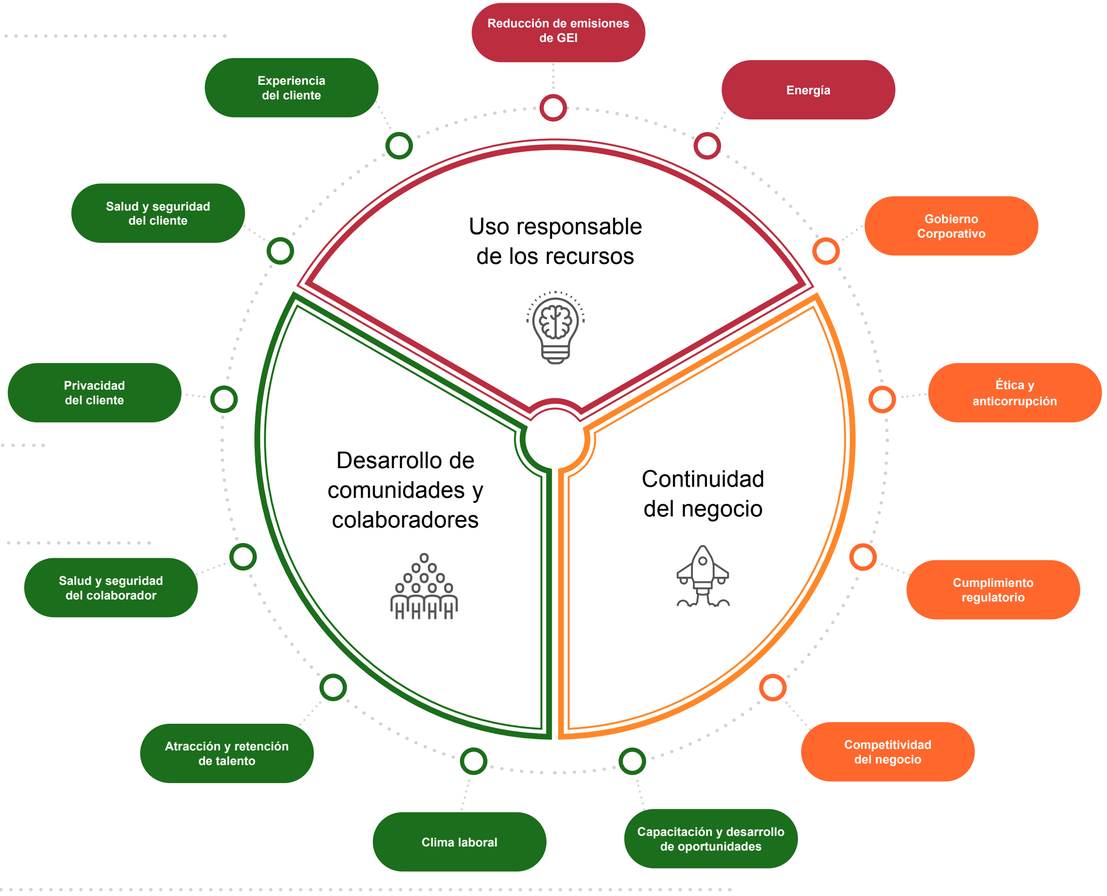
Omnicanalidad y accesiibilidad a productos y servicios

Innovación

MODELO DE SUSTENTABILIDAD

Clientes

Colaboradores



grupo elektra

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3

COMPROMISO CON LA COMPETITIVIDAD ECONÓMICA

Buscamos estar a la vanguardia del mercado y mantenernos competitivos. Para lograrlo, nos esforzamos por innovar nuestro modelo de negocio ofreciendo productos y servicios de alta calidad a precios competitivos.

Es por esto que en los últimos años Grupo Elektra ha desarrollado un modelo de negocio que se enfoca en canales dígitales de comunicación y tiendas en línea. Gracias a esta evolución Grupo Elektra ha obtenido los resultados deseados internamente y para nuestros grupos de interés ya que buscamos generar un valor compartido a lo largo de nuestras operaciones.

Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio

Conscientes de los cambios disruptivos que se viven en el día a día, para nosotros es muy importante generar una estrategia que permita mantenernos a la vanguardia y que brinde facilidad para adaptarnos y seguir operando de manera regular, sin importar los obstáculos a los que nos enfrentemos.

Contamos con un plan estratégico que busca generar permanencia en el mercado a largo plazo, adaptarnos a los cambios y superar los momentos de crisis de manera satisfactoria. Esto nos brinda la capacidad de responder y satisfacer las necesidades de los clientes de manera eficaz.



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 201-1, 201-4

Desempeño Económico

El modelo de negocios junto con la resiliencia y adaptabilidad de los negocios de Grupo Elektra han permitido obtener una solidez financiera al cierre de 2022 sin ayuda por parte del gobierno. Los siguientes cuadros nos permiten mostrar estos resultados, la gestión operativa y financiera que generamos para nuestros diversos grupos de interés. **(GRI 201-4)**

Principales cifras financieras (Millones de pesos)[4]

	2022	Var. 22-21	2021	2020	2019
Ingresos consolidados	164,691	13%	146,018	120,508	115,173
Costos	79,441	15%	69,178	59,749	47,219
Utilidad bruta	85,249	11%	76,840	60,759	67,954
Gastos generales	67,110	22%	54,825	50,946	48,700
Utilidad de operación	7,976	(42%)	13,668	2,057	12,271
EBITDA	18,140	(18%)	22,015	9,812	19,253
Margen de EBITDA (%)	11%	(4pp)[5]	15%	8%	16%
Utilidad neta	(7,353)	--	12,943	(1,914)	16,151
Utilidad por acción	(33.2)	--	57.2	(8)	71
Número de acciones en circulación (millones)	222	(2%)	227	227	228
Activo total	424,909	0.3%	423,694	370,724	324,106
Pasivo total	334,456	5%	318,239	227,079	250,309
Capital contable	90,453	(14%)	105,454	93,645	97,797
CAPEX	12,961	78%	7,262	5,906	8,816
Flujo de efectivo[6]	5,179	65%	14,753	3,906	10,437

[4] Para mayor información ingrese al Informe Anual 2022 de Grupo Elektra. https://www.grupoelektra.com.mx/es/informes-anuales .

[5] Puntos porcentuales

[6] El flujo de efectivo equivale a la diferencia entre EBITDA y CAPEX.

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 201-1

Evolución de los ingresos

Ingresos por sector (millones de pesos)

	2022	Var. 22-21	2021	2020	2019
Financiero	94,291	17%	80,489	68,253	71,958
Comercial	70,400	7%	65,530	52,254	43,215

Ingresos por geografía (millones de pesos)

	2022	Var. 22-21	2021	2020	2019
México	144,027	12%	128,484	103,128	94,950
Centroamérica	10,691	10%	9,711	8,418	7,884
Norteamérica	9,972	27%	7,824	8,961	12,338

Valor económico generado y distribuido

	2022	Var. 22-21	2021	2020	2019
Valor Económico Generado (VEG)[7]	164,691	13%	146,018	120,507	115,173
Valor Económico Distribuido (VED)[8]	146,551	18%	124,003	110,695	95,919
Valor Económico Retenido (VER)[9]	18,140	(18%)	22,015	9,812	19,254



[7] VEG equivale a los ingresos

[8] VED corresponde a la suma de los costos y gastos generales

[9] VER es la diferencia entre VEG y VED; equivale al EBITDA.

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 207-1, 207-2, 207-3
CSA: 1.7.1, 1.7.2

Responsabilidad fiscal

En Grupo Elektra somos responsables de las obligaciones fiscales y tributarias que tenemos, trabajamos por cumplir con ellas de manera oportuna y para dar cumplimiento a las leyes en materia de impuestos federales, locales y de seguridad social de todos los lugares en donde tenemos presencia. La gestión correcta de los asuntos fiscales es parte fundamental de nuestra cultura y nuestras prácticas comerciales.

Para nuestra gestión fiscal, dentro de nuestro negocio de Banco Azteca, contamos con principios fiscales, los cuales se encuentran estructurados en torno a los siguientes ejes:

- Transparencia en el desarrollo y cálculo de las obligaciones fiscales.
- Compromiso de no transferir el valor generado a jurisdicciones de baja tributación, ni utilizar estructuras tributarias con el propósito de evadir impuestos.
- Integridad en la aplicación e interpretación de las leyes, reglamentos y disposiciones para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Debido cumplimiento de la legislación en todos los países donde operamos.
- Cumplimiento de los lineamientos en materia de precios de transferencia en todas las transacciones inter compañía.
- Compromiso de no interactuar con entidades en “paraísos fiscales”, así como de no utilizar estructuras fiscales sin sustancia comercial.
- Cooperación con las distintas autoridades fiscales en relación con las revisiones y aclaraciones solicitadas.

Dentro de nuestra gobernanza contamos con una Dirección Fiscal que se encarga de dar cumplimiento a la estrategia fiscal. Esta Dirección está representada por una vicepresidencia fiscal que le reporta a la Dirección General de la compañía. La Dirección Fiscal difunde el conocimiento de la normativa a las áreas estratégicas y operativas a través de opiniones técnicas, estudios fiscales, notas técnicas e instrucciones normativas. **(GRI 207-2)**

El objetivo de esta Dirección es dar cumplimiento a la visión y políticas de la Institución. Realizar los cálculos fiscales con transparencia de acuerdo con las distintas obligaciones fiscales y siempre rigiéndose bajo las leyes, reglamentos y disposiciones fiscales para dar el debido cumplimiento.

Anualmente contamos con el apoyo de un despacho, en este equipo debe estar por lo menos un Contador Público Registrado (CPR), que se encarga de revisar y aprobar de manera formal dicha estrategia fiscal, esto con la finalidad de actualizarla o modificarla para asegurarnos que sea eficiente y que esté alineada con nuestros objetivos financieros y las regulaciones fiscales que rigen los lugares en donde tenemos presencia. **(GRI 207-1)**

Una vez que termina el año fiscal, se emite un dictamen que es revisado por dicho despacho y por medio del contador público registrado se presenta ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) junto con un informe detallado del cumplimiento de las obligaciones fiscales que tenemos.

En caso de tener alguna revisión por parte de las autoridades fiscales, se tiene un acercamiento con la finalidad de facilitar la revisión y realizar las aclaraciones que sean solicitadas de manera más oportuna. **(GRI 207-3)**



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-9, 3-3



GOBIERNO CORPORATIVO

Para garantizar la generación de valor, es importante contar con una estructura de gobernanza corporativa sólida que asegure una operación responsable y transparente de los negocios. Es por eso que garantizamos que el desempeño del Grupo se basa en lineamientos y prácticas de transparencia, ética y de corresponsabilidad, hacemos nuestra evaluación bajo los indicadores del cuestionario de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo de la Bolsa Mexicana de Valores.

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

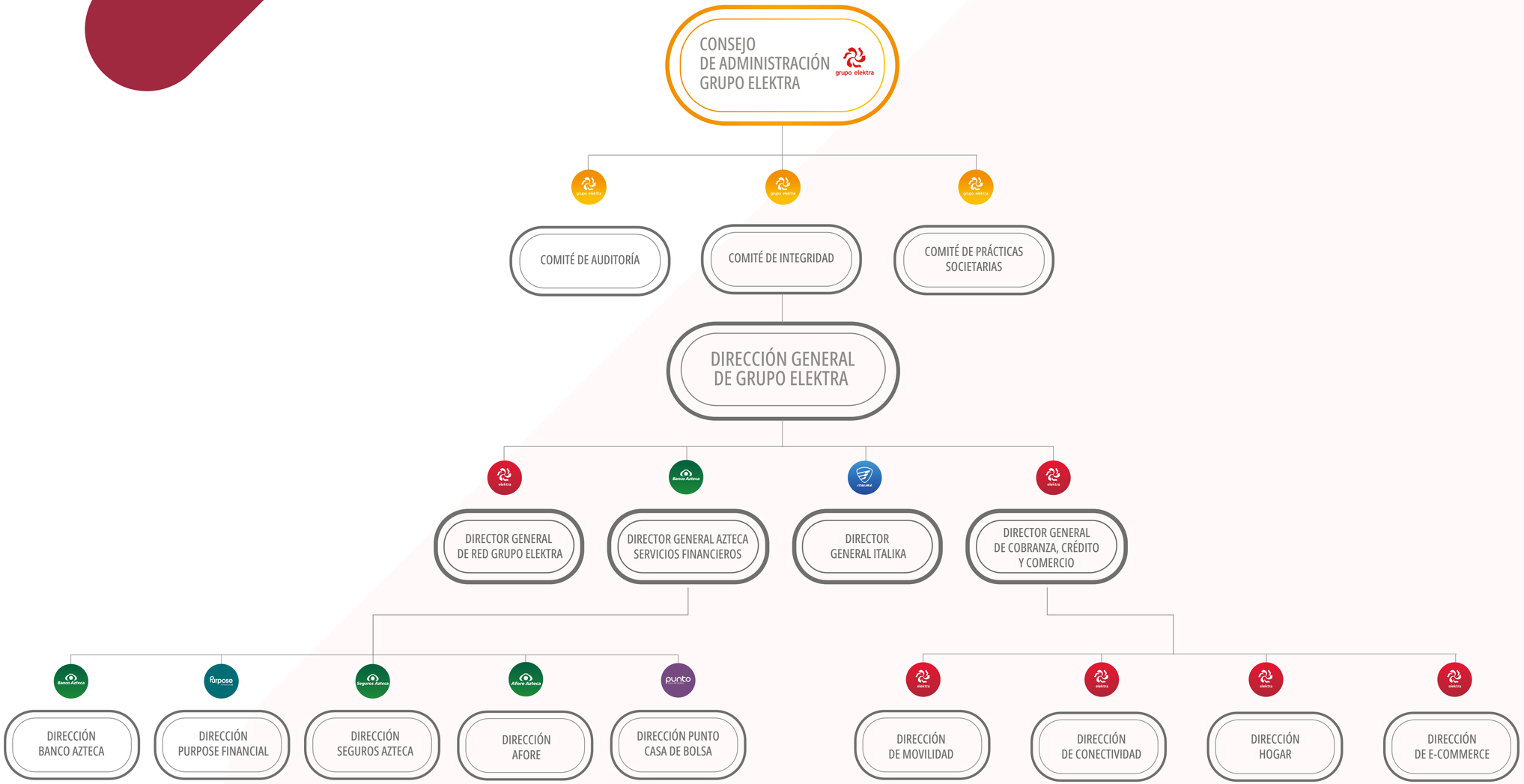
Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-9

Estructura organizacional de Grupo Elektra





La antigüedad promedio de los miembros del Consejo de Administración es de 12.5 años.

Consejo de Administración[10]

El Consejo de Administración está integrado por 10 miembros con una amplia trayectoria empresarial, diversidad de experiencias, independencia (El 40% de los consejeros son independientes[11]) y conocimientos para la identificación, prevención y mitigación de riesgos.

La selección de los consejeros está basada en el principio de igualdad de oportunidades donde se evalúa a la persona según la experiencia, capacidad, prestigio profesional sin importar género, raza, religión, etc.

A partir de abril del 2022, el Consejo de Administración fue renovado. Buscamos fortalecer el principio de diversidad, por lo que integramos a dos mujeres como consejeras independientes, que representan el 50% de los miembros independientes.

El criterio de selección de miembros independientes consiste en su experiencia, capacidad y prestigio profesional, considerando que puedan desempeñar sus funciones libres de conflictos de interés. **(GRI 2-10)**

Principales funciones del Consejo de Administración

Entre las funciones principales del Consejo de Administración se encuentran:

• Establecer las estrategias generales para la conducción de Grupo Elektra.

• Vigilar la gestión de Grupo Elektra, tomando en cuenta su relevancia en la situación financiera, administrativa y jurídica de la sociedad, así como el desempeño de sus directivos.

• Aprobar, con previa opinión del comité competente, las políticas, nombramientos, operaciones, lineamientos y transacciones estratégicos de la organización.

• Presentar la información legal a la Asamblea General de Accionistas que se celebre con motivo del cierre del ejercicio social.

• Dar seguimiento a los principales riesgos a los que está expuesta la sociedad y personas morales que ésta controle, identificados con base en la información presentada por los comités, el Director General, el Comité de Auditoría, el Comité de Riesgos y la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR).

• Aprobar las políticas de información y comunicación con los accionistas y el mercado, así como con los consejeros y directivos relevantes, en cumplimiento con los ordenamientos legales de la empresa.

• Determinar las acciones que correspondan a fin de subsanar las irregularidades que sean de su conocimiento e implementar las medidas correctivas correspondientes.

• Establecer los términos y condiciones a los que se ajustará el Director General en el ejercicio de sus facultades de actos de dominio.

• Ordenar al Director General la revelación de los eventos relevantes, sin perjuicio de la obligación del Director General a la que hace referencia el artículo 44, fracción V de la Ley del Mercado de Valores. **(GRI 2-11)**

[10] Para este Informe se considera al Consejo como máximo órgano de gobierno

[11] La Ley de Mercado de Valores establece el 25% de miembros independientes respecto a los consejeros totales

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-10, 2-11, 2-15, 2-18, 405-1

MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- **Ricardo B. Salinas Pliego** — Presidente Consejero Patrimonial — 1993
- **Pedro Padilla Longoria** — Consejero Relacionado — 1993
- **Guillermo Eduardo Salinas Pliego** — Consejero Relacionado | Prácticas Societarias — 1993
- **Hugo Fernando Salinas Sada** — Consejero Relacionado — 2017
- **Luis Jorge Echarte Fernández** — Consejero Relacionado — 2003
- **Joaquín Arrangoiz Orvañanos** — Consejero Relacionado — 2008
- **Alma Rosa García Puig** — Consejero Independiente | Prácticas Societarias — 2022
- **Aurora García de León Peñúñuri** — Consejero Independiente | Auditoría — 2022
- **Sergio Gutiérrez Muguerza** — Consejero Independiente | Auditoría | Prácticas Societarias — 2022
- **Jorge Rodrigo Bellot Castro** — Consejero Independiente | Auditoría — 2022

El 40% de los consejeros son independientes

Se integraron dos mujeres al Consejo de Administración.

(GRI 2-11) (GRI 405-1)

Para conocer los perfiles de los miembros, ingrese a la siguiente liga: Miembros del Consejo de Administración

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-10, 2-11, 2-15, 2-18, 405-1

Toma de decisiones

Para garantizar un proceso de toma de decisiones asertivas por parte del Consejo de Administración, se realiza una revisión profunda y clara de cada aspecto o temática a abordar en cada una de las sesiones. Cada tema es explicado de forma clara a cada uno de los integrantes. Ellos podrán contar con el apoyo de directivos auxiliares relevantes, así como de auditores y expertos externos para tener mejor claridad de la información. Cada tema revisado en las sesiones del consejo es sometido a votación, tomando en cuenta la mayoría absoluta de votos. **(GRI 2-16)**

Respecto al principio de imparcialidad, en las sesiones se cuenta con un delegado Especial, en sustitución del Director General; el cuál no tiene con voto pero si con las funciones de ir abordando las decisiones clave, la gestión de riesgos y el monitoreo de avance de objetivos.

Las sesiones del Consejo se realizan al menos en un periodo trimestral. Para el 2022, contamos con una asistencia promedio del 99% por parte de nuestros consejeros.

Evaluación del consejo

Para monitorear el desempeño de los consejeros se lleva a cabo una autoevaluación la cual es liderada por el Presidente de los Comités de Auditoría y de Prácticas Societarias, en conjunto con la Asamblea de Accionistas. Cada año, el Presidente de dichos comités presenta un reporte de actividades y operaciones a la Asamblea. **(GRI 2-18)**

Conflictos de interés

La gestión de los conflictos de interés es una prioridad. Por ello, contamos con políticas y procedimientos específicos para detectar, evaluar y gestionar cualquier situación que pudiera dar lugar a un conflicto de interés.

Para identificar posibles conflictos de interés, desde 1995 contamos con un comité encargado de supervisar las operaciones relacionadas con partes interesadas. La finalidad de este comité es proporcionar una revisión independiente para verificar si las operaciones están relacionadas con nuestro negocio y si se llevan a cabo en términos que son al menos igualmente favorables para nosotros en comparación con los que podríamos obtener en una operación con un tercero independiente (lo que se conoce como *arm's length*). Este comité está conformado por tres consejeros independientes expertos en este tema permitiendo así desempeñar su función de manera efectiva.

De igual forma, contamos con una Política de Operaciones con Partes Interesadas, la cual fue aprobada por el Consejo de Administración. Esta política establece restricciones y aprobaciones necesarias antes de llevar a cabo operaciones con nuestras filiales y prevé controles internos, externos y sanciones en caso de violación.

Además de la supervisión del Comité, Banco Azteca cuenta con un Comité de Precios de Transferencia cuyo objetivo es aprobar cualquier operación que celebre Banco Azteca con cualquiera de los miembros del grupo, o bien, con personas jurídicas que realicen actividades empresariales con las que mantengamos vínculos de negocios. **(GRI 2-15)**



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-9, 2-12, 2-13

COMITÉS

El Consejo de Administración es apoyado por tres comités auxiliares, que tienen las siguientes funciones :

Comité[12]	Presidente	Consejeros	Principales funciones
Comité de Auditoría	Sergio Gutiérrez Muguerza (Independiente)	Jorge Rodrigo Bellot Castro (Independiente) María Aurora García de León Peñúñuri (Independiente)	• Dar opinión al consejo de administración sobre los asuntos que le competan conforme a Ley del Mercado de Valores. • Evaluar el desempeño de la persona moral que proporcione los servicios de auditoría externa, así como analizar el dictamen, opiniones, reportes o informes que elabore y suscriba el auditor externo. Para tal efecto, el comité podrá requerir la presencia del citado auditor cuando lo estime conveniente, sin perjuicio de que deberá reunirse con este último por lo menos una vez al año. • Discutir los estados financieros de la sociedad con las personas responsables de su elaboración y revisión, y con base en ello recomendar o no al consejo de administración su aprobación. • Informar al consejo de administración la situación que guarda el sistema de control interno y auditoría interna de la sociedad o de las personas morales que ésta controle, incluyendo las irregularidades que, en su caso, detecte. • Elaborar la opinión a que se refiere el artículo 28, fracción IV, inciso c) de la Ley del Mercado de Valores y someterla a consideración del consejo de administración para su posterior presentación a la asamblea de accionistas, apoyándose, entre otros elementos, en el dictamen del auditor externo • Apoyar al consejo de administración en la elaboración de los informes a que se refiere el artículo 28, fracción IV, incisos d) y e) de la Ley del Mercado de Valores. • Vigilar que las operaciones a que hacen referencia los artículos 28, fracción III y 47 de Ley del Mercado de Valores, se lleven a cabo ajustándose a lo previsto al efecto en dichos preceptos, así como a las políticas derivadas de los mismos. • Solicitar la opinión de expertos independientes en los casos en que lo juzgue conveniente, para el adecuado desempeño de sus funciones o cuando conforme a la Ley del Mercado de Valores o disposiciones de carácter general se requiera. • Requerir a los directivos relevantes y demás empleados de la sociedad o de las personas morales que ésta controle, reportes relativos a la elaboración de la información financiera y de cualquier otro tipo que estime necesaria para el ejercicio de sus funciones. • Investigar los posibles incumplimientos de los que tenga conocimiento, a las operaciones, lineamientos y políticas de operación, sistema de control interno y auditoría interna y registro contable, ya sea de la propia sociedad o de las personas morales que ésta controle, para lo cual deberá realizar un examen de la documentación, registros y demás evidencias comprobatorias, en el grado y extensión que sean necesarios para efectuar dicha vigilancia. • Recibir observaciones formuladas por accionistas, consejeros, directivos relevantes, empleados y, en general, de cualquier tercero, respecto de los asuntos a que se refiere el inciso anterior, así como realizar las acciones que a su juicio resulten procedentes en relación con tales observaciones. • Solicitar reuniones periódicas con los directivos relevantes, así como la entrega de cualquier tipo de información relacionada con el control interno y auditoría interna de la sociedad o personas morales que ésta controle. • Informar al consejo de administración de las irregularidades importantes detectadas con motivo del ejercicio de sus funciones y, en su caso, de las acciones correctivas adoptadas o proponer las que deban aplicarse. • Convocar a asambleas de accionistas y solicitar que se inserten en el orden del día de dichas asambleas los puntos que estimen pertinentes. • Vigilar que el director general dé cumplimiento a los acuerdos de las asambleas de accionistas y del consejo de administración de la sociedad, conforme a las instrucciones que, en su caso, dicte la propia asamblea o el referido consejo. • Vigilar que se establezcan mecanismos y controles internos que permitan verificar que los actos y operaciones de la sociedad y de las personas morales que ésta controle, se apeguen a la normativa aplicable, así como implementar metodologías que posibiliten revisar el cumplimiento de lo anterior. • Las demás que la Ley del Mercado de Valores establezca o se prevean en los estatutos sociales de la sociedad, acordes con las funciones que el presente ordenamiento legal le asigna.



[12] Todos los comités sesionan de forma trimestral

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-9, 2-12, 2-13

Comité[8]	Presidente	Consejeros	Principales funciones
Comité de Prácticas Societarias	Sergio Gutiérrez Muguerza (Independiente)	Alma Rosa García Puig (Independiente) Guillermo Salinas Pliego (Relacionado)	• Dar opinión al Consejo de Administración sobre los asuntos que le competan conforme a Ley del Mercado de Valores. • Solicitar la opinión de expertos independientes en los casos en que lo juzgue conveniente, para el adecuado desempeño de sus funciones o cuando conforme a Ley del Mercado de Valores o disposiciones de carácter general se requiera. • Convocar a asambleas de accionistas y hacer que se inserten en el orden del día de dichas asambleas los puntos que estimen pertinentes. • Apoyar al consejo de administración en la elaboración de los informes a que se refiere el artículo 28, fracción IV, incisos d) y e) de la Ley del Mercado de Valores. • Las demás que dicha ley establezca o se prevean en los estatutos sociales de la sociedad, acordes con las funciones que el presente ordenamiento legal le asigna.
Comité Integridad	Javier Arturo Ferrer Baez (Relacionado)	Valentina de la Cruz Moncada Chávez (Independiente) Alberto Javier Bringas Gómez (Relacionado)	• La elaboración, revisión y modificaciones, en materia de integridad, al Manual de Organización y Procedimientos de Grupo Elektra en el que se delimiten las funciones y responsabilidades de cada una de sus áreas y se especifiquen las distintas cadenas de mando y de liderazgo en toda la estructura de la Sociedad. • La elaboración, revisión, adecuación y ratificación, según corresponda, así como la aplicación del Código de Ética y Conducta de la Sociedad con sistemas y mecanismos de aplicación real que formen parte del PEIC. • El diseño e implementación del sistema de control, vigilancia y auditoría de los estándares de integridad en toda la organización de la Sociedad. • La supervisión de los sistemas de denuncia, al interior de la organización y hacia las autoridades competentes, así como el establecimiento de los procesos disciplinarios y la aplicación de las sanciones y consecuencias concretas aplicables a quienes incumplan o trasgredan las normas internas y/o las leyes aplicables en México, en materia de integridad. • La supervisión de los sistemas y procesos de entrenamiento y capacitación, incluyendo un programa anual de capacitación, en materia de integridad. • La revisión y, en su caso, adecuación de las políticas de Recursos Humanos tendientes a evitar la incorporación de personas que puedan generar algún tipo de riesgo a la integridad de Grupo Elektra. • El diseño y revisión de los mecanismos destinados a la transparencia, socialización y publicidad de los intereses de la Sociedad. • En general, el diseño normativo, aplicación y cumplimiento de las políticas, normas, lineamientos y, en general, de todos los instrumentos que integran el PEIC de Grupo Elektra. • Monitorear cualquier modificación al marco legal o regulatorio que impacte al Programa de la Sociedad y/o sus operaciones. • Elaborar y presentar al Consejo un reporte trimestral sobre el estado que guarda el Programa de la Sociedad. • Preparar un reporte anual sobre sus actividades, que contenga una evaluación anual del Programa, para presentarlo al Consejo de Administración. • Informar, en cualquier momento, al Consejo de Administración, a través de su Presidente o Secretario, de las irregularidades importantes detectadas con motivo del ejercicio de sus funciones y, en su caso, de las acciones correctivas adoptadas o proponer las que deban aplicarse. • La recolección y archivo de toda la información y documentación que registre las acciones, políticas, criterios, capacitaciones, denuncias, sanciones, acciones correctivas, mejoras, ajustes y actualizaciones al PEIC de Grupo Elektra. • Contratar a terceros especialistas en materia de integridad y anticorrupción que apoyen al Comité a cumplir con sus funciones y responsabilidades, incluyendo la ejecución de auditorías, elaboración de reportes, seguimiento de denuncias e imposición de sanciones, emisión de opiniones, así como la recopilación documental de las acciones y documentos relacionados con el Programa. • Colaborar con el Consejo u otros comités de la Sociedad para el cumplimiento de sus respectivas obligaciones estatutarias o que deriven de la ley. • Apoyarse en el Director de Cumplimiento de la Sociedad para la ejecución de sus acuerdos y, en general, para la correcta aplicación del PEIC. • En general, el diseño, estructura, modificación, implementación, ejecución, supervisión, evaluación y actualización del Programa de la Sociedad, así como el seguimiento de las denuncias, investigación e imposición de sanciones en casos de incumplimiento o desviación del mismo.



(GRI 2-9) (GRI 2-12) (GRI 2-13)

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-19, 2-20

EQUIPO DIRECTIVO

En Grupo Elektra contamos con un equipo directivo que tiene experiencia en cada una de las áreas del negocio; además, reconocen y se comprometen a implementar las directrices estratégicas y el cumplimiento de los objetivos y metas.

La selección y evaluación de desempeño del Director General, así como el de otros funcionarios de alto nivel, se lleva a cabo por el Consejo de Administración.

Composición del equipo directivo

Nombre	Cargo
Alejandro Valenzuela del Río	Director General de Banco Azteca
Fabrice Jack Deceliere Márquez	Director General de Red Grupo Elektra
Luis Niño de Rivera Lajous	Presidente del Consejo de Administración de Banco Azteca
Adriana de la Puente Martínez de Castro	Directora General de Bienestar, Comunicación e Integración de Grupo Elektra
Manuel González Palomo	Vicepresidente de Sistemas
Jessica S Rustin	Directora General de Purpose Financial
Gabriel Alfonso Roqueñí Rello	Director General Jurídico y Secretario no miembro del Consejo de Administración de Grupo Elektra
Álvaro Alberto Calderón Jimenez	Director de Administración y Finanzas de Grupo Elektra
Eduardo Benigno Parra Ruiz	Director General de Afore Azteca
Christian J. Carstens Álvarez	Director General de Seguros Azteca y Seguros Azteca Daños
Alberto Tanus Schwarz	Director General de Cobranza, Crédito y Comercio de Grupo Elektra
Ulises Psihas Mondragón	Director General de Sistemas de Pagos
Manuel Delgado Forey	Director General de Operaciones de Banco Azteca
Miguel Ángel Garza Castañeda	Director de Cumplimiento Regulatorio de Banco Azteca
Adriana de Monserrat Alcalá Ruíz	Directora de Capital Humano de Grupo Elektra
Elena Alti Ortíz	Directora de Mercadotecnia de Grupo Elektra
Mónica Cabrera Pérez	Directora de Inmuebles de Grupo Elektra
Juan Arevalo Carranza	Director General de BAZ Entregas

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Remuneración a consejeros y equipo directivo

Nuestros consejeros perciben una remuneración por la asistencia a las sesiones, aprobada por la Asamblea de Accionistas.

Para los miembros del equipo directivo, su remuneración la establece el Comité de Prácticas Societarias (incluyendo el componente variable) que se basa en el desempeño y resultados de la compañía, la mejora en la estabilidad financiera y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. **(GRI 2-19) (GRI 2-20)**

La cantidad total establecida por Grupo Elektra para el año calendario 2022 a consejeros y directivos[13], fue de aproximadamente 4,263 millones. Dicha cantidad fue determinada considerando los servicios prestados, los logros de la Compañía en su operación normal, así como por la realización de diversos eventos que contribuyeron a mejorar la estructura financiera

[13] Por temas de confidencialidad y seguridad de nuestros directivos, la remuneración y compensación no se encuentra para dominio público

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

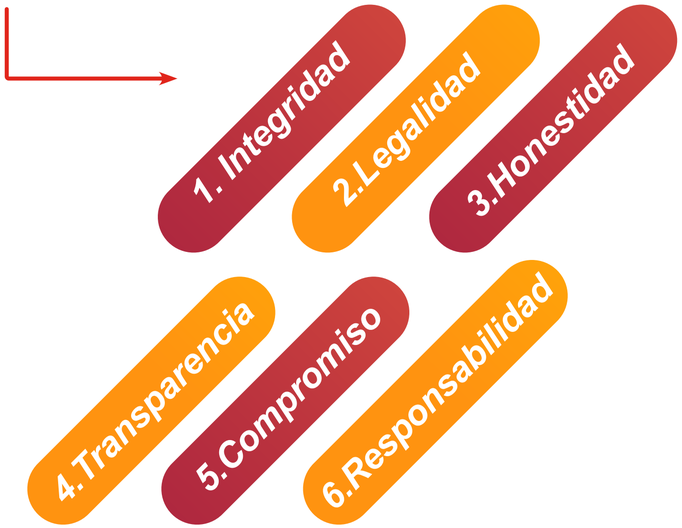
Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 2-24, 2-27, 205-2, 205-3, 206-1
CSA: 1.5.2, 1.5.4, 1.5.5, 3.1.1

ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

Tenemos la convicción de que todas las operaciones se deben basar en los más altos estándares éticos para mantener el óptimo nivel de prestigio que nos caracteriza. Es por eso que nos apegamos a los valores y comportamientos de Grupo Salinas, sustentando nuestro compromiso con una cultura organizacional sólida y generando confianza a nuestros grupos de interés.

Por otra parte, contamos con el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC)[14] , el cual contiene elementos normativos y orgánicos para administrar, supervisar, controlar, evaluar y mejorar de forma continua las prácticas de anticorrupción integrar elementos normativos necesarios para gestionar, monitorear, controlar, evaluar y mejorar nuestras prácticas, alineado a nuestro compromiso de “Tolerancia Cero con el Soborno y la Corrupción”. El PEIC recoge las directrices y ejes de acción definidos dentro de las políticas de Derechos Humanos, Anticorrupción e Integridad, Prevención de Fraude Interno, Libre Competencia y Protección de Datos Personales, Relación con Terceros y Diligencia Debida, y Conflicto de Intereses, las cuales sirven para fortalecer la implementación de los seis pilares fundamentales del programa:





[14] Para orientación sobre el PEIC, alguna queja o denuncia, favor de enviar un correo a peic.integridad@elektra.com.mx o llamar al (52) 55 1720 7000.

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Cultura de Ética e Integridad

Como parte de la implementación del PEIC contamos con el Código de Ética y Conducta, el cual tiene como objetivo guiar las acciones y decisiones de todas las personas que forman parte de Grupo Elektra, incluidos proveedores, contratistas, agentes y otros socios comerciales. Este documento se basa en los más altos estándares y mejores prácticas internacionales en la lucha contra el soborno y la corrupción.

A través del Código de Ética enfatizamos el compromiso de actuar con total legalidad en todas las operaciones y actividades que llevamos a cabo en todos los negocios. Para nosotros es fundamental cumplir a cabalidad con las leyes y normativas establecidas en los países donde tenemos presencia.

El cumplimiento legal es esencial para garantizar el éxito y la sostenibilidad de la compañía. Al actuar con integridad y cumplir con las leyes y normativas, ganamos la confianza y el respeto de nuestros clientes, proveedores y la sociedad en general. Al mismo tiempo, nos ayuda mitigar riesgos legales y financieros que podrían afectar nuestra reputación en el mercado.



En 2022 no recibimos ninguna sanción o multa por incumplimiento significativos de la legislación en temas de corrupción, prácticas desleales y prácticas monopólicas. **(GRI 2-27) (GRI 205-3) (GRI 206-1)**

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-24, 205-2



Divulgación del Código de Ética

Hemos dedicado un total de 253,645 horas de capacitación para fortalecer la cultura de ética e integridad, abordando los principios y valores éticos que guían nuestro trabajo.

Esta capacitación se brindó a todos los miembros del equipo, desde el nivel operativo hasta los directivos y ejecutivos, con el fin de garantizar que cada uno de ellos comprenda el papel vital que desempeña en la promoción de una cultura ética y responsable en la compañía.

Formación en asuntos éticos

Grupo Elektra

Tema	Colaboradores	Horas
Asuntos éticos y código de ética (PEIC)	131,695	98,282
Prevención de fraudes y soborno	59,699	29,834
Lavado de dinero	55,607	342,929
Derechos Humanos	22,488	61, 842
Cero tolerancia al acoso sexual	49,050	24,525

(GRI 2-24) (GRI 205-2)

Derechos humanos

En línea con nuestros valores de respeto, integridad, servicio y excelencia, sostenemos que todos los individuos son iguales y poseen derechos inherentes. En Grupo Elektra el respeto por los derechos humanos es fundamental para establecer y mantener la confianza con los clientes, colaboradores y demás partes interesadas.

Alineamos todas las operaciones a los marcos y estándares reconocidos en materia de derechos humanos como los Principios Rectores sobre Empresas y DDHH de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

Basamos dicha cultura, programas y acciones de respeto y protección de los Derechos Humanos en los siguientes fundamentos:

1. Fomentar e inculcar una cultura de conciencia y respeto a los Derechos Humanos entre los grupos de interés.

2. Contar con los canales de comunicación anónimos adecuados para poder atender, con el debido protocolo, todas las solicitudes y denuncias asociadas con el tema.

3. Evaluar los riesgos de nuestras operaciones y establecer procesos de debida diligencia.

4. Informar a todos los niveles de la organización los avances y metas, relacionadas con derechos humanos, de forma transparente.

Nos comprometemos a evitar cualquier práctica que propicie o tolere la discriminación de cualquier tipo. Rechazamos categóricamente el trabajo infantil, el trabajo forzoso, la trata de personas, la explotación sexual y el acoso laboral en todas sus formas , cualquier actitud motivada por prejuicios de raza, religión, origen étnico, sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, preferencia sexual, inclinaciones políticas o nacionalidad, salud, incapacidad física o cualquier otra forma de discriminación.

Estos son comportamientos inaceptables y en la compañía trabajamos para prevenirlos y denunciarlos en caso de que se presenten. De igual manera, apoyamos activamente la erradicación de la violencia contra las mujeres, promoviendo un ambiente de trabajo seguro y respetuoso.

En este sentido, la compañía se compromete a proteger la salud y la seguridad de todas las personas involucradas en nuestras operaciones. Esto incluye la implementación de medidas de prevención y control de riesgos laborales, y la promoción de un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos nuestros colaboradores. Con la política de Derechos Humanos de Grupo Salinas y el Código de Ética y Conducta, buscamos establecer los principios y lineamientos para respetar, proteger, garantizar y promover los Derechos Humanos de todos los grupos de interés ligados a las operaciones. **(GRI 2-23)**

Contamos con programas internos que promueven la igualdad de género y no discriminación para que las y los colaboradores sean tratados con el mismo respeto y tengan acceso a los mismos recursos y oportunidades independientemente de su género. Derivado de estas acciones, este año no recibimos ningún caso de discriminación. **(GRI 406-1)**



Proceso de Debida Diligencia de Derechos Humanos[15]

El respeto a los derechos humanos es fundamental en la estructura de la compañía y en la visión de una prosperidad incluyente de la compañía. Nos enfocamos en el fortalecimiento permanente de una cultura de respeto a los derechos humanos para evitar prácticas que vulneren la dignidad y calidad de vida de las personas involucradas con los negocios de Grupo Elektra.

A continuación, presentamos nuestros avances en la identificación de los riesgos, el establecimiento de las medidas de respuesta y el monitoreo de los resultados:



[15] Fuente: Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una conducta empresarial responsable, https://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-la-OCDE-de-debida-diligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Paso	Eje de acción	Capítulos donde se encuentra más detalle de nuestras acciones
1. Incorporar la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión.	• Buscamos el fortalecimiento permanente de una cultura de respeto a los derechos humanos a través del cumplimiento de los siguientes códigos y políticas: • Código de Ética y Conducta de Grupo Elektra • Política de Derechos Humanos de Grupo Elektra • Política de Inclusión y no Discriminación • Política de integridad en materia de contratación de recursos humanos. • En la cadena de suministro, hacemos extensivos los lineamientos del Código de Ética y Conducta a nuestros proveedores. • Disponemos de la certificación en el cumplimiento de la NMX-R-025- SCFI-2015, en materia de Igualdad Laboral y No Discriminación. • Contamos con un Comité de Integridad, conformado por tres ejecutivos designados por la Asamblea de Accionistas, para apoyar a la Dirección General en el cumplimiento del Código de Ética y Conducta y el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento	• Ética y anticorrupción • Gobierno Corporativo • Atracción y retención de talento • Diversidad e igualdad de oportunidades
2. Identificar y evaluar los impactos negativos en las operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales	• Identificamos cualquier incumplimiento al código de Ética y la Política de Derechos Humanos por medio de: • Plataforma de denuncia Honestel • Canal Cuéntanos • por escrito presentado al Comité de Integridad, • Unidad de Género de Grupo Salinas. • El Comité de Integridad, conforme a los procedimientos establecidos por el Sistema de Denuncias, monitorea, investiga, atiende y, en su caso, impone sanciones derivadas de violaciones al Código de Ética y Conducta. • Evaluamos por medio de Central de Compras y el programa de Círculo de Proveedores aspectos legales y financieros, así como socioambientales, lo que nos permite junto con Honestel identificar posibles riesgos en materia de Derechos Humanos dentro de la cadena de suministro. • Incluimos a proveedores y socios comerciales en el Cuestionario Anual de Integridad.	• Ética y anticorrupción • Cadena de suministro responsable
3. Detener, prevenir y/o mitigar los impactos negativos	Los principales riesgos en DD.HH. incluyen: • Riesgos a la salud y bienestar de nuestros colaboradores y aliados estratégicos, especialmente en el contexto de pandemia. • Riesgos a la vida e integridad de nuestros colaboradores y en la cadena de valor	• Gestión de riesgos

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

4. Hacer un seguimiento de la implementación de los resultados	• Monitoreamos la implementación de las diferentes iniciativas que atienden los riesgos, a través del Comité de Responsabilidad Social de Grupo Salinas, el cual se encarga de dar seguimiento a dichas iniciativas a lo largo del año en las empresas de Grupo Elektra y de las estrategias de sustentabilidad de cada una de ellas. Están involucradas las áreas correlacionadas por empresa (ej. capital humano, auditoría, legal, mercadotecnia, etc.).	• Gestión de riesgos • Sistema de denuncias (Honestel)
5. Informar sobre cómo se abordan los impactos	• Cada año, tenemos el compromiso de informar en nuestro Informe de Sustentabilidad los riesgos e impactos en materia de Derechos Humanos. • Mantenemos informados por los diversos canales de comunicación a nuestros inversionistas y otros grupos de interés.	
6. Colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda	• Gestión preventiva, nuestras políticas, códigos propios y distintas iniciativas que comprenden nuestra operación y la cadena de valor, han permitido que no hayamos incurrido en casos significativos de afectación a los derechos humanos. Por ejemplo: casos de discriminación, violación de la privacidad de la información, corrupción.	• Ética y anticorrupción • Gestión de riesgos



Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Unidad de Género

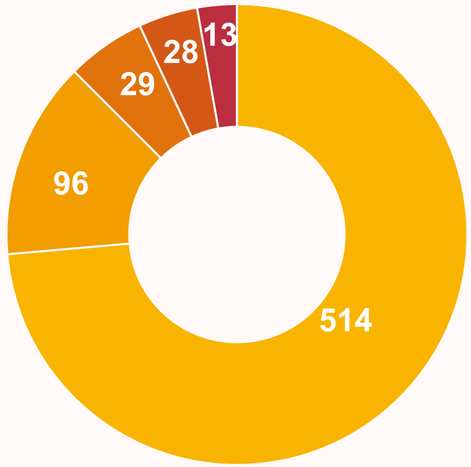
En Grupo Elektra contamos con la Unidad de Género la cual cuenta con un protocolo de atención cuyo objetivo es prevenir y atender las violencias laborales motivadas por razón del género y el acoso sexual. Su servicio de atención a quejas tiene como objetivo brindar a las personas, primordialmente a mujeres y grupos de atención prioritaria, un mecanismo seguro para presentar una queja relacionada con alguna violencia laboral como violencia de género y acoso sexual.

Como parte de la rendición de cuentas y transparencia del protocolo a continuación se muestra el proceso por el cual se maneja cada una de las quejas presentadas.

La Unidad de Género atendió 639 quejas, clasificadas de la siguiente manera:

- 75.6% acoso sexual
- 14.1% no corresponden
- 4.3% hostigamiento laboral
- 4.1% violencia de género
- 1.9% discriminación

Número de denuncias atendidas por la Unidad de Género



Discriminación
Violencia de género
Hostigamiento laboral
No corresponde
Acoso sexual



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-25, 2-26

Medios de comunicación y sistema de denuncias

Para mantener los más altos estándares éticos y promover un ambiente de trabajo justo, respetuoso y de libre expresión para todos nuestros colaboradores contamos con los siguientes canales de comunicación y denuncias para informar sobre cualquier falta al Código de Ética:

• Dirección de Cumplimiento o al Comité de Integridad: escrito dirigido al área correspondiente

• Cuéntanos: Es un canal de comunicación anónimo interno que permite a los colaboradores expresar sus comentarios, dudas e inquietudes personales o laborales, con la finalidad de brindarles atención, orientación, apoyo y seguimiento.

• IDEAS: Es un espacio donde los colaboradores pueden compartir sus propuestas, proyectos y mejoras sobre cualquier tema o proceso que ayude a transformar positivamente su trabajo, mejorar el clima laboral y mitigar riesgos en toda la organización .

• Honestel: Es el medio principal de denuncia confidencial a través del cual, los colaboradores pueden expresarse libremente y denunciar situaciones que afecten su desempeño laboral e integridad física y/o emocional. Las denuncias pueden remitirse al Código de Ética, a los principios, políticas y procedimientos, así como a la legislación aplicable. Contactos.- www.honestel.com.mx y/o contactanos@honestel.com.mx

A través de Honestel es posible:

• Proteger la confidencialidad y el anonimato de los denunciantes contra cualquier forma de represalia y/o discriminación



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

GRI: 2-25, 2-26

- Atender las preocupaciones de los colaboradores, proveedores, socios comerciales o cualquier persona interesada en combatir la corrupción

- Crear una atmósfera de colaboración y visibilidad de cumplimiento

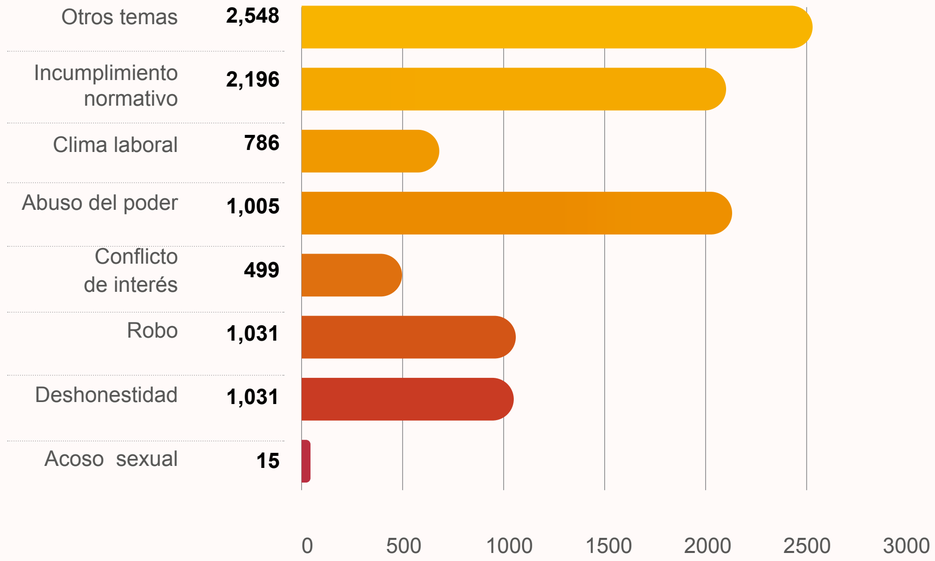
- Hacer frente de forma efectiva a cualquier tipo de riesgo

- Evitar que se originen conductas que dañan a la empresa y a la sociedad

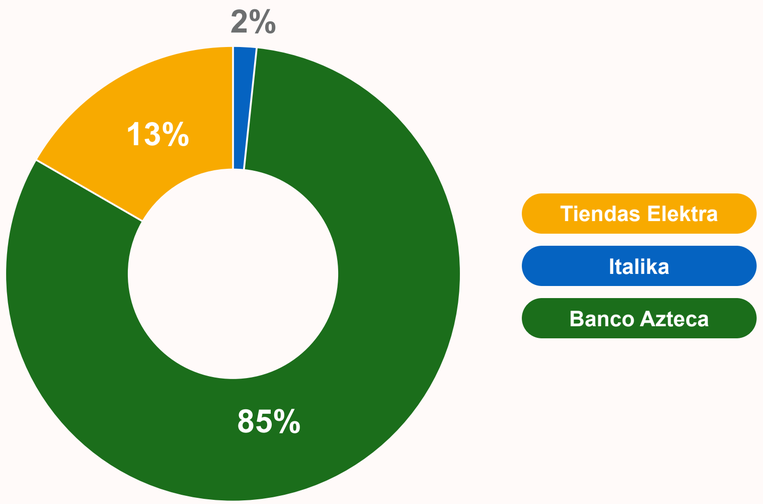
Como parte de nuestro proceso de mejora continua, durante 2022, se implementó un nuevo Marco Normativo de Honestel para dar certeza y claridad a los colaboradores sobre las reglas de la compañía y orientar de forma efectiva los procesos de investigación de cada denuncia a través de un lenguaje claro que determina la responsabilidad, valores y acciones que no están permitidos dentro de la empresa.**(GRI 2-26)**

Durante 2022, recibimos 8,145 denuncias a través de Honestel, lo que demuestra la importancia y la confianza que los colaboradores depositan en nuestra capacidad para atender y resolver cualquier situación que pueda afectar nuestra reputación e integridad. **(GRI 2-25)**

Denuncias por tema



Denuncias por unidad de negocio



Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Principales logros

• Brindamos herramientas al área de Capital Humano para poder atender los conflictos con un enfoque resolutivo y conciliador, que permita permear en la cultura de la compañía el compromiso, compañerismo y trabajo en equipo.

• Implementamos comités de justicia para tomar decisiones en conjunto para la atención de casos complejos que garantizan la presunción de inocencia de todas las personas y promueven la transparencia.

• Desarrollamos procesos de atención rápida y efectiva para atender y corregir conductas de los colaboradores que lo requieren, con la intervención de los formadores.

Retos

• Continuaremos con los esfuerzos para garantizar que el Marco Normativo responda ante el cambio cultural y generacional que atraviesa la compañía y que todas las áreas de atención, líderes y colaboradores lo vivan dentro de la organización.

• Nos enfocaremos en crear, revisar, robustecer y alinear las políticas o procesos que requieren una actualización para mantener el respeto por los derechos humanos, y los valores y comportamientos de la compañía.



Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-25, 205-1
CSA: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.8.1, 3.8.1, 3.8.2



GESTIÓN DE RIESGOS

En Grupo Elektra contamos con un proceso para la identificación, evaluación y monitoreo de riesgos a los que puede estar expuesta la organización de acuerdo con sus operaciones, sector, ubicación y otras situaciones adversas a la organización.

La presencia de riesgos es una realidad que no puede ser eliminada, pero puede ser gestionada adecuadamente para minimizar su impacto. Dicho procedimiento cuenta con herramientas de apoyo, como políticas y procedimientos, que permiten la identificación oportuna.

El Consejo de Administración de la organización cumple con la función establecer las directrices generales y dar el seguimiento de los riesgos. Mientras que el área de auditoría interna, liderada por el Comité de Auditoría, supervisa el cumplimiento del sistema de gestión de riesgos y trabaja con el Comité de Riesgos para vigilar que las operaciones de los negocios se ajusten a los límites, objetivos, políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos.

Como complemento a la estructura de gobernanza en materia de riesgos, contamos con tres líneas de defensa que contribuyen a la gestión adecuada de los riesgos y aseguran el cumplimiento de las políticas y normativas internas:

1era línea de defensa Área de negocio	• Implementación de las medidas preventivas y de mitigación de riesgos. • Apoyo en la identificación y evaluación de riesgos en cada una de las actividades de negocio, operativas y de soporte.
2da línea de defensa Responsables de control y gestión	• Son independientes a las áreas de operación y de negocio. • Responsables de la medición, vigilancia y control de riesgos. • Plantean las medidas de respuesta. • Monitorean la evolución de los riesgos. • Dan seguimiento al cumplimiento de la normativa externa e interna. • Promueven el desarrollo y aplicación de la cultura de riesgos.
3ra línea de defensa Auditoría interna	• Ejecuta una revisión objetiva sobre la calidad y eficacia del sistema de control interno, y el desempeño de la primera y segunda líneas de defensa. • Identifica hallazgos de incumplimiento, planes de remediación y sanciones en caso procedente.

grupo elektra

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Principales riesgos identificados

Los factores de riesgo que a continuación se detallan, podrían tener un impacto en el desarrollo y evolución de la compañía y/o sus subsidiarias. Estos riesgos no son únicos ni excluyentes, ya que existen otros que se desconocen o que actualmente no se consideran significativos y que podrían afectar en forma adversa el desarrollo y la evolución de los negocios de Grupo Elektra.



Riesgos de Grupo Elektra

Riesgo	Descripción
Emisión de nuevas legislaciones o reformas por las mismas	• Los acontecimientos legales o regulatorios actuales y futuros, así como los procedimientos legales o adversos a la Compañía y sus funcionarios, directores y personas controladoras, podrían tener un efecto adverso al negocio, las perspectivas, los resultados de la operación y la condición financiera de la compañía.
Competitividad en los mercados	• Fenómeno de globalización y la creciente evolución de las tecnologías • Fragmentación de grandes cadenas de tiendas, grandes almacenes, tiendas de electrodomésticos y electrónicas de consumo, clubes de almacenes de descuento y una amplia gama de tiendas especializadas independientes más pequeñas dirigidas a niveles de ingresos altos, medios y bajos. • Competencia con tiendas especializadas, tiendas electrónicas de consumo y electrodomésticos, tiendas departamentales y sitios web de comercio electrónico, algunos de los cuales son de alcance nacional e internacional y pueden tener mayores recursos que los que posee Grupo Elektra en esa área específica.
Riesgos Generales	• Una recesión económica o una recuperación insuficiente de la economía general y de los mercados financieros y cualquier desarrollo social o políticos adversos por cualquier motivo, incluidas enfermedades o epidemias, que podrían resultar en una demanda reducida de productos y servicios financieros y minoristas y puede afectar negativamente al negocio, la situación financiera y los resultados de operación de Grupo Elektra. • Mayor regulación de la industria y financiera. • Disputas y barreras comerciales geopolíticas. • Incapacidad de los deudores corporativos e individuales para cumplir oportuna o totalmente con sus obligaciones existentes y hacer los pagos semanales requeridos para compras minoristas. • Los mercados de derivados y operaciones similares, incluida la volatilidad que afecta a esos instrumentos, podría afectar los sistemas financieros y de solvencia de los participantes. • Riesgo de tipo de cambio de moneda extranjera. • El valor y la liquidez de la cartera de valores de inversión de Banco Azteca puede verse afectada negativamente.

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Riesgos del negocio comercial

El éxito del negocio comercial depende de la capacidad para distribuir los productos a sus tiendas de manera oportuna y rentable. Los diez centros de distribución de Grupo Elektra en México y cinco en otros países donde opera recibe entradas de inventarios de los proveedores de Grupo Elektra para su procesamiento y posterior distribución a las tiendas y almacenes. La operación ordenada de la recepción y distribución de inventario requiere de la gestión eficaz de sus centros de distribución y el cumplimiento de las pautas logísticas del Grupo. Las operaciones de Grupo Elektra ejercen presión sobre sus sistemas de recepción y distribución de inventario, los cuales podrían verse afectados por uno o más de los siguientes factores:

• La actualización y expansión de los centros de distribución existentes de Grupo Elektra y la instalación de nuevos centros de distribución para adaptarse al crecimiento de Grupo Elektra.

• Cualquier interrupción en la operación o en la capacidad de Grupo Elektra para mejorar o actualizar su infraestructura de tecnología de la información y sus sistemas de información de gestión, en particular el sistema de software de gestión de la cadena de suministro de Grupo Elektra.

• Interrupciones en los procesos de entrega.

• Desastres naturales, clima severo o víctimas, como incendios, incendios forestales, explosiones, huracanes, tornados, ciclones, inundaciones, deslizamientos de tierra, erupciones volcánicas, hambrunas, sequías, temperaturas extremas, rayos, terremotos, que pueden afectar negativamente a la recepción de inventario de Grupo Elektra y procesos de distribución. El hecho de que Grupo Elektra no distribuya sus productos a sus tiendas de manera oportuna y rentable podría afectar adversamente sus empresas, los resultados de las operaciones y la situación financiera.



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Otros riesgos que se consideran son:

Riesgo	Descripción
Interrupciones en la cadena de suministro o incrementos en los precios de insumos o de los costos de la proveeduría	Dependemos de nuestros proveedores para hacernos de mercancía de forma puntual y eficiente. En caso de que un proveedor incumpla en sus entregas, ya sea por dificultades financieras u otras razones, pudiéramos experimentar desabastos que nos pudieran llevar a perder ventas. Una parte importante de nuestras mercancías provienen del exterior. Inestabilidad política o financiera, restricciones al comercio, epidemias, capacidad y costo de transporte, seguridad portuaria, discrepancias con las autoridades aduaneras que pudieran llevar a la baja temporal en el padrón de importadores de alguna de las subsidiarias de la Emisora y otros factores que pudieran afectar las importaciones están fuera de nuestro control y pudieran afectar adversamente nuestra cadena de proveeduría y/o afectar adversamente nuestros resultados. Adicionalmente, cambios en los costos de los insumos de nuestros proveedores, así como en los costos relacionados al transporte y/o comercio pudieran tener un afecto adverso en nuestras utilidades y resultados.
Límites en el comercio exterior en México	Límites al comercio exterior en México podrían afectar las operaciones de la compañía. México es una de las economías más grandes del mundo y tiene relaciones comerciales con un gran número de naciones. La red de tratados de libre comercio de México es una de las más importantes del mundo. Sin embargo, conforme a las leyes mexicanas y los tratados comerciales aplicables, México puede imponer restricciones comerciales por una diversidad de razones, ya sea con medidas arancelarias o no arancelarias, restringiendo, limitando o prohibiendo el comercio internacional de mercancías. Dichas medidas afectarían nuestras operaciones dado que importamos un porcentaje considerable de nuestros insumos y mercancía.
Oferta de productos y servicios de la telefonía móvil de Grupo Elektra, depende de sus proveedores	El éxito del negocio de operador de red móvil virtual que se ofrecen en las tiendas de Grupo Elektra y a través de su propia marca OUI depende de la disponibilidad de productos y de la logística de las empresas que suministran sus productos y servicios en las tiendas de Grupo Elektra. La ausencia de los productos y servicios de estas empresas en las tiendas de Grupo Elektra podría disminuir el tráfico dentro de sus tiendas y también podría reducir la ventaja competitiva de Grupo Elektra como el mayor distribuidor nacional de productos y servicios móviles. Por lo tanto, el desempeño comercial y las operaciones del operador de red móvil virtual de Grupo Elektra pueden verse afectados negativamente si se interrumpen los sistemas de suministro de las empresas de la telefonía móvil.
Emisión de futuras restricciones del gobierno mexicano que afecten las tasas de interés y las tarifas bancarias en cuanto a la liquidez y rentabilidad	Cualquier cambio en las leyes mexicanas aplicables a Banco Azteca, incluida la imposición de requisitos de aprobación de crédito, podría tener un efecto adverso en la condición financiera y los resultados de operación de Grupo Elektra.
Cambios en la regulación en la transferencia de dinero	Tanto en México como en EUA y en diversos países con corredores de flujo de transferencias de dinero, se están enfrentando modificaciones a las regulaciones aplicables a las empresas transmisoras de dinero y cambio de divisas, las cuales podrían impactar en la operación debido a la imposición de límites a los montos de envíos de dinero o el establecimiento de mayores requisitos sobre los procesos de identificación de los clientes que hicieran más costosa la operación del negocio. Dichas modificaciones podrían tener un impacto desfavorable en el negocio, la situación financiera o los resultados de la operación. De igual forma no puede asegurarse que los cambios en las regulaciones aplicables no afectarán de manera adversa.
Situaciones relativas a los países en los que se opera	Grupo Elektra tiene operaciones en México y diversos países, por lo que está expuesta a los riesgos referentes a las operaciones nacionales e internacionales. De igual forma la Grupo Elektra podría estar expuesta a riesgos relacionados con fluctuaciones de divisas y controles cambiarios, aumento de tasas de interés, mayor inflación, inestabilidad social, cambios en los marcos jurídicos y fiscales, así como cambios en los patrones y preferencias de consumo en los países en los que opera, lo cual podría tener un efecto adverso sustancial sobre nuestro negocio, resultados de operación o situación financiera.

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Riesgos del negocio financiero

Riesgo	Descripción
Ciberseguridad	Ataques externos a los sistemas de información de nuestras empresas, así como a las plataformas de operación con los clientes, incluyendo las propias de la banca y comercio electrónico.
Privacidad de la información	Se considera la exposición de los sistemas de información, incluyendo los servidores, pasarelas de pago, etc. Integra los riesgos de malas prácticas en el manejo de información por parte de los colaboradores, que pueda derivar en fugas de información o un comportamiento poco ético y responsable; también involucra generar una cultura de protección de datos personales en el manejo de los datos por los propios clientes para evitar y prevenir el fraude. Además, considera el mal uso para prácticas de venta abusivas, en afectación del cliente y que puedan entrar en conflicto con las regulaciones de defensa de los intereses de los consumidores.
Cambio climático	Se refiere a las afectaciones en la continuidad de la operación, recuperación de cartera/morosidad, rentabilidad y permanencia del negocio, derivadas de sequías, inundaciones, ciclones, elevación del nivel del mar o las temperaturas extremas.
Corrupción	Riesgo de sobornos, fraude, lavado de dinero, entre otras prácticas, que vulneren la honestidad y transparencia de los colaboradores y comprometan el patrimonio de la compañía.
Financieros	Una recesión mundial ocasionaría fuertes afectaciones a los mercados financieros internacionales y nacionales.
Operativos	Es la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles, por errores de procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la trasmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos y comprende principalmente al riesgo tecnológico y al riesgo legal.
Legales	Es la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que la Institución lleva a cabo.
Reputacionales	Se consideran las afectaciones a la confianza de nuestros grupos de interés, el valor del Banco, teniendo afectaciones negativas de la percepción de la marca.
Riesgo de crédito	Pérdida potencial debida al incumplimiento de pago ocasionado por cambios en la capacidad o intención de la contraparte o el emisor de instrumentos financieros de cumplir sus obligaciones contractuales. Esta pérdida puede significar el incumplimiento que se conoce como default o “no pago”. Riesgo presente en: Instrumentos Financieros, Cartera Comercial e Hipotecaria y en la Cartera de Consumo.
Riesgo de mercado	Es la pérdida potencial por cambios en los factores de riesgos que inciden sobre la valuación o sobre los resultados esperados de las operaciones activas y pasivas o causantes de pasivo contingente, tales como tasas de interés, tipo de cambio, índices de precios, entre otros.
Riesgo de liquidez	Es la pérdida potencial por la imposibilidad o dificultad de renovar pasivos o de contratar otros en condiciones normales para la institución, por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a sus obligaciones, o bien, por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada, adquirida o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente.
Riesgo operacional	Para la identificación de Riesgos Operativos, el responsable de cada Unidad de Negocio, como Experto, determina los procesos clave y necesarios para cumplir con los objetivos estratégicos. Sobre los procesos seleccionados, se identifican los factores de riesgo que amenazan el cumplimiento de los objetivos del proceso y de la Línea de Negocio, así como las medidas de control que al efecto se tienen establecidas. Estando presentes la ciberseguridad, protección de datos y prácticas antifraude.

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Contamos con los siguientes procesos y controles alineados a los objetivos de Grupo Elektra, así como la revisión de la legislación vigente aplicables para mitigar los riesgos previamente descritos:

1. **Manuales de políticas y procedimientos**
2. **Medidas de control interno**
3. **Medidas y controles de riesgo operacional**
   - Medidas preventivas
   - Controles
4. **Transparencia en objetivos y resultados de nuestra gestión de riesgos**
5. **Estructura funcional de la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR)**
6. **Comité de Riesgos**
7. **Identificación y evaluación de cada uno de los Controles para la mitigación de los riesgos Operacionales, en conjunto con el responsable de cada Unidad de Negocio.**

Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR)

Es la unidad de Banco Azteca que identifica, mide, vigila y controla los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Banco y Grupo Elektra.

Composición

Unidades de Negocio:

- Realizan el control del riesgo.
- Aplican metodología, parámetros y modelo.
- Determinan exposición al riesgo según metodología UAIR.
- Notifican excesos en límites a UAIR.

Unidades de Administración y Supervisión:

- Reciben y dan información a la UAIR.
- Reciben información de limites e indicadores.

Comité de Riesgos:

- Aprueba metodologías, modelos y procedimientos.
- Propone al Consejo los límites, objetivos, lineamientos y políticas.
- Autoriza excesos o solicita ajustes en límites.

Consejo de Administración:

- Aprueba límites y niveles de tolerancia.

Funciones



Ingrese al Databook de Banco Azteca para conocer más de la UAIR (Link al Databook de Banco Azteca)

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CSA: 1.8.1, 1.8.2, 1.8.3, 3.8.1, 3.8.2

Ciberseguridad

Contamos con el Despacho de Seguridad de la Información (DSI) , el cual se encarga de gestionar lo relacionado a la protección de datos personales y de ciberseguridad. Las principal función de la Dirección de Seguridad de la Información es reducir los riesgos de ciberseguridad y protección de los datos e información de la compañía frente a una posible situación de robo, divulgación, acceso no autorizado, modificación, pérdida, interrupción o mal uso que se suscite de forma intencional o accidental. Para la gestión contamos con la Política de Seguridad de la Información, la cual está basada en la norma ISO 27001:2011.

Por su parte Banco Azteca, uno de los negocios expuestos a un mayor riesgo de ciberataque por su giro de negocio, contamos con un Comité de Ciberseguridad propio, que atiende, determina y evalúa las medidas en respuesta a los riesgos, garantizando el cumplimiento de los estándares propios y de la legislación vigente. El equipo a cargo de la gestión está liderado por el Jefe de Seguridad de la información.

Aplicamos los procedimientos correspondientes en situaciones de pérdidas o falla de servicios, acceso no autorizado a sistemas, *malware* o violación a las medidas de seguridad; también analizamos las causas de origen que aporten datos para planear las medidas de prevención y correctivas contundentes. En caso de producirse un evento que afecte a la seguridad de la información, damos respuestas conforme a la escala del riesgo.

Por otra parte, contamos con un modelo de ciberseguridad para los servicios digitales de Grupo Elektra que gestiona y minimiza los riesgos por perdida del patrimonio de sus empresas. Desde 2021 se cuenta con un modelo de ciberseguridad para ecosistemas operados desde servicios en nube y privada.



De igual manera, en Grupo Elektra contamos con las medidas de seguridad necesarias para garantizar la protección de datos personales, junto con su confidencialidad, integridad y disponibilidad, en cumplimiento a las disposiciones definidas dentro de la Ley General de Protección de Datos Personales.

El DSI hace partícipes a todos los colaboradores en la identificación y gestión de los riesgos en materia de ciberseguridad, mediante un proceso de reporte de incidentes, que puede ser realizado por diferentes vías, incluyendo *Help Desk*, correo electrónico para denuncias externas y otro para denuncias internas.

Para fortalecer las prácticas de seguridad de la información en nuestras operaciones, durante 2022 se impartieron sesiones de capacitación a los colaboradores enfocadas en ciberseguridad y protección de datos personales.

Capacitación en Ciberseguridad y Protección de datos personales

Compañía	Asistentes	Horas
Total Grupo Elektra[16]	57,298	28,649

[16] Conoce más en: Tiendas Elektra, Italika, Banco Azteca

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-7, 3-3, 401-1
CSA: 3.1.2, 3.4.1, 3.4.5

COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Colaboradores

Nuestros colaboradores son el motor de las operaciones de Grupo Elektra, es por eso que una de las prioridades que tenemos es ofrecer trabajo de calidad, dar oportunidades de crecimiento sin sesgos y en un entorno diverso, con la finalidad de desarrollar a un talento diferente

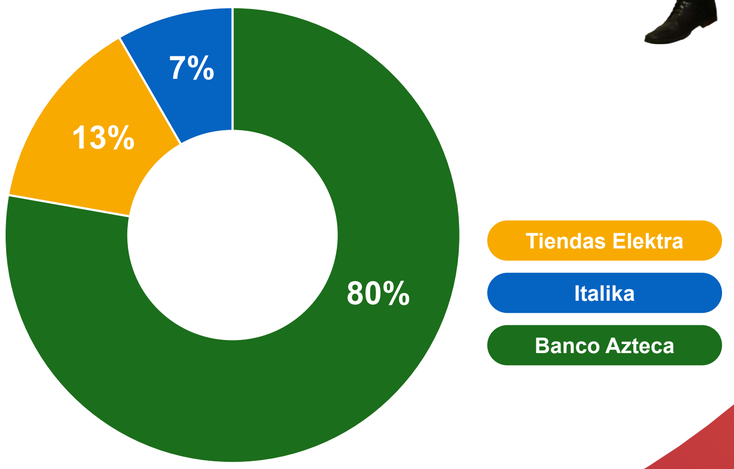
En 2022 contamos con un equipo de 57,775 colaboradores, reflejando nuestra dedicación en la creación de empleo.



Atracción y retención de talento

Nos enfocamos en atraer personal capacitado, promovemos la diversidad e inclusión y aseguramos su crecimiento a lo largo de su carrera profesional. Brindamos prestaciones atractivas, programas de desarrollo de capacidades y de carrera, impulsando en todo momento un enfoque en salud y seguridad. **(GRI 3-3)**

Composición de colaboradores por negocio



Plantilla laboral

Reconocemos que cada colaborador posee conocimientos, habilidades y perspectivas únicas que pueden contribuir de manera significativa al crecimiento y la innovación de Grupo Elektra. Fomentamos un ambiente inclusivo donde promovemos la participación de todos, sin importar su posición jerárquica, departamento o antigüedad.

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

El 5.9% de la plantilla es sindicalizada

Número de empleados por género

	2020		2021		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total por género	40,149	25,149	39,777	26,062	33,694	24,081
Total Grupo Eektra	65,298		65,839		57,775	

(GRI 2-7)

Número de colaboradores por función laboral

	Tiendas Elektra		Italika		Banco Azteca		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Directores	173	52	50	12	789	347	1,423
Gerentes	112	38	314	125	1,424	953	2,966
Operativo	4,750	2,513	2,509	1,196	23,573	18,845	53,386
Total	5,035	2,603	2,873	1,333	25,786	20,145	57,775

Antigüedad del personal (en años promedio)

	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	General	Hombres	Mujeres	General
Total Grupo Elektra	4.95	4.88	4.93	4.13	4.05	4.11

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Colaboradores por edad y sexo

Empresa / Rango de edad	Hombres: Menores de 30	Hombres: Entre 30 y 50	Hombres: Mayores de 50	Mujeres: Menores de 30	Mujeres: Entre 30 y 50	Mujeres: Mayores de 50	Total
Total Grupo Elektra	17,104	15,624	1,333	10,932	12,019	763	57,775

Contrataciones y bajas de colaboradores en Grupo Elektra durante 2022

	Contrataciones: Hombres	Contrataciones: Mujeres	Retiros: Hombres	Retiros: Mujeres
Total Grupo Elektra	12,893	8,027	11,156	6,660

(GRI 401-1)

Contrataciones 2022 por rango de edad

	Menor a 30 años	Entre 30-50 años	Mayor a 50 años	Total
Tiendas Elektra	2,958	797	20	3,775
Italika	968	508	15	1,491
Banco Azteca	10,885	4,675	94	15,654
Grupo Elektra	14,811	5,980	129	20,920

(GRI 401-1)

Bajas y rotación

	Hombres	Mujeres	Total por tipo de baja	Total	% Rotación[17]
Tiendas Elektra				2,872	34.7%
Bajas inducidas	542	110	652		
Bajas voluntarias	1,551	669	2,220		
Italika				1,697	38.2%
Bajas inducidas	489	170	659		
Bajas voluntarias	787	251	1,038		
Banco Azteca				13,247	27%
Bajas inducidas	2,590	1,058	3,648		
Bajas voluntarias	5,197	4,402	9,599		
Grupo Elektra				17,816	28.8%
Bajas inducidas	3,621	1,338	4,959		
Bajas voluntarias	7,535	5,322	12,857		

[17] La rotación se obtiene dividiendo el total de bajas entre el pomedio total de colaboradores al cierre del 2021 y del 2022

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Durante 2022 las tasas de rotación voluntaria e involuntaria fueron de 77.5% y 22.5%, respectivamente.

Bajas y rotación por edad

	Menores a 30 años	Entre 30-50 años	Mayores a 50 años	Total por tipo de baja	Total	% Rotación [18]
Tiendas Elektra					2,872	34.7%
Bajas inducidas	411	231	10	652		
Bajas voluntarias	1,612	573	35	2,220		
Italika					1,697	38.2%
Bajas inducidas	382	252	25	659		
Bajas voluntarias	620	400	18	1,038		
Banco Azteca					13247	27%
Bajas inducidas	1,957	1,609	82	3,648		
Bajas voluntarias	6,064	3,414	121	9,599		
Grupo Elektra					17,816	28.8%
Bajas inducidas	2,750	2,092	117	4,959		
Bajas voluntarias	8,296	4,387	174	12,857		

*Por temas de confidencialidad y seguridad de nuestros colaboradores, las remuneraciones y compensaciones promedios no se encuentran para dominio público.

[18] La rotación se obtiene dividiendo el total de bajas entre el pomedio total de colaboradores al cierre del 2021 y del 2022.

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 405-1, 405-2, 406-1
CSA: 3.1.2, 3.1.3

Diversidad e igualdad de oportunidades

En Grupo Elektra buscamos crear oportunidades en un entorno laboral inclusivo, donde se fomente el respeto y la equidad. Contamos con una Política de Inclusión y No Discriminación para conducir las acciones y decisiones basadas en un enfoque de respeto e inclusión, con el fin garantizar la libertad de identidad de todas las personas que forman parte de los negocios.

El 41.6% de la plantilla de Grupo Elektra está conformada por mujeres



Participación de mujeres en Grupo Elektra durante 2022[19]

	Número de mujeres	Porcentaje de representatividad
Puestos directivos	411	28.8%
Puestos gerenciales	1,116	37.62%
Puestos operativos	22,554	42.24%
Mujeres en posiciones STEM[20]	95	0.23%

Diversidad en la plantilla laboral de Grupo Elektra

	Número	Porcentaje
Personas con discapacidad	190	0.28%
Grupos raciales/étnicos	1,146	1.6%
Personas LGBTQI+	1,582	2.26%

Promovemos la igualdad de oportunidades, el respeto mutuo y la no discriminación en todas nuestras políticas y prácticas laborales. Fomentamos un ambiente inclusivo donde cada persona pueda expresar su identidad, opiniones y preocupaciones sin temor a represalias.

[19] Para revisar el detalle de cada uno de los negocios, revisar los databooks respectivos.

[20] Science, Technology, Engineering and Mathematics, por sus siglas en inglés

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CSA: 3.4.6

Satisfacción y compromiso de los colaboradores

La constante evaluación del sentido de pertenencia en nuestros colaboradores es una actividad esencial para el éxito de Grupo Elektra, contribuyendo al aumento en los niveles de satisfacción del cliente.

Índice de Promotor Neto (IPN)

El Índice de Promotor Neto (IPN) evalúa el grado de satisfacción y lealtad de los colaboradores hacia la empresa y sus respectivas áreas. Con base en la calificación otorgada, se obtiene el IPN de cada grupo empresarial y de las áreas que lo conforman. Además, se les pregunta el motivo de su calificación para realizar distintos análisis que son de gran utilidad para todas las áreas que consumen esta información.

Para levantar esta encuesta, utilizamos la plataforma Zeus, donde es incluye una liga o código QR. Esta se realiza cada tres meses y está disponible para responderse durante dos semanas.

Como parte de los resultados, se brinda información a cada uno de los negocios en un *dashboard*, donde se muestran detalle del análisis como:

- IPN histórico
- Comportamiento de los colaboradores
- Principales motivos positivos y negativos
- Análisis de impacto

Los colaboradores se clasifican en las siguientes categorías:

- Detractores (0-6): aquellos que se encuentran insatisfechos.
- Pasivos (7-8): satisfechos, pero que no lo recomendarían a los negocios.
- Promotores (9-10): aquellos que recomiendan y promueven al negocio, sus productos y servicios.

Participantes en la encuesta del IPN

	IPN 2020	IPN 2021	IPN 2022	Total
Promotores	37,608	181,090	217,397	436,095
Pasivos	9,275	34,419	29,042	72,736
Detractores	3,866	24,181	17,427	45,474
Total de participantes	50,749	239,690	263,866	554,305

Resultados del Índice de Satisfacción Colaborador del IPN por género

	Participantes totales	Número de promotores	Número de pasivos	Número de detractores	Resultado IPN[21]
Mujeres	108,223	90,102	11,522	6,599	77.2%
Hombres	155,607	127,265	17,516	10,826	74.8%
Total	263,830	217,367	29,038	17,425	75.8%

[21] El índice refleja la diferencia entre el porcentaje de promotores y el porcentaje de detractores.

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Para llevar a cabo la encuesta de satisfacción del colaborador se realiza una muestra significativa, buscando contar con la representatividad suficiente para evaluar la situación real de la perspectiva de nuestros colaboradores.

Representatividad de la muestra por unidad de negocio

	2022	2021	2020
Banco Azteca	63%	67.9%	77.6%
Italika	60.4%	39.8%	60.4%
Tiendas Elektra	63.3%	71%	82.6%
Grupo Elektra	66.5%	65.5%	75.8%



Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 404-1, 404-2, 404-3
CSA: 1.5.5, 1.8.2, 3.3.1, 3.3.2, 3.4.2, 3.4.4

Capacitación y desarrollo de oportunidades

El crecimiento de los colaboradores, así como la actualización continua de sus conocimientos son fundamentales para el éxito de Grupo Elektra. Contamos con una serie de capacitaciones y talleres que permiten fortalecer las habilidades profesionales necesarias para desempeñar sus actividades, a través de herramientas tecnológicas o de manera presencial.

Los programas impartidos abarcan temas fundamentales para el desarrollo de los colaboradores, ya sea enfocados en conocimientos técnicos, habilidades suaves o valores y principios éticos para la generación de un ambiente de respeto. Los tres cursos más importantes son: Cero tolerancia al acoso sexual, modelo de gestión de alto desempeño y transformación de jefe a formador de equipo. Adicionalmente, durante 2022 se implementaron nuevos cursos en temas de protección civil, sustentabilidad, medio ambiente, liderazgo, digitalización, ciberseguridad, entre otros; buscando brindar las herramientas necesarias para responder ante los cambios disruptivos que surgen en la industria. **(GRI 3-3)**



Nombre del programa	Objetivos y beneficios para el negocio	Impacto cuantitativo de los beneficios para el negocio	Número de participantes
Cero tolerancia al acoso sexual	Reconocer el acoso y planes de acción en la empresa	Disminución en las de denuncias de temas de acoso sexual.	49,050
Modelo de gestión de alto desempeño en 6 pasos	Generar identidad y cultura de la visión y propósito de Grupo Salinas	Reducir la rotación, impactar positivamente a la productividad del Punto de Venta e incrementar el IPN del Cliente a través de su experiencia de compra.	14,239
Transformación de jefe a formador de equipo	Desarrollo de Liderazgo	Reducir la rotación y crear equipos de alto desempeño	6,221

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 404-1, 404-2, 404-3

Programas de capacitación Grupo Elektra en 2022

Tema	Público objetivo	Número de participantes	Porcentaje hombres	Porcentaje mujeres	Total de horas
Inducción	Directores, Gerentes, Administrativos, Operativos	12,488	30%	70%	61,842
Normatividad Cero tolerancia al acoso sexual	Directores, Gerentes, Administrativos, Operativos	49,050	68%	32%	24,525
Protección Civil	Directores, Gerentes, Administrativos, Operativos	63,262	57%	43%	208,764.60
Medio Ambiente	Directores, Gerentes, Administrativos, Operativos	24,020	76%	24%	16,013.33
Normatividad PLD	Directores, Gerentes, Administrativos, Operativos	55,607	57%	43%	183,503.10
Liderazgo Master de Formadores de equipo	Formadores de equipo	7,641	59%	41%	3,183.75
Liderazgo Harvard	Directores y Gerentes	6,221	58%	42%	2,592.08
Liderazgo Modelo de gestión de Alto desempeño	Directores, Gerentes, Administrativos, Operativos	14,239	85%	15%	59,803.80
Liderazgo Transformación de jefe a formador de equipo coach	Formadores de equipo	6,221	58%	42%	15,552.50
Inteligencia emocional	Directores, Gerentes, Administrativos, Operativos	18,008	59%	41%	9,004

(GRI 404-2)

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Porcentaje de capacitación por categoría laboral

	Total de participantes	Porcentaje de participación
Director	450	1%
Gerente	3,981	6%
Operativo	61,863	93%

Porcentaje de capacitación por unidad de negocio[22]

	Porcentaje de participación
Tiendas Elektra	93%
Italika	6%
Banco Azteca	1%

Inversión en capacitación por género

Año fiscal	2021	2022
Costo por colaborador	$1,936	$2,947
Hombres	$38,456	$41,812
Mujeres	$26,460	$28,496
Total de inversión en capacitación (MXN)	$125,648,649.71	$207,209,419.92

Evalución de desempeño

Las evaluaciones de desempeño son esenciales para Grupo Elektra, ya que proporcionan un medio para medir la productividad y la eficacia de nuestros colaboradores en el logro de los objetivos fijados. Contar con evaluaciones periódicas permite identificar las fortalezas y áreas de oportunidad, para desarrollar más y mejores programas de capacitación personalizados para fortalecer sus habilidades y aumentar la productividad. Así, fomentamos un equipo de alto rendimiento.

Se cuenta con un Modelo de Gestión de Alto Desempeño con seis pasos que reflejan nuestra filosofía, permitiéndonos gestionar de forma homologada la organización para hacerla más eficiente y eficaz.



[22] Para revisar el detalle de cada uno de nuestros negocios, revisar los databooks respectivos.

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Es un proceso continuo acompañado de retroalimentación y conversaciones entre formador y colaborador, esta dividido en 3 importantes etapas:

1. Fijar objetivos: de enero a febrero, donde colaborador y formador se reúnen, fijan objetivos individuales con base en las prioridades y estrategiade negocio, para que colaborador sepa que es lo que debe de lograr en el año.

2. Revisión semestral: de julio a agosto, donde formador y colaborador se reúnen para conversar acerca del avance en cuanto al logro de objetivos y ambos generan compromisos y acciones para cumplir con lo mismos al cierre del año.

3. Evaluación anual: enero a tercer semana de febrero, donde colaborador y formador nuevamente se reúnen y reflexionan acerca de éxitos, fracasos y puntos de desarrollo, adicional el formador asigna una evaluación a los dos elementos de la gestión (Objetivos individuales y comportamientos).

Composición de la evaluación de desempeño

- **60% objetivos individuales:** son las acciones o proyectos más importantes que realiza el colaborador desde su nivel de contribución individual, están relacionados con base en la estrategia del negocio.

- **40% comportamientos institucionales:** son acciones que impulsan los valores que necesitamos para facilitar el logro de resultados, nos ayudan a estar alineados a la estrategia de la organización y fortalecer nuestra cultura. No solo importa el que se logra sino también como se alcanza.

Adicionalmente, el programa cubre el cumplimiento de principios/lineamientos con respecto a código de ética, ciberseguridad, privacidad de datos, entre otros.

Número de colaboradores evaluados en Grupo Elektra por género y categoría laboral[23]

Puesto en la organización	2020		2021		2022	
	Directivos	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Director	13	112	21	121	19	121
Gerente	156	352	1,339	1,645	1,424	1,761
Operativo	875	529	13,680	11,385	15,344	13,081
Total	1,044	993	15,040	13,151	16,787	14,963

(GRI 404-3)

[23] Para revisar el detalle de cada uno de nuestros negocios, revisar los databooks respectivos.

Salud y seguridad de los colaboradores

Durante 2022 se llevaron a cabo varias actividades para promover una cultura de salud en todos los negocios ya que es una prioridad para Grupo Elektra.

• **Salud GS:** En 2022 atendimos la salud de los colaboradores a través de la app Salud GS. Con 27,100 usuarios activos, brindamos 8,200 consultas médicas y asesorías COVID, 4,600 consultas nutricionales y 3,700 asesorías psicológicas, a distancia.

• **Feria de la Salud:** Realizamos dos ferias para corporativos en 15 sedes. Se otorgaron más de 6,800 servicios y beneficios para 1,800 asistentes, inluyendo COVID, diabetes, hábitos alimenticios, lactancia, salud bucal, seguro de vida. Con respecto al tema de lactancia, en Grupo Elektra contamos con los espacios correspondientes para nuestras colaboradoras.

• **Jornadas de salud:**

  • **Nutrición:** asesoramos a los colaboradores para mejorar su alimentación por medio de 7,300 consultas.

  • **Hipertensión:** realizamos la jornada de prevención en todos los centros de trabajo, con 2,800 tomas de presión.

  • **Diabetes:** llevamos la jornada de prevención contra la diabetes en todos los centros de trabajo, logrando 1,500 tomas rápidas de glucosa.

  • **Vacunación**: aplicamos 2,200 dosis contra la influenza estacional, 450 dosis contra la COVID.

  • **Medicina china:** durante todo el año se brindaron más de 41,200 masajes en silla y 1,500 consultas con acupuntura.

  • **Cáncer de mama:** se alcanzaron 500 participantes en webinars con expertos, llegando a 185 mastografías y ultrasonidos mamarios y se habilitó una campaña de descuentos para estudios de laboratorio a nivel nacional.

  • **Salud espiritual:** contamos con una parroquia personal donde se bridó apoyo espiritual a las personas que lo necesitan. Se otorgaron 200 certificados pláticas bautismales y 26 certificados emitidos en pláticas prematrimoniales.

  • **Kilotón:** se realizó la 11° edición del concurso para perder peso. Participaron 1,800 socios, 924 de manera individual y 233 equipos. En las últimas 3 ediciones hemos ayudado a cambiar su estilo de vida a 5,500 socios y juntos han perdido más de 8 toneladas de peso.

  • **Sonrisa Sana:** Invitamos a los colaboradores a que nos envíen una selfie con su mejor sonrisa y muestren su buenos hábitos bucales, en lo que participaron más de 800 colaboradores. Con 1,800 pacientes atendidos, se realizaron más de 22,000 tratamientos.

Adicionalmente, Grupo Elektra brinda beneficios como iniciativas familiares, reconocimientos de gestión e innovación, talleres de liderazgo, funciones de deportes, recreación y cultura y beneficios exclusivos para socios. Con respecto a nuestras prestaciones a colaboradores para su bienestar, Grupo Elektra se encuentra apegado a los lineamientos de cumplimento legislativos correspondientes.



Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI: 3-3
CSA: 3.7.1

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Nuestra misión es garantizar una gran experiencia al cliente a través del desarrollo de protocolos, herramientas y sistemas que permitan generar momentos felices. Buscamos brindar una atención personalizada, entendiendo las preferencias e intereses de cada uno de ellos.

Contamos con un modelo de atención diferenciado que permite ofrecer soluciones efectivas y oportunas a través de productos y servicios de la más alta calidad. Asimismo, nuestra estrategia de satisfacción al cliente nos permite continuar mejorando en nuestro día a día y garantizar una experiencia única para todos nuestros clientes. **(GRI 3-3)**

Modelo de atención al cliente

Nuestro modelo de atención, amable y cálido, permite mantener relaciones estrechas y duraderas con los clientes. Estamos desarrollando un ecosistema que permita digitalizar la experiencia física, trabajando a la par en construir y desarrollar una mecánica de atención al cliente que genere una experiencia ágil, sencilla y amigable, ya sea de manera virtual o presencial.

Modelo de de atención al cliente “Somos extraordinarios”[24] consiste en los siguientes pasos:

Atraer al cliente al punto de venta	Identificar clientes de Alto Valor	Abordar al cliente a través del Modelo de Atención Clientes SOMOS Extraordinarios	Satisfacer el deseo inicial del cliente	Brindar al cliente ofertas	Despedir al cliente de manera cálida y afectuosa	Recibir retroalimentación del cliente
• Ofertas basadas en su perfil y comportamiento.	• Reconocimiento facial y notificación a Asesores.	• Comportamiento basado en los tres ejes: Somos Amables, Asesores y Relevantes para el cliente.	• A través de la plataforma SAC, ofreciendo todas las alternativas de entrega, tanto de productos de comercio como de servicios financieros.	• Basándonos en su perfil y comportamiento (Next Best Offer).	• Invitarlo a realizar una siguiente visita y mantener el contacto a través de nuestros medios digitales.	• Nivel de satisfacción con la marca y atención, a través de las encuestas Estrellas del Servicio e Índice de Promotores Netos (IPN).

[24] Este modelo pertenece a Tiendas Elektra y Banco Azteca

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Satisfacción del cliente

Los niveles de satisfacción de nuestros clientes son medidos a través del Índice de Promotores Netos (IPN), que nos ayuda a tomar decisiones informadas y llevar a cabo las mejoras necesarias en nuestros productos y servicios.

El IPN nos permite determinar el nivel de satisfacción del cliente a través de una encuesta que se realiza de manera trimestral y consta de seis preguntas de respuesta binaria: Sí/No. En caso de que la respuesta sea “No” se solicita una explicación con el fin de desarrollar estrategias y medidas para generar una mejora continua en nuestra oferta de servicios y productos, así como en la atención que se brinda al cliente.

La satisfacción del cliente ha experimentado un importante aumento gradual.



Al cierre de 2022, 8 de cada 10 clientes nos evaluaron con 5 "Estrellas de Servicio" máxima calificación de satisfacción al cliente

Índice de satisfacción del cliente

	IPN
2020	30.6%
2021	51.60%
2022	58.90%

Muestra representativa

	Año		
	2022	2021	2020
Grupo Elektra	353,936	410,123	480,740

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Logros en Experiencia del cliente 2022

Nos enfocamos en mejorar nuestra capacidad de análisis y presentación de resultados, este año alcanzamos hitos importantes como la implementación de un tablero de control detallado. Este permitió analizar con mayor profundidad las razones detrás de las calificaciones de los detractores, pasivos y promotores en satisfacción del cliente. Además, optimizamos los tiempos de entrega de los reportes de satisfacción del cliente, actuando con mayor rapidez ante las inquietudes y necesidades planteadas. Estos logros nos permiten mejorar nuestro índice y consolidarnos como una empresa comprometida con la calidad del servicio que ofrecemos.

Otros logros fueron:

• Implementación de la plataforma del Sistema de Asesoramiento al Cliente (SAC) sobre las principales transacciones de atención al cliente

• Ejecución de funcionalidades en la plataforma digital que atienden a nuestros clientes y prospectos, a través de catálogos de productos, mejores ofertas, seguimiento a los clientes y prospectos.

• Implementación de funcionalidad para entablar conversaciones vía WhatsApp con los clientes o prospectos.

• Aplicación del Sistema Cliente Objetivo con Reconocimiento Facial en 824 Puntos de Venta.

• Transacciones Paperless (sin uso de papel): Generación y envío de documentos digitales vía WhatsApp, SMS y Correo electrónico.

• Evangelización del modelo de atención al cliente “Somos Extraordinarios”.

• Lanzamiento de la primera encuesta digital que permite que los clientes evalúen de manera individual a los colaboradores.



Retos de Experiencia del Cliente 2023

Durante este proceso de mejora continua, identificamos algunos retos importantes. Uno de ellos es la obtención del ID verificado de Elektra para migrar a WhatsApp Business, lo cual permitiría una comunicación más directa y efectiva con nuestros clientes. Otros retos para el 2023 son:

• Alcanzar un IPN de 65% en la Red de Grupo Elektra.

• Mejorar la atención al cliente, buscando asegurar que el 95% de las encuestas realizadas en “Estrellas de Servicio” sean calificadas con 4 o 5 estrellas.

• Consolidar la encuesta de Estrellas de Servicio en todos los canales de la red de Grupo Elektra para poder valorar los resultados.

• Agilizar la operación de todas las transacciones del punto de venta, concluyendo la implementación de SAC.

• Incrementar el porcentaje de aceptación de los clientes a la iniciativa “Dile Adiós al papel”.

• Lograr que el 100% de las quejas por mala atención en los puntos de venta y de contacto sean resueltas en las primeras 24 horas.

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 418-1
CSA: 1.8.2, 3.8.1, 3.8.2



Durante 2022 no se recibieron reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente. **(GRI 418-1)**

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

Para Grupo Elektra es muy importante que los clientes sientan seguridad en cuanto a la información que nos comparten, generando confianza y lealtad hacia nosotros. Actualmente nos desenvolvemos bajo las regulaciones y normativas existentes, contando con un aviso de privacidad integral para cada una de nuestras subsidiarias. Estos integran las disposiciones de la Dirección de Gobierno de Datos y del Despacho de Seguridad de la Información (DSI), quienes velan por la privacidad de nuestros clientes.

En Grupo Elektra contamos con un Sistema de Gestión de la Seguridad de Datos Personales (SGSDP), con el objetivo de monitorear y gestionar todo riesgo o caso identificado en materia de privacidad y protección de datos personales. Dentro de nuestro sistema, se incluyen las siguientes políticas y manuales:

- Política de privacidad[25] y sistema de gestión de seguridad de datos personales
- Manual de atención a solicitudes de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y/u Oposición).
- Manual de gestión del listado de exclusión
- Manual de atención de requerimientos del INAI.
- Manual de remisiones y transferencia de datos personales.

Con el objetivo de fortalecer nuestras prácticas de privacidad del cliente y mantener la cultura de privacidad de la información, se comparte de manera permanente, tanto en nuestra página web como en el Sistema de Asesoramiento al Cliente (SAC), el aviso de privacidad. **(GRI 3-3)**

[25] Por temas de confencialidad, nuestra política de privacidad de cliente no se encuentra para dominio público.



Salud y seguridad del cliente

La salud y seguridad de los clientes es fundamental para Grupo Elektra. Evaluamos nuestros productos, identificando los impactos que pueden generar en los distintos clientes de nuestras líneas de negocio principales:

- **Movilidad:** Motocicletas y sus accesorios, bicicletas e insumos automotrices.
- **Hogar**: Productos de línea blanca, colchones, muebles y entretenimiento.

Por otra parte trabajamos en implementar diversas acciones y estrategias de seguridad para el cliente, promoviendo el uso correcto de los artículos que vendemos. Nuestras acciones en 2022 incluyeron:

- Campañas de concientización y respeto a las reglas de manejo de motocicletas
- Cursos de manejo teórico-práctico a lo largo del territorio mexicano
- Banners que explican el uso correcto de los accesorios en los puntos de venta
- Videos dirigidos a los motociclistas buscando generar conciencia sobre el uso de accesorios de protección

Comunicación para generar conciencia sobre el uso correcto de los artículos como refrigeradores, hornos de microondas, lavadoras, estufas eléctricas, etc. Con el fin de promover el consumo responsable de recursos hídricos y energéticos, eficiencia y ahorro.

GRI: 416-1, 416-2

Durante 2022 se evaluaron los impactos de salud y seguridad para el 100% de los productos y servicios en “Movilidad” y “Hogar”. **(GRI 416-1)**

Impactos ASG de los productos y servicios

Ofrecemos productos y servicios que tengan un menor impacto ambiental y beneficien a la sociedad, desde la fase de diseño hasta la disposición final del producto. Utilizamos materiales y procesos de producción sostenibles, y nos aseguramos de que nuestros proveedores cumplan con los mismos estándares. Continuaremos trabajando en mejorar la gestión responsable de los residuos y en disminuir las emisiones generadas durante la vida útil de los productos[26].

Al reducir el impacto ambiental, contribuimos a la protección del entorno y a la conservación de los recursos naturales. También nos preocupamos por los impactos negativos sociales, nos aseguramos de que nuestros productos y servicios no estén relacionados con prácticas laborales injustas, inseguras, de explotación infantil ni de trabajo forzado. De manera adicional, buscamos fomentar la inclusión social y la igualdad de oportunidades, y nos aseguramos de que nuestros productos sean accesibles y seguros para todos nuestros clientes.

El cambio climático es un factor inminente en el negocio financiero, por lo que estamos desarrollando una estrategia de gestión e identificación de riesgos y oportunidades. Así, lograremos, generar un plan de acción para la descarbonización de la cartera e inversión en proyectos de que fomentan el desarrollo sustentable a través de créditos para el desarrollo de energías limpias, movilidad verde, PYMEs e inversión social[27].

Seguimos trabajando en la mejora continua de nuestros productos y servicios, en la reducción de nuestros impactos ambientales y sociales, y en la promoción de más y mejores prácticas responsables, demostrando el compromiso con la sostenibilidad y con el desarrollo de un modelo de negocio responsable.

Durante 2022 no se presentaron casos de incumplimiento de las normativas relacionadas *con los impactos en la salud y/o seguridad de los productos y servicios.* **(GRI 416-2)**

[26] Para revisar el detalle de cada uno de nuestros negocios, revisar los databooks respectivos.

[27] Revisar el databook para profundizar en la gestión de Banco Azteca.

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

MARKETING Y ETIQUETADO



Trabajamos en la gestión de la marca y en la creación de productos y servicios que sean claros y transparentes en cuanto a sus características, beneficios y valor agregado. Monitoreamos la percepción que tienen los clientes de nuestras marcas, productos y servicios, permitiéndonos ofrecer soluciones relevantes y accesibles constantemente, sin perder de vista la relación precio-calidad.

Es importante que el cliente sienta la seguridad que el producto y/o servicio que adquiere cumple con los más altos estándares de calidad para que sus necesidades y seguridad sean garantizadas. Por este motivo, compartimos la información de manera clara y transparente, sobre las especificaciones y características del 100% de nuestros productos incluyendo el origen de sus componentes, uso seguro y contenido. Mencionando especialmente aquellas sustancias y productos que podrían generar un impacto ambiental o social. **(GRI 417-1)**

Monitoreamos de cerca cualquier caso de incumplimiento relacionado con la información y etiquetado de nuestros productos y servicios. Esto nos permite identificar oportunidades de mejora y corregir cualquier problema a tiempo, asegurando así la satisfacción y confianza de nuestros clientes.

GRI: 417-1, 417-2, 417-3

Durante 2022 no tuvimos ningún caso de incumplimiento, multas y/o sanciones relacionadas con comunicaciones de marketing y el etiquetado de productos y servicios. **(GRI 417-2) (GRI 417-3)**

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3

Buscamos ser líderes en el mercado ofreciendo créditos en condiciones competitivas, diferentes canales y plataformas.



Innovación y omnicanalidad en productos y servicios

En un mundo que está en constante cambio, donde las tecnologías avanzan y las demandas de nuestros clientes y el sector evolucionan, ha sido esencial contar con una estrategia de mayor acercamiento y comunicación, así como facilitar la experiencia de compra por medio de mejores alternativas de omnicanalidad para mantenernos a la vanguardia y ofrecer una experiencia de compra dinámica y de fácil acceso

A través de la innovación en la generación de diversos canales y puntos de contacto, nos hemos adaptado a las necesidades de de los nuevos mercados, somos facilitadores de la accesibilidad tecnológica a plataformas en línea, *apps*, quioscos y tiendas físicas, también briandamos la posibilidad de otorgar créditos, para estar más cerca de nuestros clientes y brindar una experiencia de compra satisfactoria.

Ofrecemos soluciones financieras de fácil acceso y que se adapten a las necesidades de los clientes a través de nuestras plataformas digitales. Esto nos ha permitido mejorar la atención d a los clientes, aumentamos las ventas y contribuimos al crecimiento de la empresa en el mercado.

Buscamos mantener una comunicación directa y constante con nuestros diferentes grupos de interés, poniendo a su disposición los siguientes canales de atención al cliente:

- WhatsApp
- Sistema de Asesoramiento al Cliente (SAC)
- Iniciativas de Clientes
- App Banco Azteca

Además, hemos mejorado nuestros procesos de pago en línea y entrega a domicilio de Italika y Tiendas Elektra buscando generar una experiencia de compra superior.

En la App Tiendas Elektra contamos con una oferta de 130 mil productos, *buscamos multiplicar esta cifra en el tiempo.*

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI: 2-6, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2
CSA: 2.2.3

CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

BAZ Entregas

Queremos conectar México a través de una red de distribución de clase mundial. Buscamos crear momentos felices y apoyar a generar una mayor prosperidad en nuestro país, buscamos que todos tengan acceso a estos productos y servicios sin importar si son comunidades apartadas, suburbanas o rurales.

Baz Entregas es la unidad de logística de Grupo Elektra que gestiona la red de suministro dentro de los negocios, desde la planeación de la mercancía hasta su entrega final al cliente. Gracias a esto, logramos llegar a lugares donde ninguna empresa de logística había llegado.

Estrategia de gestión de la cadena de suministro



(GRI 2-6)

Central de Compras

Estamos conscientes de que nuestro compromiso con la sustentabilidad va más allá de nuestros limites organizacionales. Creemos en la responsabilidad compartida, por eso que el objetivo principal en la relación con los más de 500 proveedores es impulsarlos a tomar acción y minimizar el impacto negativo de nuestras relaciones de negocio hacia el ambiente como en la sociedad.

La Central de Compras de Grupo Salinas es el área encargada de fijar los criterios de validación para los procesos de las nuevas adquisiciones y registro de nuevos proveedores.

Por medio de la Central de Compras hacemos extensivos los lineamientos del Código de Ética y Conducta a los proveedores e incentivamos la Certificación de Circulo de Proveedores desde nuestra área de Central de Compras. Ésta trabaja bajo dos procesos relacionados, que integran una serie de mecanismos y herramientas clave:

1. Proceso de adquisiciones



2. Selección de proveedores



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

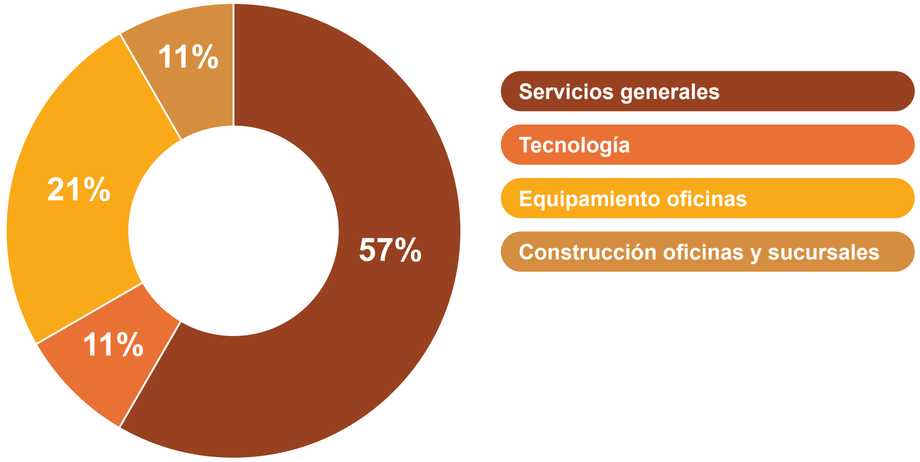
Contenidos GRI SASB

GRI: 2-6, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

Para asegurar un control y seguimiento puntual de los proveedores, hemos categorizado los gastos en cinco temas principales: servicios generales, equipamiento de oficinas, tecnología, mercadeo y construcción de oficinas y sucursales. De esta manera, podemos identificar proveedores críticos en cada una de las clasificaciones y tomar decisiones informadas en cuanto a la cadena de suministro.

Proveedores por tipo de productos y servicios en 2022

Distribución de proveedores por tipo de productos y servicios de Grupo Elektra y compañias





Proveedores por tipo de productos y servicios 2022	Grupo Elektra	Tiendas Elektra	Italika	Banco Azteca
Servicios generales	115	18	60	96
Tecnología	21	11	9	17
Equipamiento oficinas	35	27	13	30
Construcción oficinas y sucursales	22	1	13	21

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

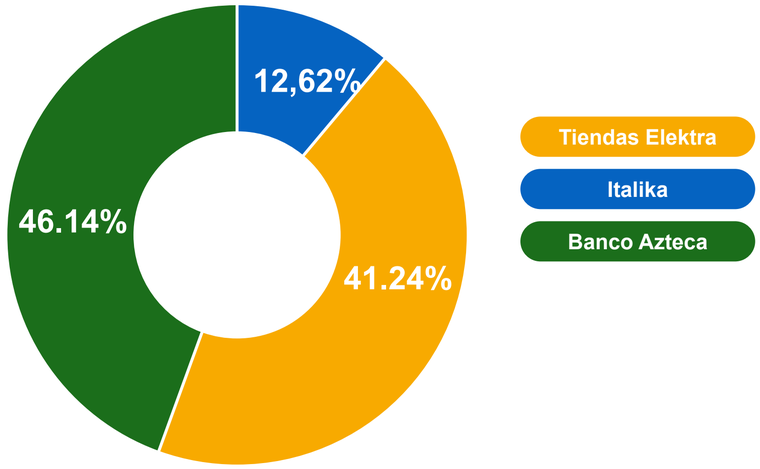
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-6, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

Gasto en proveedores locales

Porcentaje de gasto en proveedores locales de Grupo Elektra y sus negocios



	Banco Azteca	Italika	Tiendas Elektra	Grupo Elektra
Proveedores locales	93.81%	93.18%	93.81%	93.81%
Proveedores extranjeros	6.19%	6.19%	6.19%	6.19%
Total (MXN)	$1,340,002,608	$366,555,421	$1,197,736,081	$ 2,904,294,110

(GRI 204-1)

Evaluación y selección de proveedores con criterios ambientales y sociales

La evaluación de proveedores es una herramienta fundamental para asegurarnos que cumplen con la visión de Grupo Elektra y se apegan a nuestros valores respecto a temas ambientales y sociales, lo que nos permite tomar decisiones responsables al momento de seleccionar a nuestros socios comerciales.

En 2022, 44.31% de los proveedores fueron seleccionados y evaluados utilizando una metodología más robusta que incorpora requerimientos alineados a los más altos estándares, certificaciones y prácticas ambientales y sociales. Uno de los requerimientos a implementar en 2023 es que todos los nuevos proveedores cumplan con certificaciones en temas ASG.

Durante todo el año no se registró ningún incidente relacionado con impactos negativos ambientales o sociales por parte de los proveedores. Continuamos trabajando para mantener y mejorar este estándar en el futuro, y asegurarnos de que todos los proveedores cumplan con los más altos niveles de sostenibilidad

Proveedores evaluados en 2022

	Banco Azteca	Italika	Tiendas Elektra
Porcentaje de proveedores evaluados	13.18%	95%	15.75%
Proveedores evaluados en ámbitos ambientales	40	17	12
Proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos potenciales y reales.	57	0	0
Proveedores evaluados en ámbitos sociales	50	21	12
Proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales.	0	0	0

(GRI 308-1) (GRI 414-1)

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-6, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

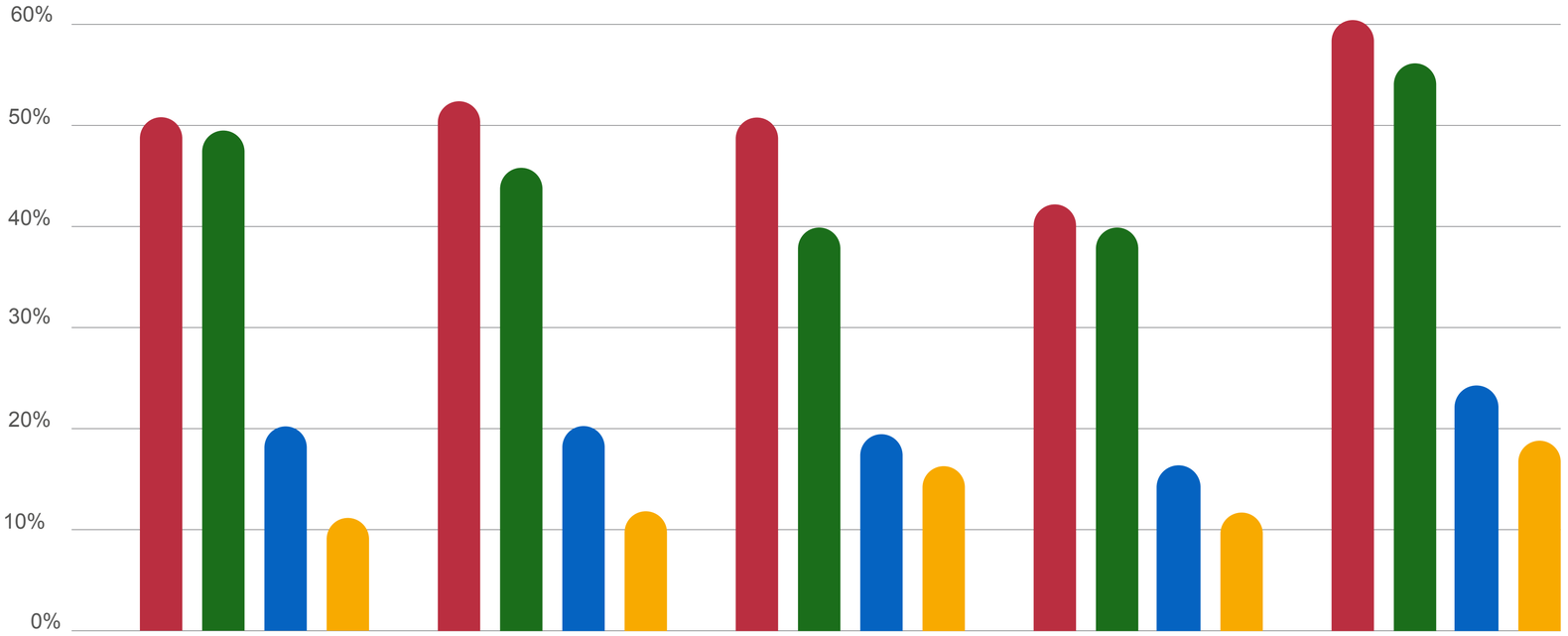
Certificación de Círculo de Proveedores

La Certificación de Proveedores es una herramienta para dar seguimiento a la calidad y eficiencia de la cadena de suministro. A través de este proceso de análisis y validación, nos aseguramos de que nuestros proveedores cumplan con los estándares legales, financieros, operativos y de imagen comercial que exigimos en la compañía.

De esta manera, garantizamos que los servicios y productos que adquirimos sean de la mejor calidad y que los proveedores se ajusten a nuestras políticas de responsabilidad social y ambiental. Además, la certificación nos permite determinar el grado de confiabilidad de los proveedores, lo que nos ayuda a mejorar la gestión de nuestra cadena de suministro y a aumentar el nivel de servicio que brindamos a los clientes.

Durante 2022, 666 proveedores cumplieron con los criterios ambientales y sociales y fueron evaluados conforme el siguiente desglose:

Proveedores evaluados en temas ASG



	Criterio social	Participación en eventos de compromiso social	Donaciones a causas sociales	Criterio ambiental	Responsabilidad social
Grupo Elektra	83	78	76	69	109
Banco Azteca	50	46	40	40	67
Italika	21	20	19	17	24
Tiendas Elektra	12	12	17	12	18

(GRI 308-2) (GRI 414-2)

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 415-1
CSA: 1.5.4

Desarrollo socioeconómico de comunidades

En Grupo Elektra y sus negocios tenemos un compromiso latente con la sociedad. Creemos en el valor que podemos aportar a las comunidades como agentes de cambio, por lo que nos involucramos en actividades de vinculación social que promuevan el bienestar y desarrollo de la sociedad. Para lograrlo, hemos establecido alianzas con diversas organizaciones sociales y gubernamentales, desarrollando programas de apoyo a la educación, la salud, el ambiente y la cultura para las comunidades cercanas a nuestras operaciones.



Donativos y patrocinios

Las aportaciones voluntariado y patrocinios, se desglosan de la siguiente manera:

	2020		2021	2022		
	Donaciones monetarias	Donaciones en especie	Iniciativas comerciales (patrocinios)	Donaciones monetarias	Donaciones en especie	Iniciativas comerciales (patrocinios)
Banco Azteca	$57,009,054	-	$94,467,000	$102,275,280	-	$99,832,268.91
Italika	$106,478	$24,852.04	-	-	$352,744.95	$200,000
Tiendas Elektra	$76,908,385.84	-	-	$104,672,000	-	-
Total	**$134,023,917.84**	**$24,852.04**	**$94,467,000**	**$220,447,280**	**$352,744.95**	**$100,032,268.91**

La Política de Donaciones y Patrocinios establece claramente que no se podrán otorgar donaciones o patrocinios a organismos o proyectos destinados a candidatos, organizaciones o partidos políticos, organizaciones de orden sindical o religiosa. **(GRI 415-1)** Asimismo, nos aseguramos de no otorgar donaciones o patrocinios a organizaciones que no cumplan con nuestros valores y comportamientos empresariales.

Toda transacción es debidamente registrada para ofrecer transparencia a los grupos de interés y también con el fin de dar seguimiento a los resultados de cada donación o patrocinio.

Voluntariado

La participación de los colaboradores en programas de vinculación social y protección del medio ambiente es una parte fundamental de los esfuerzos que llevamos a cabo en Grupo Elektra en conjunto con Fundación Azteca:

	2021	2022
Número de voluntarios	6,975	9,660
Horas de voluntariado	13,297	24,831



Jóvenes Construyendo el Futuro

El programa Jóvenes Construyendo el Futuro es una iniciativa de valor social del gobierno federal, del cual la empresas de Grupo Elektra son parte. Su objetivo principal es integrar a jóvenes de entre 18 y 29 años en el mercado laboral formal, a través de la capacitación y el entrenamiento en empresas, ofreciendo por 12 meses una beca mensual así como seguro social.

Somos el primer grupo empresarial en responder a la convocatoria nacional, ofrecimos espacios de capacitación durante la actual administración. Desde el 2019, se han ofrecido 12,895 becas y se han capacitado a 4,280 jóvenes. Este programa brinda a los jóvenes participantes la oportunidad de adquirir habilidades y conocimientos prácticos del entorno laboral, que les permitirá aterrizar su plan de carrera

Ofrecemos oportunidades al brindar una opción de desarrollo personal y profesional a jóvenes que de otra manera podrían enfrentar obstáculos para ingresar al mercado laboral.

Existen dos figuras dentro del programa:

- Beneficiarios: Contamos con 240 becarios, los cuales deben cumplir cursos obligatorios divididos en bloques, estos cursos son diseñados para brindar herramientas que les permitan desarrollarse de manera integral, tanto en el ámbito laboral como personal, así como complementar la formación que reciben.

- Tutores (colaboradores de Grupo Elektra): Contamos con 171 tutores que son una figura clave en el programa Jóvenes Construyendo el Futuro, ya que son los encargados de apoyar el desarrollo de los jóvenes que participan en el programa. Para asegurar su preparación, los Tutores reciben 2 horas específicas de capacitación, lo cual les permite conocer a fondo el funcionamiento y objetivos de éste, así como las responsabilidades que tienen.

Los tutores tienen acceso a capacitaciones adicionales que les sirven para desempeñar sus funciones y desarrollarse de mejor manera, entre los temas de dichas capacitaciones destacan:

- Inteligencia emocional

- Fundamentos de Agilidad y Scrum

- Talento Aplicado que forma parte de la STPS

- Desing Thinking, aprendices del semillero de talento de Dialogus

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

FUNDACIÓN AZTECA DE GRUPO SALINAS



Es el principal brazo social de Grupo Salinas, que busca transformar México a mediante la creación de valor económico, social, ambiental, educativo y cultural enfocada en tres pilares estratégicos:

1.- Jóvenes con Talento

Este pilar brinda las herramientas y habilidades para formar a los líderes del mañana. Está integrado por programas educativos que buscan potenciar el talento, promover la cultura del mérito y la libertad como eje rector.

2.- Ambiental

Cuidar el ambiente y sensibilizarnos con nuestro entorno es algo que se enseña y aprende, por ello, en Fundación Azteca trabajamos en programas que aporten concientización y educación sobre la preservación de todo lo que nos rodea.

3.- Sociedad

A través de la generación de capacidades y la multiplicación de alianzas, buscamos fortalecer el trabajo de las organizaciones civiles y emprendedores sociales para que juntos, multipliquemos el beneficio y lleguemos a más mexicanos.

Durante 2022 se crearon dos nuevos programas:

- **Huella Azteca:** atiende diversos aspectos ligados a animales de compañía.

- **Cambia tu Jugada:** promueve la actividad física y crear nuevas oportunidades para niños y jóvenes.

Para lograr los objetivos planteados, Fundación Azteca firmó un Memorando de Entendimiento con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) con el fin de buscar recursos de fuentes internacionales, ya sea provenientes de empresas y fundaciones privadas, como de organismos internacionales, en temas educativos, culturales, medioambientales y deportivos.

fundación azteca
de Grupo Salinas

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Principales programas e iniciativas de Fundación Azteca de Grupo Salinas en 2022

• Creación de la estrategia de vinculación con empresas de Grupo Salinas para fortalecer la comunicación a través de mayor acercamiento con los colaboradores y generación de un sentimiento de pertenencia.

• Concierto sinfónico con Carlos Prieto, así como tres conciertos de la Sinfónica Azteca dirigidos por Paolo Bortolameolli y acompañados del maestro Jorge Federico Osorio.

• Gala de danza con Isaac Hernández y otros destacados bailarines, acompañados por la Orquesta y Coro Esperanza Azteca.

• Simposio educativo: Repensando la Educación con ponentes destacados en el ámbito nacional e internacional.

• Lanzamiento del programa de *internships* de verano, donde 134 alumnos de preparatoria de Plantel CDMX trabajaron en 18 unidades de negocio de Grupo Salinas.

• Relanzamiento de los programas Limpiemos México, Que Viva la Selva Lacandona y Un Nuevo Bosque con enfoque en creación de capacidades en materia de sustentabilidad y generación de impacto.

• Desarrollo e integración de un mapa general de riesgos para Fundación Azteca.

Programas Educativos y Culturales de Fundación Azteca

Estamos conscientes que la educación es el pilar más importante para mejorar nuestra vida como individuos y permitir el desarrollo sostenible de nuestra sociedad. Es por esto por lo que ofrecemos programas que dan acceso a una educación de calidad y excelencia que impulsa la meritocracia.

A continuación, presentamos los programas con los que contamos, en materia ambiental y social, a través de temas como educación, salud y emprendimiento, junto con el número de personas beneficiadas y/o participantes por cada uno de ellos respectivamente.



Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Planteles Azteca

Promovemos de manera decidida las acciones para mejorar las condiciones de la sociedad, apoyando programas como Plantel Azteca y los Planteles Estatales por medio de los cuales brindan becas para estudiar la secundaria y bachillerato de excelencia a 4,398 estudiantes de bajos recursos con desempeño académico sobresaliente de toda la República Mexicana.

Alumnos beneficiados a través de los programas de becas

Nivel escolar	2021	2022
Secundaria	1,746	2,813
Bachillerato	1,038	1,575
Total:	2,784	4,388

Para el ciclo escolar 2021-2022 se abrieron cinco nuevos Planteles Azteca en los cuales se busca ir incrementando el número de alumnos beneficiados.



Esperanza Azteca

Este programa busca que los niños y la juventud, a través de la enseñanza musical, adquieran disciplina y se refuercen la responsabilidad, la autonomía, el respecto, la excelencia y el trabajo en equipo. Es una alternativa que permite el desarrollo de capacidades, competencias y habilidades creativas, productivas y de integración.

Tipo de estudiante	2021	2022
Estudiantes de licenciatura	103	139
Estudiantes de nivelación	34	51
Maestros	29	23

Emprendimiento y Acción Social

Buscamos inspirar e impulsar el desarrollo de capacidades y establecer sinergias con organizaciones de la sociedad civil y emprendedores, para que sean capaces de desarrollar soluciones innovadoras y sostenibles a problemas sociales y ambientales, en beneficio de sus comunidades y de México.

Tipo de estudiante	2021	2022
Emprendedores beneficiados	626	603
Personas beneficiadas	80,200	195,605
Proyectos de emprendimiento evaluados[28]	17	132

[28] Incluye 54 emprendimientos evaluados en el Reto Sprite por una Economía Sostenible.

Movimiento Azteca (MOVA)

A través de campañas mediáticas de sustentabilidad buscamos generar conciencia y vinculación sobre temas sociales relevantes pues abrimos espacios para que las Organizaciones de la Sociedad Civil obtengan recursos.

Fundación IMSS	2021	2022
Número de sillas cama	1,678	1,679
Monto recaudado (MXN)	$7,051,023	$7,051,800

Cruz Roja	2021	2022
Número de ambulancias	41	37
Monto recaudado (MXN)	$50,941,318	$55,529,000



movimiento azteca
unidos hacemos más

Limpiemos México

A través de campañas de limpieza, buscamos voluntarios que nos quieran apoyar en realizar la recolección de desechos sólidos en determinadas zonas. Contamos con una campaña permanente en Desierto de los Leones en donde además de las jornadas de recolección, se imparten cursos de capacitación y jornadas de educación.

Resultados del programa

	2021	2022
Número de brigadas	-	6
Número de voluntarios	2,120	4,690
Residuos recolectados (kg)	28,000	98,618
Neumáticos	-	2,000
Residuos sólidos	28,000	96,618
Recuperación de espacios	-	33
Árboles plantados	-	22,455

LIMPIEMOS MÉXICO

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Guardianes ambientales

Por medio de este programa se busca imupulsar el desarrollo de capacidades en los jóvenes e inspirarlos para que realicen acciones y proyectos concretos a favor de la protección de la biodiversidad, el ambiente y recuperar nuestro futuro.

	2021	2022
Número de voluntarios	11	7



Metas 2023

• Demostrar los resultados de Fundación Azteca mediante la presentación de evidencia concreta respaldada por una comunicación eficaz, destacando el impacto positivo generado en la comunidad.

• Desarrollar propuestas de valor dirigidas a las empresas del Grupo Salinas, resaltando los beneficios de colaborar con Fundación y cómo su participación puede contribuir al desarrollo social.

• Realizar solicitudes de fondos a nivel internacional para respaldar los proyectos y programas de Fundación, buscando apoyo financiero adicional para ampliar el alcance y la eficacia de nuestras iniciativas.

• Posicionar el Sistema Educativo de Fundación Azteca en foros nacionales e internacionales, promoviendo sus metodologías innovadoras y resultados exitosos para compartir conocimientos y establecer alianzas estratégicas.

• Generar y producir contenido educativo adaptado a las plataformas Learning Management System y página web de Fundación Azteca, brindando recursos didácticos de calidad para apoyar el aprendizaje de los estudiantes y facilitar el acceso a la información.

• Operar y mantener sistemas de información y plataformas tecnológicas necesarias para el funcionamiento eficiente de Fundación Azteca, garantizando la disponibilidad y seguridad de los datos.

• Implementar un sólido sistema de control interno en Fundación Azteca, estableciendo políticas y procedimientos que promuevan la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas en todas las áreas de operación.

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



Como parte de la filosofía de prosperidad incluyente, buscamos minimizar el impacto ambiental y en promover prácticas sustentables en los negocios. Que conforman Grupo Elektra. Adoptamos prácticas de gestión responsables para reducir los consumos, la generación de residuos y controlar las emisiones contaminantes. Durante 2022, invertimos $374.4 millones de pesos en gestión ambiental

Contamos con una Política de Cambio Climático, que establece los lineamientos, estrategias y metas de prevención, corrección y reducción de nuestros impactos en materia de cambio climático. Esta política cuenta con los siguientes pilares:

- Compromiso de trabajo por el cambio climático
- Estrategia de sustentabilidad
- Canales de comunicación y cultura

Adicionalmente, tenemos políticas para reforzar nuestro marco de gestión ambiental:

- Política de Eficiencia Energética: establece lineamientos para aplicar acciones de ahorro y uso eficiente de la energía en nuestras instalaciones.
- Política de Control de Materiales Peligrosos y Recursos Naturales: determina lineamientos para que nuestros proveedores cumplan con los requisitos normativos.
- Política de Recolección de Residuos: detalla las actividades que regulan la separación y recolección de residuos en los negocios de Grupo Elektra.

Estamos alineados con la normatividad ambiental vigente, contamos con un plan de cumplimiento relacionado a temas hídricos, protección civil, recolección de residuos y licencias de funcionamiento. De esta manera aportamos a la mitigación del cambio climático y la reducción de impactos negativos en el ambiente. Para esto, contamos con el Sistema de Gestión de Energía (SIGEN), en el cual registramos y damos seguimiento a los consumos y gastos relacionados con nuestro desempeño ambiental.



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 302-1, 302-3, 302-4
CSA: 2.2



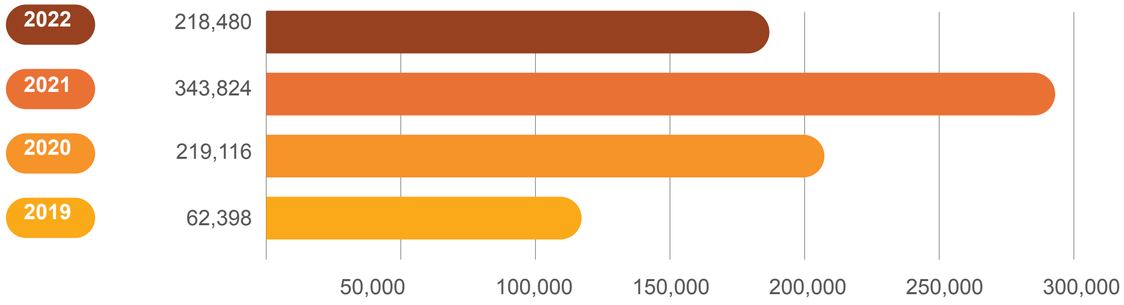
Consumo energético

El panorama energético representa un desafío para los sectores los que operamos. Continuamos impulsando la compra y producción de energía renovable en nuestros negocios, La integración de consideraciones de eficiencia energética en todas nuestras operaciones puede contribuir a reducir los costos y consumo de energía y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

Energía consumida

En 2022, Grupo Elektra tuvo un consumo de combustibles (Gasolina, Diesel, Gas LP) de 185,912 GJ, representando una disminución de 36% respecto al año 2021.

Consumo total de combustibles 2019-2022 (GJ



Composición de consumo de combustibles 2022

	Diésel (Litros)	Gas LP (Litros)	Gasolina (Litros)
Total Grupo Elektra[29]	313	474,072	5,235,723

[29] Para revisar el detalle de cada uno de nuestros negocios, revisar los databooks respectivos.

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

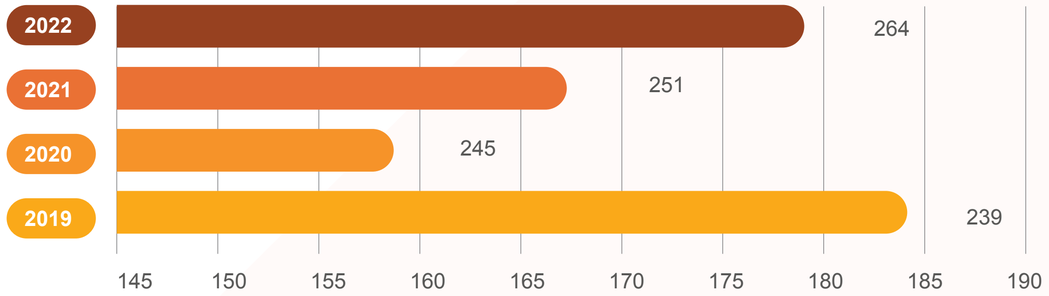
Contenidos GRI SASB

GRI: 302-1, 302-3, 302-4

Consumo de combustibles 2019-2022

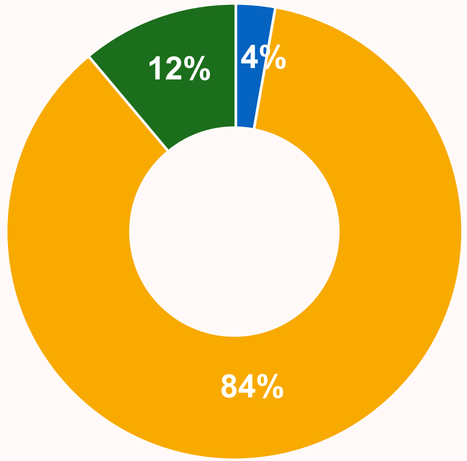
	2019	2020	2021	2022	var 22-21	Unidades
Gasolina	7,761,382	6,321,967	8,302,524	5,235,723.37	-37%	Litros
	273,036.97	222,399.92	275,154.06	173,517.18		GJ
Diesel	29,118	36,865	108,460	312.94	-99.7%	Litros
	1,109.87	1,405.16	4,086.34	11.79		GJ
Gas LP	131,939	144,568	518,418	474,071.62	-9%	Litros
	3,446.46	3,776.35	13,541.90	12,383.50		GJ
Total	**7,922,439**	**6,503,400**	**8,929,402**	**5,710,107.92**	**-36%**	**Litros**
	277,593.30	**227,581.42**	**292,782.29**	**185,912.47**		**GJ**

Consumo total de energía no renovable 2019-2022 (GWh)



Consumo de energía eléctrica en 2022

Distribución del consumo total de electricidad no renovable 2022 (%)



Tiendas Elektra

Italika

Banco Azteca

Nota: No incluye energía no renovable

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 302-1, 302-3, 302-4

Consumo de energía eléctrica 2019-2022[30]

	2019	2020	2021	2022	Var 22-21
Electricidad no renovable (GWh)	184.5	159.2	166.9	178.9	7%
Energía renovable (GWh)	54.6	86.1	84.1	85.2	1%
Total (GWh)	239.1	245.3	251	264.1	5%
Total (GJ)	860,760	883,080	903,600	950,760	5%

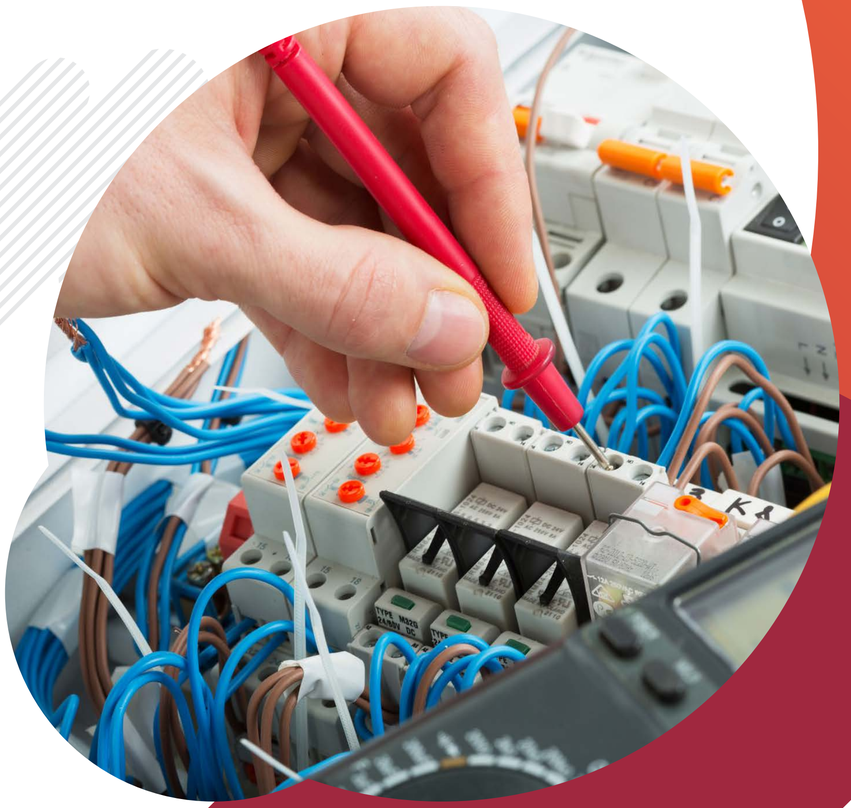
(GRI 302-1)(GRI 302-4)

Intensidad energética

La intensidad energética reportada es el resultado de la relación del consumo energético (GJ) y el total de colaboradores de Grupo Elektra al cierre de 2022. Tenemos una intensidad energética de 19.71 GJ/ colaborador. Tomando como año base esta intensidad y como parte de nuestro compromiso con el planeta, estaremos publicando en nuestro siguiente año nuestra meta de reducción de intensidad energética.

	2022	Unidad
Consumo de combustibles(GJ)	218,480	GJ
Energía elétrica (GJ)	950,868	GJ
Total (GJ)	1,169,348	GJ
Colaboradores	57,775	Colaboradores
Intensidad energética (GJ/Colaboradores)	20.3	GJ/ colaboradores

(GRI 302-3)



[30] Para revisar el detalle de cada uno de nuestros negocios, revisar los databooks respectivos.

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 305-1, 305-2, 305-4, 305-5

Emisiones

Ante los posibles riesgos asociados con el cambio climático estamos conscientes de la importancia de reportar las emisiones que generan nuestras actividades y desarrollar una estrategia para su reducción. De esta forma contribuimos a cumplir con la meta 2030 del Acuerdo de París de las Naciones Unidas al mismo tiempo que demostramos que las iniciativas a favor de energía renovable tienen un impacto directo en el éxito empresarial.

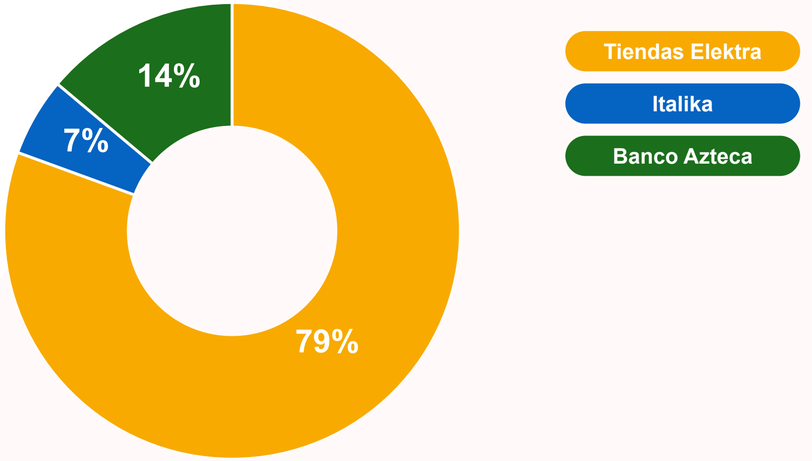
El segmento comercial es responsable de un gran porcentaje del consumo de energía a través de su cadena de suministro mientras que el segmento Financiero puede generar un gran impacto positivo a través de la descarbonización de su cartera.

Calculamos anualmente nuestras emisiones directas (alcance 1), resultado del uso de combustibles y las indirectas asociadas a la generación de la electricidad que consumimos (alcance 2).

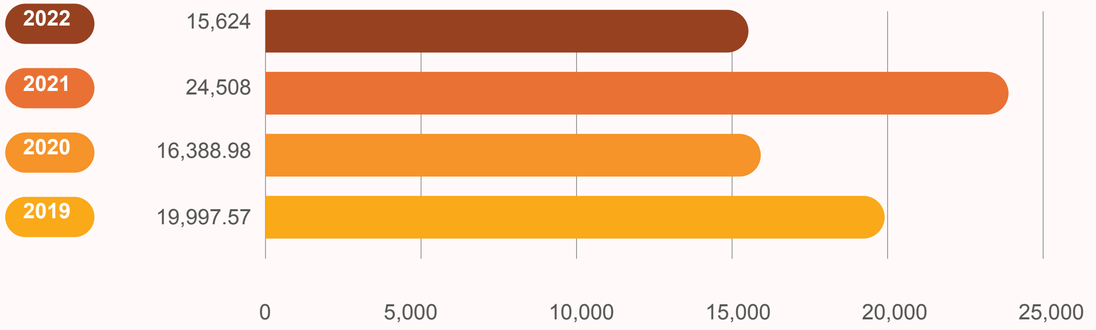
	tCO^2e emitidas
Tiendas Elektra	2,116
Banco Azteca	1,263
Italika	12,245
Total	15,624

(GRI 305-1)

Distribución de emisiones alcance 1 generadas por compañía 2022(%)



Emisiones alcance 1 generadas 2019-2022 (tCO^2e)

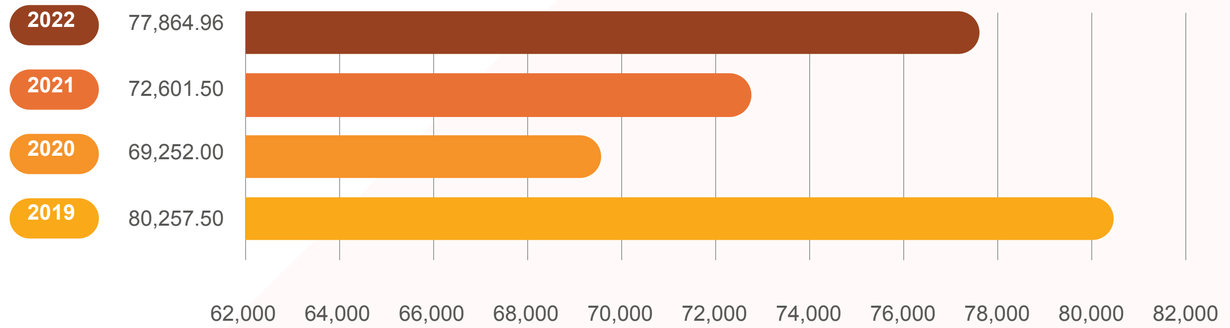


Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

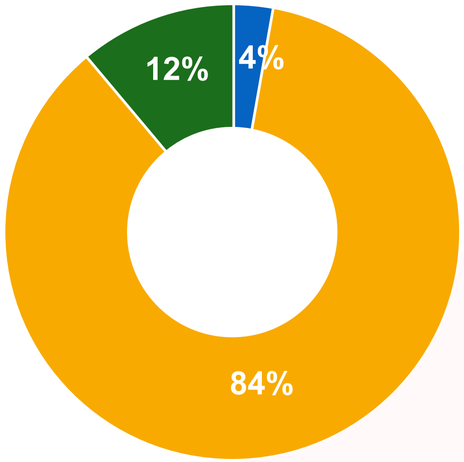
Contenidos GRI SASB

Emisiones alcance 2 generadas 2019-2022 (tCO^2e)

	GWh	tCO^2e
Total	179	77,865



Distribución de emisiones alcance 2 generadas por compañía 2022



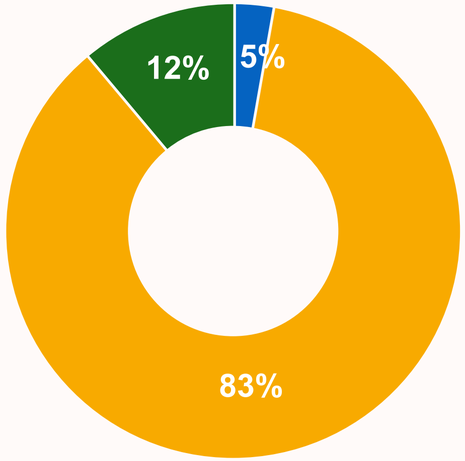
Tiendas Elektra
Italika
Banco Azteca

Total de emisiones (alcance 1 y 2) en tCO^2e

	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 1 + Alcance 2
Total	15,624	77,865	93,489

(GRI 305-1) (GRI 305-2)

Emisiones Alcance 1+ Alcance 2 generadas por compañía



Tiendas Elektra
Italika
Banco Azteca

grupo elektra

Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Intensidad de emisiones

La intensidad de emisiones reportada es el resultado de la relación del total de emisiones generadas de Alcance 1 y Alcance 2 y el total de colaboradores de Grupo Elektra al cierre de 2022. Tenemos una intensidad de emisiones de 1.58 tCO^2e /colaborador. Tomando como año base esta intensidad y como parte de nuestro compromiso con el planeta, estaremos publicando en el siguiente año nuestra meta de reducción de intensidad energética.

	tCO^2e
Emisiones alcance 1	13,318
Emisiones alcance 2	77,865
Emisiones totales (A1+A2)	93,489
Colaboradores	57,647
Intensidad de emisiones[31]	1.58

[31] El denominador utilizado para intensidad de emisiones tCO^2e / colaboradores

Emisiones alcance 3

Durante el período posterior a la pandemia, las emisiones alcance 3 tuvieron un aumento debido a que retomamos los viajes de negocio para garantizar la continuidad de nuestras actividades. A pesar de este incremento, logramos mitigar y compensar nuestro impacto ambiental mediante la promoción del uso de herramientas de colaboración remota, minimizando así nuestra huella de carbono. Continuaremos impulsando y mejorando nuestras prácticas sostenibles para equilibrar las necesidades operativas con la responsabilidad ambiental, buscando siempre alternativas más eficientes y amigables con el ambiente.

Compañía	Distancia de vuelos (km)	tCO^2e
Total	18,883,013	3,281

(GRI 305-3)



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →



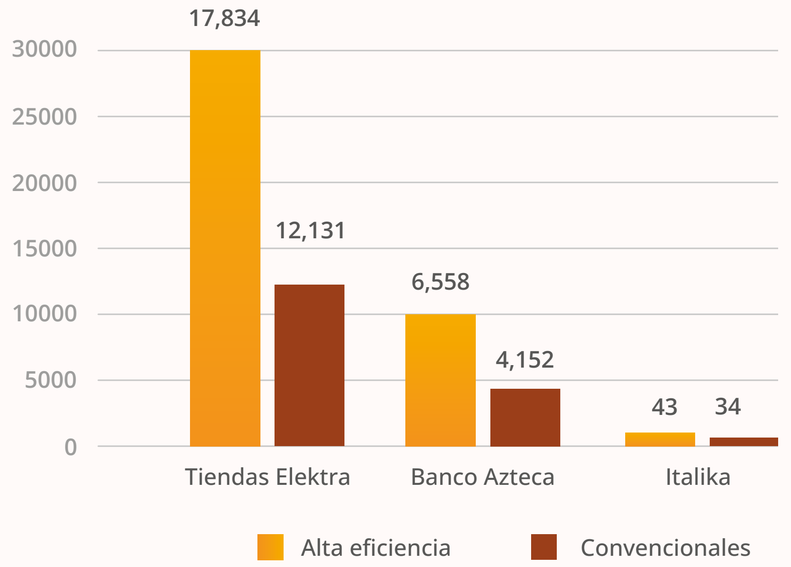
Iniciativas de energía renovable y eficiencia energética

En 2022 tuvimos una reducción del 31% de emisiones generadas alcance 1 y respecto a 2021 y un aumento de 7% en nuestras emisiones alcance 2. Tiendas Elektra genera el 83% de nuestras emisiones, sin embargo, contamos con diversas iniciativas. Actualmente contamos con 4 Sistemas Fotovoltaicos instalados en las tiendas Elektra. Estos equipos han permitido generar el 28% de la energía de 4 Sucursales gracias a la generación de 221 MWh equivalentes a 96 tCO^2e y un ahorro de $537 mil pesos mexicanos.

Concepto	EKT Barra de Nautla	Mega Benito Juárez	Mega Tecnológico Metepec	3195 EKT Malinalco	Total
Capacidad del Sistema (kWp)	49.2	31.1	25.2	49.9	155.4
Generación 2022 (MWh)	80.5	41.6	31.5	67.7	221.3
Ahorro 2022 (mdp)	$199	$101	$66	$171	$537
tCO^2e	35	18.1	13.7	29.5	96.3

En 2022 se implementó iluminación LED en los negocios y aire acondicionado de alta eficiencia. Esta inversión logró los siguientes resultados: Se evitaron emisiones por 8,118 tCO^2 y Equipos con eficiencia hasta 50% superior.

Emisiones generadas (tCO^2e)



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 303-5

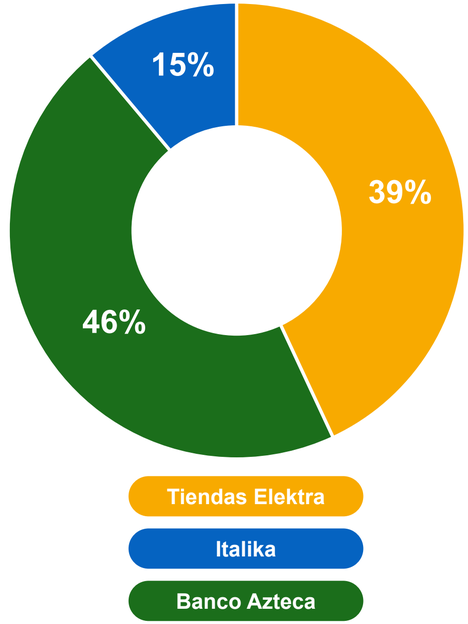
Agua

La seguridad hídrica es fundamental para sostener los ecosistemas, la salud y el bienestar. El cambio de los patrones de lluvia junto con la creciente gravedad de inundaciones y sequias en México, han causado que métricas como la calidad, consumo, seguridad y resiliencia del agua tomen cada vez mayor importancia. En Grupo Elektra estamos conscientes que el cuidado y consumo del agua debe ser una responsabilidad en nuestras compañías y de todos los que somos parte del Grupo.

Consumo de agua en m³

	2019	2020	2021	2022	Var 22-21
Grupo Elektra	427,954	372,039	677,190	341,571	-50%

Distribución de consumo de agua por compañía 2022 (m³)



En el 2022 consumimos un total de 341,571 m³, esto representa 50% menos que en 2021. Por otro lado, cabe destacar que en las instalaciones y sucursales se cuenta con muebles de baño eficientes con un 62% de menor gasto desde la expansión de 2017. **(GRI 303-5)**



Índice →

Informe de Sutentabilidad→

¿Quiénes somos? →

Caminando Juntos →

Compromiso Competividad →

Compromiso Grupo de Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de Estándares →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 306-3

Residuos

Los residuos generados a nivel global continúan aumentando de manera insostenible, provocando impactos ambientales al mismo tiempo que generan grandes cantidades de emisiones de GEI. En Grupo Elektra buscamos reducir, reutilizar y reciclar los residuos generados en nuestras compañías, minimizando los residuos enviados a vertederos.

Residuo	Peso total (kg)	Importe	% Importe
Cartón	5,487	10,974	53%
PET	1,868	3,736	18%
Fierro	665	1,995	10%
Aluminio	208	1,664	8%
Caple*	1,452	1,162	6%
Papel	371	1,113	5%
Vidrio	277	139	0.70%
Periódico	10	15	0%
Total	10,338		100%

(GRI 306-3)

*: Papel Caple



Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	Grupo Elektra ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI p ara el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares sectoriales GRI aplicables	N/A
Italika	33,800

GRI 1-1

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUERIMIENTOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	10				
GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	11				
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3				
	2-4 Actualización de la información	3				
	2-5 Verificación externa	3				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11				
	2-7 Empleados	59				

grupo elektra

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-8 Trabajadores que no son empleados		x	No procede	No se cuenta con trabajadores que no son empleados.
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	32			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	33			
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	33			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	36			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	36			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad		x		
	2-15 Conflictos de interés	33			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	35			
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		x	No procede	Actualmente no se cuenta con esta información.
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	33			
	2-19 Políticas de remuneración	38			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	38			
	2-21 Ratio de compensación total anual		x	Información confi-dencial	Por temas de seguridad y con-fidencialidad de nuestros co-laboradores no se reportará la información de este indicador.
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4			
	2-23 Compromisos y políticas	43			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	40			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	48			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	48			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	41			
	2-28 Afiliación a asociaciones	11			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	18			
	2-30 Convenios de negociación colectiva		x	No procede	No contamos con personal sin-dicalizado.
		Temas materiales			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	18			
	3-2 Lista de temas materiales				
Capacitación y desarrollo de oportunidades					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	66			

GRI 404: Formación y educación 2016.	404-1 Horas promedio de entrenamiento por año por empleado	66
	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados	66
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional.	66
	Atracción y retención de talento	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	59
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de empleados	59
GRI 406: No discriminación	406- 1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	63
Competitividad del negocio		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27
GRI 201: Valor económico directo generado y distribuido	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	28
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	28
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	30
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	30
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	30
	Digitalización de procesos	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Databook de Tiendas Elektra 31
	Transparencia del producto	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Databook de Tiendas Elektra 34
	Experiencia del cliente	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	71
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	75
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	75
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	76
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	76
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	76
	Innovación de productos y servicios	

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	77
	Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	77
	Privacidad del cliente	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	74
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	74
	Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27
Cumplimiento regulatorio		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	40
	Ética y anticorrupción	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	40
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	51
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	40
	205-3 Incidentes confirmados de corrupción y acciones tomadas	40
GRI 206: Comportamiento anti-competitivo 2016	206-1 Acciones legales para comportamientos anticompetitivos, anti-confianza y prácticas de monopolio.	40
GRI 406: No discriminación	406- 1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	43
	Gobierno corporativo	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	31
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de los órganos de gobernabilidad y los empleados.	33
	Indicadores no asociados	
GRI 204: Prácticas de adquisiciones 2016	204-1 Proporción de gastos en proveedores locales	78
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	91
	302-3 Intensidad energética	91
	302-4 Reducción del consumo de energía.	91
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	98

Índice →
Informe de Sutentabilidad→
¿Quiénes somos? →
Caminando Juntos →
Compromiso Competividad →
Compromiso Grupo de Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de Estándares →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	94
	305-2 Emisiones indirectas de GEI de energía (Alcance 2)	94
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	96
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	94
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	99
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	80
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	80
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	80
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	80
GRI 415: Política pública	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	82

CAMINANDO JUNTOS

HACIA LA

PROSPERIDAD INCLUYENTE

elektra

INFORME DE
SUSTENTABILIDAD
2022

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

TIENDAS ELEKTRA

ÍNDICE

Sobre este Databook	**3**
Cifras relevantes	**4**
Somos Tiendas Elektra	**8**
Presencia	**9**
Materialidad	**10**
Compromiso con la competitividad económica	**17**
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	**17**
Competitividad del negocio	**18**
Gobierno Corporativo	**19**
Líneas de negocio	**20**
Ética y cumplimiento regulatorio	**24**
Compromiso con nuestros grupos de interés	**24**
Colaboradores	**25**
Experiencia del cliente	**30**
Cadena de suministro responsable	**34**
Desarrollo socioeconómico de comunidades	**38**
Compromiso con el medio ambiente	**39**
Consumo energético	**40**
Emisiones	**42**
Agua	**45**
Índice de contenidos GRI	**48**
Tabla SASB	**52**

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 2-2, 2-3

SOBRE ESTE DATABOOK

En esta sección se presentarán los resultados de Tiendas Elektra en materia de sustentabilidad, al comunicar de manera transparente las cifras de desempeño, buscamos demostrar los esfuerzos que realizamos en el 2022 para reducir el impacto ambiental, mejorar las condiciones de trabajo y mantener prácticas comerciales éticas; todo esto como parte de la misión de Grupo Elektra para generar prosperidad incluyente. Seguimos todos los lineamientos utilizados por Grupo Elektra[1].



[1] Para más información sobre el alcance, estándares y periodo referirse al capítulo "1. Sobre nuestro informe" de Grupo Elektra. Conoce también el informe anual (https://www.grupoelektra.com.mx/Documents/ES/Downloads/Grupo-Elektra-Informe-Anual-2022.pdf)

elektra

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES

Compromiso con la competitividad económica

69,559 horas
de capacitación sobre Asuntos éticos y Código de Ética (PEIC)

1,220 tiendas

1,547,901 m^2
de los espacios de operación

32 nuevas tiendas Elektra Motos
donde se comercializan dichos vehículos

224 unidades
de motocicletas eléctricas en los distintos formatos de Grupo Elektra

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES

● Compromiso con las personas

7,638 colaboradores

23,490 horas de capacitación sobre protección de datos personales

$ 2,135 mdp invertidos en remodelación, mantenimiento y en gestión de eficiencia energética

Lanzamiento de la App Tiendas Elektra

93.81% proveedores locales

elektra

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES

● Compromiso con el medio ambiente

11,059 horas
de capacitación sobre medio ambiente

24 campañas
de comunicación ambiental

3%
de reducción de emisiones de CO^2

59%
del consumo energético proveniente de fuentes renovables

4
Sucursales en prueba piloto para el uso de energía fotovoltaica

5,703 tCO^2e
reducidas debido a la implementación de iluminación LED y aire acondicionado de alta eficiencia

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2,1- 2-6



SOMOS
TIENDAS ELEKTRA

Contamos con colaboradores altamente capacitados, siguiendo el modelo de atención “Somos extraordinarios”, para hacer amena la experiencia de los clientes, con disponibilidad para atender cualquier duda o solicitud y ayudarlos a encontrar el producto perfecto para sus necesidades.

Tiendas Elektra es una marca dedicada a la venta de diversos productos y servicios que buscan proporcionar la mejor experiencia de compra al visitar las sucursales y los diferentes canales de venta. Esta variedad de canales permite que nuestros clientes tengan acceso a los productos y servicios, asegurándonos que al finalizar su visita queden satisfechos con cada adquisición que realizan. Creemos que el éxito de Tiendas Elektra radica en brindar un servicio al cliente excepcional, productos de alta calidad a precios competitivos y disponibilidad de distintas facilidades de pago, buscando generar, en todo momento, una mejora continua.

Actualmente operamos en toda la República Mexicana con más de mil puntos de contacto, esforzándonos en cada uno de ellos por generar una experiencia única de compra. **(GRI 2-1)**

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-6

PRESENCIA

El negocio cuenta con 1,221 tiendas con un área total de 1,547,901 m² distribuidas geográficamente de la siguiente manera:



Territorio	Tiendas
Baja Norte	67
Baja Sur	13
Bajío	70
Chiapas	44
Chihuahua	44
Guerrero	44
Jalisco	47
Metro Norte	95
Metro Oriente	99
Metro Poniente	71
Metro Sur	72
Michoacán	56
Nuevo León	65
Oaxaca	51
Puebla	71
Querétaro	72
San Luis Potosí	53
Sinaloa	44
Tabasco	51
Veracruz	44
Yucatán	48

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-1, 3-2

MATERIALIDAD

En 2020 llevamos a cabo un estudio de materialidad con el objetivo de identificar los temas de mayor relevancia, tanto al interior del negocio, considerando nuestra visión estratégica, como para los grupos de interés. Realizamos el ejercicio mediante un proceso de 3 etapas:

Identificación **Priorización** **Revisión**



A partir del estudio, se identificaron un total de 36 temas relevantes priorizados de la siguiente manera:

Temas materiales: Temas especialmente críticos en el momento presente, tanto para nuestros grupos de interés, como para Tiendas Elektra. Requieren especial atención y gestión.

Temas emergentes: Temas con la posibilidad de volverse materiales en el corto plazo, derivado de un cambio significativo en el contexto y/o en nuestra operación.

Temas potencialmente relevantes: aquellos de menor significancia en la actualidad, que no requieren de acción inmediata por nuestra parte; sin embargo, se deben tener en el radar.

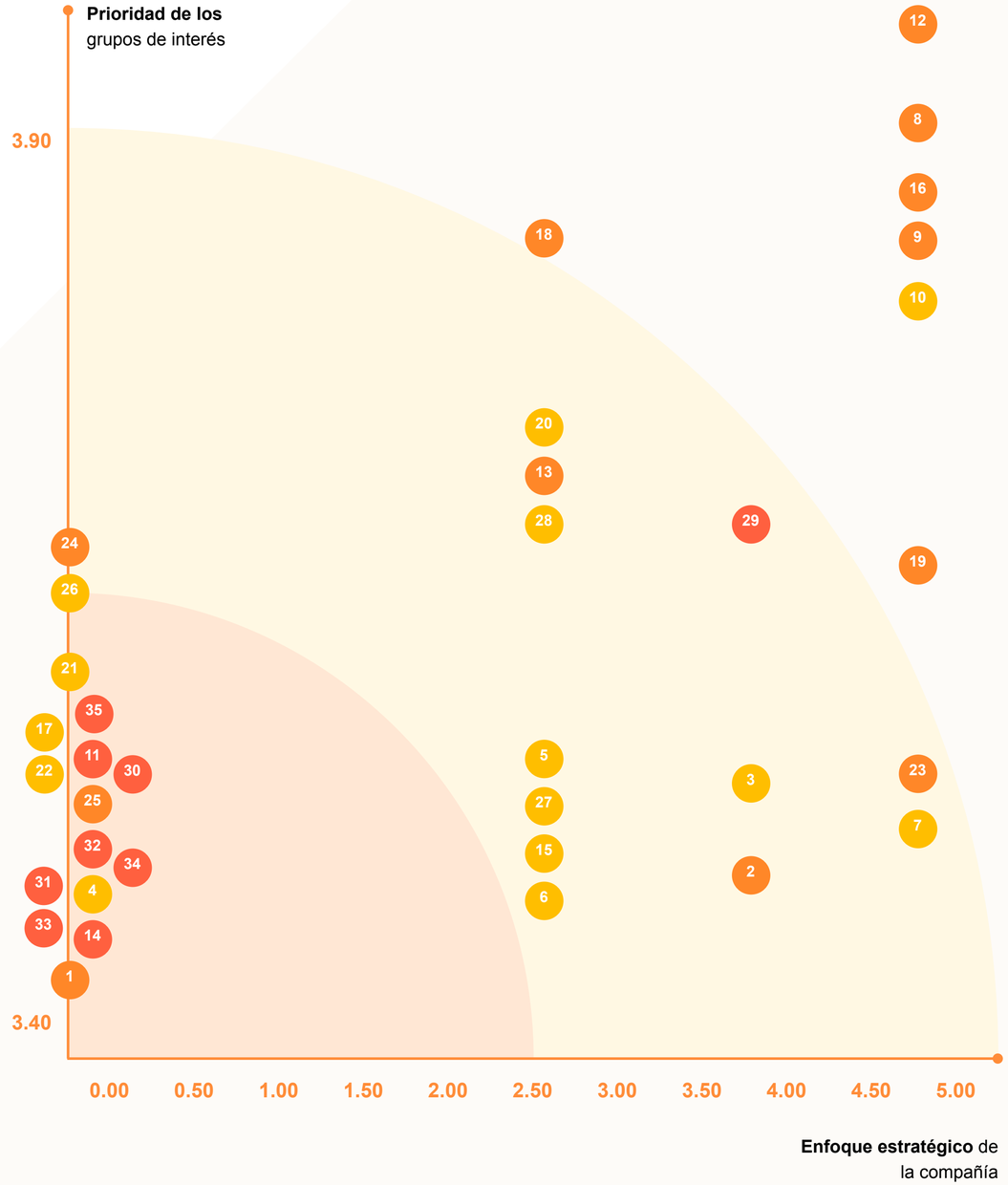
Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

MATRIZ DE MATERIALIDAD

- **Temas materiales**
- **Potenciales temas materiales en el corto plazo**
- **Otros temas potencialmente relevantes**

1	Capacitación y desarrollo de oportunidades	
2	Atracción y retención de talento	
3	Clima laboral	
4	Diversidad e igualdad de oportunidades	
5	Salud y seguridad del colaborador	
6	Cadena de suministro responsable	
7	Automatización y eficiencia de procesos operativos	
8	Competitividad del negocio	
9	Digitalización de procesos	
10	Eficiencia logística	
11	Empaque responsable	
12	Experiencia del cliente	
13	Innovación de productos y servicios	
14	Inversión ASG (ambiental, social y de gobernanza)	
15	Alianza con socios estratégicos	
16	Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	
17	Transparencia del producto	
18	Privacidad del cliente	
19	Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	
20	Salud y seguridad del cliente	
21	Ciberseguridad	
22	Servicios post-venta	
23	Cumplimiento regulatorio	
24	Ética y anticorrupción	
25	Gobierno corporativo	
26	Estabilidad financiera	
27	Relación con autoridades	
28	Gestión de marca y comunicación ASG	
29	Eficiencia energética y energías renovables	
30	Gestión del agua	
31	Gestión de residuos y eficiencia de materiales	
32	Resiliencia al cambio climático	
33	Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero)	
34	Desarrollo socio-económico de comunidades	
35	Inclusión y educación financiera	



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

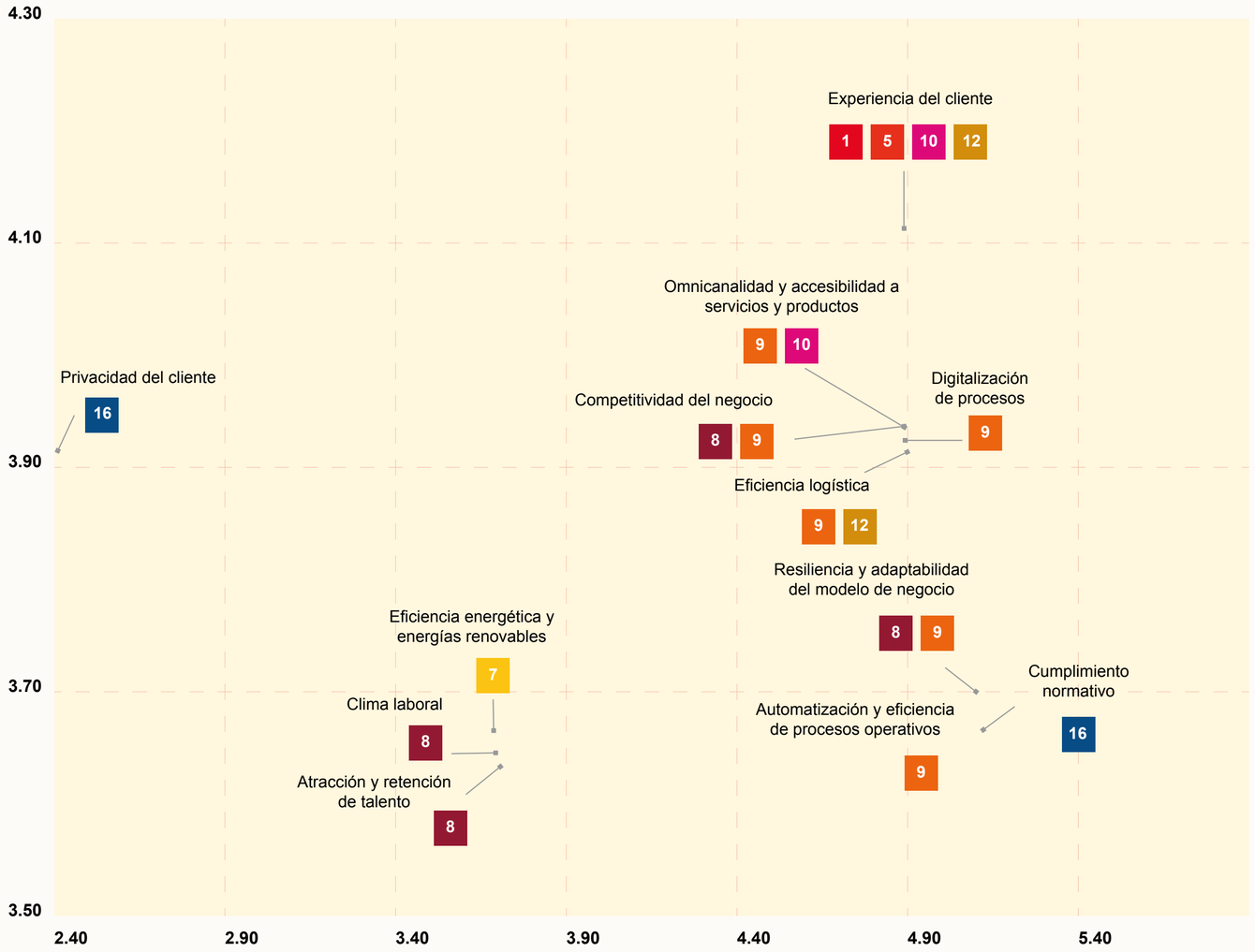
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Correlación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

A partir de los temas materiales identificados, realizamos un análisis para definir la relación que tienen nuestros temas materiales con los ODS. De esta forma, al llevar a cabo iniciativas y actividades a favor de nuestros temas materiales, sabremos los ODS a los que podemos contribuir de manera directa.

Correlación con ODS - Tiendas Elektra



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Tema material	Definición	Correlación a los ODS
Atracción y retención de talento	Capacidad de una organización para atraer a profesionales altamente cualificados y retenerlos a largo plazo. Implica el desarrollo de estrategias y políticas que generen interés y motivación en los mejores candidatos para unirse a la empresa, así como la implementación de prácticas que fomenten su compromiso y lealtad a la organización una vez que se han incorporado.	
Clima laboral	Se refiere al ambiente psicológico y emocional que se experimenta en el lugar de trabajo. Es la percepción colectiva de los empleados sobre las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, las políticas y prácticas organizacionales, así como el grado de satisfacción, motivación y bienestar que se experimenta en el entorno laboral. El clima laboral puede influir en la productividad, la creatividad, la retención de talento y el compromiso de los colaboradores.	
Automatización y eficiencia de procesos operativos	Se refiere al uso de tecnología y sistemas automatizados para realizar tareas y actividades de manera más rápida, precisa y efectiva en el entorno empresarial. Consiste en la implementación de herramientas y software que permiten automatizar actividades repetitivas, reducir la intervención humana y minimizar errores, lo que conduce a una mayor eficiencia en la ejecución de los procesos operativos.	
Competitividad del negocio	Prácticas que impiden o restringen el libre comercio o la competencia entre los agentes comerciales en un mercado, incluidos el comportamiento anticompetitivo y el proteccionismo. También abarca la protección y violación de los derechos de propiedad intelectual.	 
Digitalización de procesos	Desarrollo y uso de tecnologías avanzadas e innovaciones digitales para generar nuevos procesos organizacionales y mejorar la experiencia de los clientes.	
Eficiencia logística	Es la capacidad de una empresa o una cadena de suministro para maximizar el uso de recursos y minimizar los costos en todas las actividades relacionadas con la gestión de la cadena de suministro. Implica planificar, coordinar y ejecutar de manera efectiva todas las etapas del flujo de productos, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega final al cliente.	 
Experiencia del cliente	Mecanismos para garantizar que los consumidores reciban un trato justo y honesto, así como para abordar sus expectativas en los procesos de compra, que influyen en la satisfacción, la fidelidad y la reputación de la marca.	   
Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	Capacidad del negocio para garantizar que todas las personas y grupos de población puedan acceder a sus productos y servicios sin discriminación. Incluye la gestión de las necesidades universales, la asequibilidad y la accesibilidad.	 

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Privacidad del cliente	Manejo responsable y gestión de la seguridad de los datos personales desde su recolección, almacenamiento, procesamiento hasta la eliminación. Considera cualquier violación a la privacidad de los datos, pérdida de los mismos, incumplimientos, falta de transparencia, el uso para fines distintos a los acordados y la omisión de comunicación directa cuando haya cambios en la política de uso, entre otros.	16 PEACE, JUSTICE, AND STRONG INSTITUTIONS
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	Respuesta y adaptación del negocio a cambios sociales, ambientales o políticos para desarrollar sus actividades, crecer y crear valor para los accionistas y la sociedad a largo plazo.	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH; 9 INDUSTRY, INNOVATION, AND INFRASTRUCTURE
Cumplimiento regulatorio	Estrategia para asegurar el cumplimiento normativo del negocio, así como la relación y esfuerzos de alineación de los intereses públicos y corporativos. Captura la gestión del cumplimiento corporativo, el cabildeo y las relaciones gubernamentales, así como la planificación fiscal responsable.	16 PEACE, JUSTICE, AND STRONG INSTITUTIONS
Eficiencia energética y energías renovables	Uso optimizado de la energía para lograr los mismos resultados o servicios con un menor consumo de recursos energéticos. Implica la implementación de tecnologías y prácticas que reducen las pérdidas y desperdicios de energía, mejoran la eficiencia de los equipos y sistemas, y promueven el uso inteligente y consciente de la energía.	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY
Transparencia del producto	Requisitos, normas, certificaciones y prácticas establecidas en relación con la información que se presenta a los consumidores cuando se anuncian y venden bienes y servicios. Incluye los retos sociales relacionados con la falta de información transparente, precisa y completa.	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION; 16 PEACE, JUSTICE, AND STRONG INSTITUTIONS
Capacitación y desarrollo de oportunidades	Prácticas de atracción, reclutamiento, retención y desarrollo de los colaboradores a través de capacitaciones, evaluaciones de desempeño, oportunidades de crecimiento y planes de carrera. Considera el manejo de la fuerza laboral para que funcione en niveles más productivos, haga frente a los cambios organizacionales y se adapte a nuevas tendencias.	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
Innovación de productos y servicios	Creación de nuevas soluciones para satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores de manera más efectiva que los productos y servicios existentes. Involucra la mejora de productos y servicios existentes, la creación de nuevos productos y servicios o la combinación de ambos.	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH; 9 INDUSTRY, INNOVATION, AND INFRASTRUCTURE
Ética y anticorrupción	Código de conducta y principios rectores de la gestión estratégica y operativa del negocio. Abarca la gestión de riesgos y oportunidades asociados a consideraciones éticas, comportamientos lícitos y prácticas de cumplimiento.	16 PEACE, JUSTICE, AND STRONG INSTITUTIONS
Gobierno corporativo	Estructura, composición y gestión del gobierno corporativo, considerando la integración de la estrategia ASG en la gobernanza, así como las prácticas de evaluación de los órganos.	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH; 16 PEACE, JUSTICE, AND STRONG INSTITUTIONS

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



MODELO DE SUSTENTABILIDAD

Como negocio de comercio omnicanal que ofrece una amplia variedad de productos y servicios de clase mundial, nos anticipamos a los desafíos ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Es por eso que hemos rediseñado el modelo de sustentabilidad para asegurar que las operaciones sean responsables hacia la sociedad y el medio ambiente.

Este modelo se basa en tres compromisos clave que son fundamentales para nuestro negocio, así como en tres ejes de acción estratégicos que guían nuestras operaciones diarias, integrando los temas materiales para que funjan como base fundamental de la estrategia para alcanzar el cumplimiento de nuestros compromisos de sustentabilidad.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

MODELO DE SUSTENTABILIDAD

Compromiso con el planeta

Nos comprometemos a minimizar nuestro impacto ambiental a través de la implementación de prácticas sostenibles en nuestras operaciones, incluyendo el uso responsable de energía y agua, la reducción de residuos y emisiones, y la promoción de una cadena de suministro responsable.

- Automatización y eficiencia de procesos operativos

Compromiso con la integridad

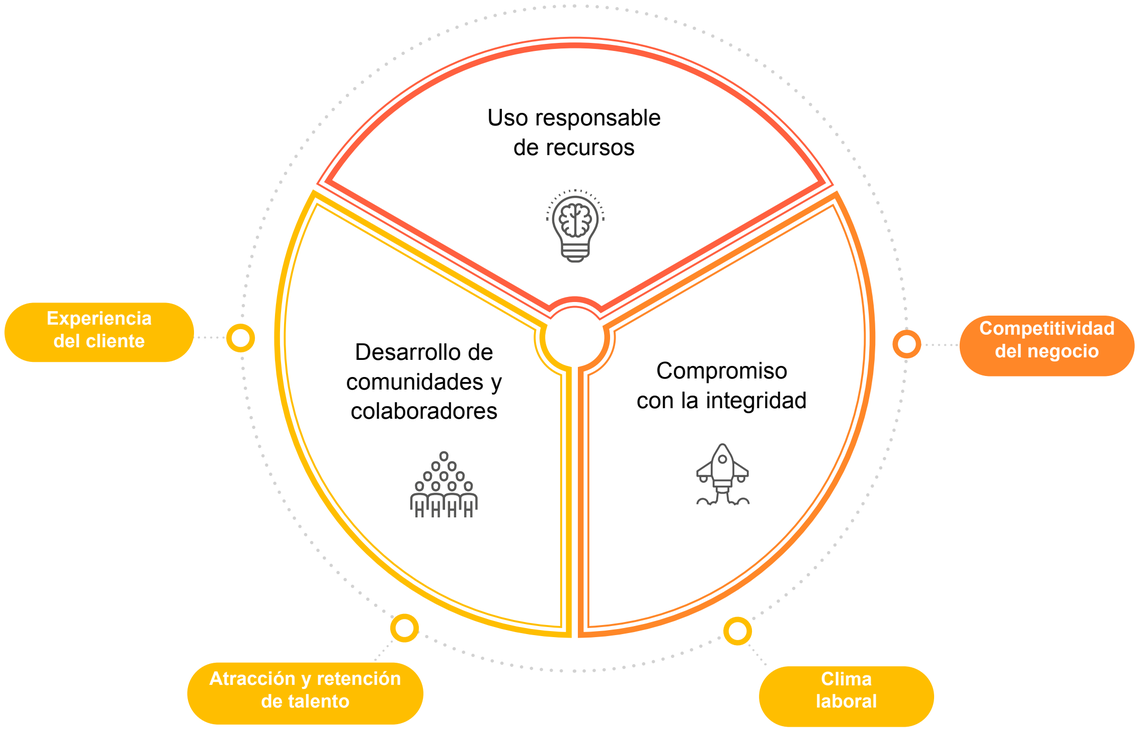
Nos comprometemos a garantizar la continuidad del negocio, manteniendo altos estándares de gobierno corporativo, ética empresarial, cumplimiento regulatorio y seguridad y privacidad de la información, con el objetivo de generar confianza en nuestros grupos de interés.

- Digitalización de procesos
- Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos

Compromiso con las personas

Nos comprometemos con el desarrollo de comunidades y colaboradores, promoviendo un impacto social positivo, la salud y seguridad de nuestros colaboradores, la diversidad e inclusión, el desarrollo y retención de talento, y brindando un servicio de calidad a nuestros clientes.

- Eficiencia logística
- Gestión de marca y comunicación ASG
- Cadena de suministro responsable



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

GRI: 3-3

Compromiso con la competitividad económica

Estamos seguros de que desempeñarnos con integridad es la mejor manera de trascender dentro de todas las áreas del negocio. La confianza de los clientes es fundamental y nos esforzamos por mantener altos estándares éticos en todas nuestras operaciones. Desde la selección de proveedores hasta la forma en que interactuamos con los empleados y clientes, buscamos siempre actuar con transparencia, honestidad y responsabilidad, y así lograr la prosperidad incluyente



Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio

Ofrecemos una amplia gama de productos de movilidad, telefonía, artículos para el hogar, electrónicos, de cómputo y accesorios con los que buscamos constantemente fortalecer nuestra resiliencia y adaptabilidad del negocio. Reconocemos que el mercado está en constante cambio por lo que nos esforzamos por anticipar y responder de manera efectiva a las necesidades y preferencias cambiantes de los clientes. Para lograr esto, invertimos en tecnología avanzada, lo que nos permite agilizar los procesos internos, optimizar la gestión del inventario y mejorar la experiencia del cliente a través de plataformas de comercio electrónico.

Además, nos mantenemos al tanto de las tendencias y demandas del mercado, lo que nos permite ajustar constantemente el catálogo de productos y servicios para satisfacer las expectativas de los clientes. Nuestro enfoque de resiliencia y adaptabilidad nos permite prosperar y mantenernos a la vanguardia de la industria. **(GRI 3-3)**

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 201-1
SASB: CG-EC-000.A, CG-EC-000.C, CG-MR-000.A, CG-MR-000.B

Competitividad del negocio

La competitividad que tenemos en el mercado se fundamenta en una estrategia sólida y centrada en diversas áreas clave. Hemos aprovechado al máximo el potencial del e-commerce, brindando la posibilidad de realizar compras en la tienda en línea de forma fácil, rápida y segura, con un catálogo extendido de productos para cubrir las necesidades de todos nuestros clientes.

El enfoque de la omnicanalidad garantiza una experiencia de compra coherente y fluida en todos los canales disponibles. Tenemos claro que los clientes desean interactuar con nosotros a través de diversos puntos de contacto, ya sea en tiendas físicas con la opción de utilizar los quioscos y zonas digitales, así como realizar compras asistidas con tabletas, o en línea utilizando la aplicación móvil y la página web con opciones de compra ship to store o ship to home es por eso que nos adpatamos a las preferencias y necesidades individuales de cada uno. **(GRI 3-3)**

Con el fin de mantenernos competitivos y generar una mejora continua durante 2022 invertimos un total de ***2,441 millones de pesos*** *en remodelación y mantenimiento de tiendas*

Durante 2022 se mantuvo el crecimiento del negocio, a través del desarrollo de 28 tiendas nuevas y remodelación de 44 tiendas.

Estas acciones han permitido que tengamos los siguientes resultados en nuestro alcance físico y virtual:

Distribuidores y minoristas especializados y multilínea

	2020	2021	2022
Número de tiendas minoristas	1,178	1,195	1,220
Número de centros de distribución	13	20	10
Hubs[2]			29
Centros de entrega			103
Área total de tiendas minoristas	1,268,909.98 m^2	1,302,015.26 m^2	1,338,920.95 m^2

(SASB CG-MR-000.A) (SASB CG-MR-000.B)

Comercio electrónico

	2022
Número de ventas en línea	596,091
Porcentaje sobre el total de ventas	7.5%

Envíos

	2022
Número de envíos[3]	378,479
Pick up en tienda	217,342

(SASB CG-EC-000.C) (GRI 201-1)

[2] Durante 2022 se implementó el nuevo modelo logístico que busca tener una red más eficiente y rentable, así como lograr una mayor satisfacción de nuestros clientes, incluyendo Hubs y Centros de entrega.

[3] Incluye los envíos de puntos de venta física y en línea.

GOBIERNO CORPORATIVO

Estructura organizacional

La estructura de Tiendas Elektra responde al Consejo de Administración de Grupo Elektra, la cual cuenta con el apoyo de cuatro Comités Auxiliares y el cuerpo directivo para la gestión y supervisión de procesos clave.

La estructura de Tiendas Elektra se enfoca en cuatro áreas principales:

- Sistema de Pago
- Red de Suministro y Comercio Electrónico
- Red Física
- Red Digital

Comités Auxiliares

Comité de Socios

Revisa los planes y estrategias actuales de cada línea de negocio, identificando oportunidades de mejora y así definir si es necesario innovar en nuestros productos, servicios o en la estrategia de venta. Propone la oferta de nuevas promociones, precios o tasas que resulten atractivas para los clientes.

Comité de Hogar

Identifica las principales áreas de oportunidad en nuestros productos de línea blanca.

Comité de Movilidad

Revisa los planes y estrategias con el fin identificar las principales áreas de oportunidad en nuestros productos, crear y autorizar las promociones, precios y tasas y desarrollar nuevos productos para el transporte privado y comercial (scooters, bicicletas, motonetas y motocicletas)

E-Commerce

Busca mejorar la experiencia de compra digital de nuestros clientes.

(GRI 2-9)

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

LÍNEAS DE NEGOCIO

Conectividad

Esta línea de negocio fue creada con la finalidad de conectar a las familias mexicanas a través de la amplia oferta de dispositivos móviles. Esto lo logramos, por medio de una solución completa para el cliente desde el otorgamiento de créditos, productos comerciales y planes de datos.

Estructura de Dirección de Conectividad



Objetivos principales de Conectividad

1. Aprovechar la generación de datos creada desde la compra de tiempo aire
2. Generar soluciones integrales en la compra de nuestros productos
3. Generar nuevos socios comerciales
4. Mejorar la experiencia omnicanal para que nuestros clientes tengan la mejor opción de compra
5. Conocer más a nuestros clientes para ofrecer soluciones personalizadas

Logros 2022

- Redefinición de la estrategia
- Cambio de liderazgo
- Fortalecimiento de la relación con socios comerciales[4]

A lo largo de 2022 desarrollamos una nueva estrategia de venta utilizando productos reacondicionados, en la cual los productos son vendidos nuevamente a un menor precio. Adicionalmente se trabajó en la elaboración de empaques de equipos celulares, de cómputo y otros accesorios electrónicos a través de materiales reciclados, con el fin de fomentar una cultura de economía circular y minimizar nuestro impacto ambiental.

[4] A principios del año 2022 la pandemia por COVID-19 trajo consigo un impacto económico mundial, provocando un atraso en la entrega de productos y oferta limitada de inventario. Esto desarrolló una resiliencia interna y con nuestros socios comerciales para cumplir con las demandas del mercado.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Hogar

Tiene la finalidad de cumplir el sueño de las familias mexicanas, permitiendo el acceso responsable a créditos y la adquisición de productos que les permiten renovar y mejorar su hogar con tecnología de calidad alineados a sus necesidades específicas.

Estructura de Dirección de Hogar





Objetivos principales de Hogar:

1. Ofrecer una propuesta de valor centrada en el cliente y su evolución a través del modelo Fábrica de Clientes enfocado en cuatro líneas de acción principales: atracción, evaluación, reconocimiento y retención.
2. Ofertar valor integral al cliente para el proceso de compra
3. Ser la primera opción para crear tu hogar

Logros 2022

- Crecimiento de nuestra cartera y mayor densidad de talento
- Evolución de la oferta de valor a través del ajuste de precios de acuerdo con la realidad del mercado
- Seguimiento puntual del costo de mercancías y gasto logístico

Por otro lado, nuestra estrategia está centrada en el cliente y su evolución, buscamos cerrar la brecha y convertirnos en el destino principal de quien inicie o renueve su hogar, con mayor retención de clientes, contando con el mejor talento interno, otorgando la mejor experiencia de compra y con los mejores productos a su disposición.



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Movilidad

Brinda acceso a la mejor experiencia para adquirir soluciones de movilidad a crédito y de contado, de acuerdo con las necesidades y capacidades de pago de nuestros clientes.

Estructura de Dirección de Movilidad



Objetivos principales de Movilidad:

1. Potenciar el crédito para que los clientes puedan adquirir nuestros servicios
2. Impulsar la estrategia omnicanal
3. Mejorar productos ITALIKA
4. Impulsar el desarrollo de la cadena de suministro

Logros 2022

- Apertura de 51 Tiendas Elektra motos donde comercializan estos productos
- Venta de accesorios de motociclismo en todas las Tiendas Elektra
- Colocación de crédito en canales especializados de otras marcas
- Crecimiento de cartera

Durante 2022, se vendieron 224 unidades de vehículos eléctricos en los distintos formatos de Grupo Elektra. Gracias a las ventas de este año tenemos la meta de acelerar el crecimiento y vender 4,000 unidades de productos eléctricos como scooters, bicicletas, motonetas y motocicletas para 2023. De igual forma queremos invertir en alianzas estratégicas y desarrollar nuevos productos que nos permitan continuar innovando en la movilidad eléctrica.



5. E-commerce

Es la línea de negocio creada para ser el mejor lugar para realizar compras digitales a crédito creando momentos felices a través del acceso a plataformas simples y seguras, con atención asistida e inteligente, que facilitan la experiencia de compra de los clientes y fomentan una mayor calidad de vida generando oportunidades omnicanales.

Objetivos de e-commerce

1. Llevar Elektra Digital a Best-in-Class en Crédito y Comercio.
2. Subir las necesidades omnicanales al proyecto de BAZ Entregas.
3. Crear un ecosistema omnicanal que cubra el 100% de las necesidades de los clientes.
4. Transformar la Red Única en una red de tiendas omnicanal.
5. Crear capacidades postventa y nuevos procesos que aseguren una mejor gestión.

Metas de Elektra e-commerce para impulsar las ventas y mantener un crecimiento sostenido

1. Habilitar los servicios de BAZ Entregas para el envío de los pedidos catalogados en el Marketplace.
2. Internalizar el picking y packing de pedidos en el Marketplace para acelerar las entregas.
3. Inventario único, en tiempo real, unificado y geolocalizado.
4. Impulsar el programa click and collect para facilitar y hacer más eficiente la experiencia de compra de los clientes.

Logros 2022

- Relanzamiento de la página web, incluyendo las nuevas categorías integradas en el Marketplace.
- Difusión del programa omnicanal con beneficios en precios y promociones.
- Mercadotecnia digital con un incremento de visitas del 100%.
- Comunicación y alineación sobre la compensación de asesores y promotores.
- Realización de la prueba piloto en Puebla, de la presencia de Marketplace en tiendas físicas.
- Crecimiento de entregas de BAZ Entregas manteniendo el estándar y calidad.
- Implementación de Signify, herramienta que solicita el doble dígito en el proceso de autorización con el fin de prevenir fraudes.

(GRI 2-13)



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-9, 2-13, 3-3

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO REGULATORIO

En Tiendas Elektra nos regimos por lineamientos éticos en todo lo que hacemos, capacitando a nuestro personal y dando a conocer las políticas, procedimientos y herramientas internas para mantener los compromisos del negocio. Asimismo, ponemos a disposición de nuestros colaboradores un sistema de denuncias anónimo que permite reportar cualquier práctica que consideren que no cumple con los estándares éticos y de integridad. **(GRI 2-26) (GRI 3-3)**



Compromiso con nuestros grupos de interés

Nuestro compromiso con las personas incluye a nuestros colaboradores y clientes. Nos esforzamos por ofrecer productos y servicios de alta calidad, brindando un excelente servicio al cliente y fomentando un ambiente de trabajo seguro y respetuoso. Además, buscamos constantemente mejorar nuestros procesos y adaptarnos a las necesidades del mercado para mantenernos competitivos y sostenibles en el largo plazo.

*Durante **2022 no se tuvieron multas significativas ni sanciones no monetarias** por incumplimientos normativos.*
(GRI 2-27)

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

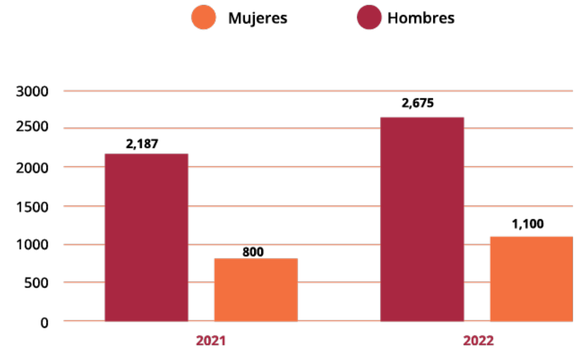
GRI 3-3, 401-1
SASB: CG-MR-310ª.2

COLABORADORES

Atracción y retención de talento

Contar con colaboradores satisfechos y felices en nuestras instalaciones y realizando sus actividades, manteniendo un balance entre su vida personal y el trabajo es de suma importancia para nosotros. Por este motivo, promovemos un entorno de diversidad e igualdad de oportunidades en donde nuestros colaboradores se sientan motivados a dar lo mejor de sí mismos. **(GRI 3-3)**

Contrataciones



Bajas y rotación	2020	2021	2022
Bajas inducidas[5]	1,562	938	652
Bajas voluntarias[6]	1,769	1,996	2,220
Total	3,331	2,934	2,872
Rotación inducida	17.78%	11.5%	7.26%
Rotación voluntaria	20.13%	24.46%	24.71%

(GRI 401-1) (SASB CG-MR-310a.2)

*Durante 2022 las tasas de rotación voluntaria e involuntaria fueron de **24.71% y 7.26%, respectivamente**[7].*

[5] Baja inducida: Aquella en la que el negocio toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición.

[6] Baja voluntaria: Aquella decisión del trabajador, quien de manera libre y sin ser sometido a coacción o amenaza alguna, decide terminar su relación laboral con en el negocio.

[7] La rotación se calcula como: Total de bajas entre el promedio total de colaboradores al cierre de cada año.

Desarrollo de los colaboradores

Nuestros colaboradores son un factor clave para mantenernos competitivos, garantizar la continuidad y el éxito del negocio. Fomentamos su desarrollo y crecimiento continuo, les damos capacitación constante y les propocinamos las herramientas y conocimientos necesarios con base en su área, cargo y otras habilidades complementarias para el desempeño adecuado de sus actividades diarias.

Con el objetivo de impulsar su crecimiento, hemos creado los programas: Desarrollo de nuestra Gente y CRECER, que consideran rutas de crecimiento, evaluaciones de desempeño y coaching, buscando crear sentido de pertenencia y retener al personal a través de planes de carrera alineados a los intereses y aspiraciones individuales. **(GRI 3-3)**

Contamos con esquemas de compensación enfocados en la empleabilidad de los colaboradores en proceso de transición, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo. **(GRI 404-2)**

Adicional a los programas principales mencionados anteriormente, se llevan a cabo otras capacitaciones enfocadas en el desarrollo de habilidades profesionales tanto técnicas como blandas alineadas a las necesidades de puesto y responsabilidades específicas de cada colaborador.

Programas de capacitación para nuestros empleados

Curso	Número de participantes	Número de horas
Sistema SAC[8]	22,275	26,730
Pagos con bitcoin	24,917	22,425
Somos extraordinarios	35,765	160,943
Modelo de gestión operativo*	875	1,750
Productos asesor servicios financieros*	22,273	122,502
Ciberseguridad	9	5

[8] Sistema de Asesoramiento al Cliente

Resultados de formación por categoría laboral

	2020		2021		2022	
Puesto	**Participantes**	**Horas**	**Participantes**	**Horas**	**Participantes**	**Horas**
Directivos	18	360	18	504	26	780
Gerentes	49	1,715	52	2,366	58	2,987
Administrativos	193	6,755	205	9,327	219	11,278
Operativos	36,291	1,288,330	35,391	1,610,290	37,432	1,618,748
Total	36,551	1,297,160	35,666	1,622,487	37,735	1,633,793

(GRI 404-1)

Inversión en capacitación

	2021	2022
Inversión total (MXN)	$21,000,000	$71,000,000

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Evaluación de desempeño

Llevamos a cabo evaluaciones de desempeño de manera periódica, que consisten en la definición y seguimiento puntual de objetivos. De esta manera, los colaboradores logran identificar sus fortalezas y áreas de oportunidad, trabajando en ellas para seguir creciendo dentro de la organización.

	2020		2021		2022	
Puesto	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**
Directivos	287	892	12	58	12	58
Mandos medios	873	1,622	650	1,670	650	1,670
Operativos	1,454	1,363	13,356	11,813	16,295	10,419
Total	2,614	3,877	14,018	13,541	16,957	12,147

(GRI 404-3)

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 2-7, 405-1, 406-1
SASB: CG-MR-330a.1, CG-MR-330a.2

Diversidad e igualdad de oportunidades

Buscamos promover una cultura incluyente al interior del negocio para contar con una plantilla laboral diversa, en edad, género, nacionalidad, perfil y entre otros, para crear un ambiente laboral basado en el respeto, que genere un sentimiento de pertenencia en nuestros colaboradores y aumente el compromiso y lealtad, como resultado de mayor satisfacción y productividad.

Contamos con un total de 7,638 colaborades, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

Desglose de la plantilla por función

	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	52	173	225
Gerentes	38	112	150
Operativo	2,513	4,750	7,263
Total	2,603	5,035	7,638

(GRI 2-7)

Desglose de la plantilla por edad

	2022		
	Mujer	**Hombre**	**Total**
Menores de 30 años	1,171	3,257	4,428
Entre 30 y 50	973	1,908	2,881
Mayor a 50 años	92	237	329
Total	2,236	5,402	7,638

Diversidad en la plantilla laboral de Tiendas Elektra

	Número	Porcentaje
Personas con discapacidad	24	.31%
Grupos raciales/étnicos	251	3.2%
Personas LGTBQI+	244	3.19%

Representación de mujeres por categoría laboral

	Número	Porcentaje
Puestos directivos	52	23.1%
Puestos gerenciales	38	25.3%
Puestos operativos	2,513	34.6%
Mujeres en posiciones STEM	15	.20%

(GRI 405-1) (SASB CG-MR-330ª.1)



*Durante **2022 no tuvimos ningún caso relacionado con la discriminación** en el empleo.*
(GRI 406-1) (SASB CG-MR-330a.2)

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

SASB: CG-MR-310a.3

Satisfacción de los colaboradores

El Índice de Promotor Neto (IPN) es una herramienta de medición que utilizamos para evaluar el grado de satisfacción y lealtad de los colaboradores hacia el negocio y sus respectivas áreas. En este estudio, se les hace una pregunta clave: ¿Recomendarías al negocio / área donde laboras a un amigo o conocido? Con base en la calificación otorgada, se obtiene el IPN de Tiendas Elektra y de las áreas que lo conforman.

	2020	2021	2022	Total
Total de participantes	31,652	129,594	131,742	292,988
Promotores	22,698	102,835	114,802	240,335
Pasivos	6,279	15,949	11,003	33,231
Detractores	2,675	10,809	5,937	19,421



Durante 2022 no se presentó ningún incumplimiento y/o infracción relacionada con la legislación laboral.
(SASB CG-MR-310a.3)

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

GRI 3-3

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Nuestra misión es garantizar una gran experiencia de compra a través de la definición de protocolos y herramientas que permitan aumentar su satisfacción y lealtad. Buscamos conectar de manera más profunda con ellos y generar relaciones a largo plazo, entendiendo sus necesidades y atenderlas a través de una experiencia omnicanal, incrementando el número de personas atendidas.

Basamos la atención al cliente en el modelo Somos extraordinarios, que sirve de guía para que nuestros colaboradores conozcan los pasos para dar una atención extraordinaria. Este está basado en tres ejes:

- Somos amables
- Somos asesores
- Somos relevantes

Asimismo, monitoreamos de manera trimestral, el Índice de Promotores Neto (IPN) a través de una encuesta, vía mensaje y llamadas. Este evalúa la satisfacción y preferencia de los consumidores a fin de entender si se están cumpliendo sus expectativas e identificar oportunidades de mejora. **(GRI 3-3)**



Resultados IPN

	2020	2021	2022
Tiendas Elektra	45.9%	36.2%	43.0%

Logros 2022

- Implementación de la plataforma del Sistema de Asesoramiento al Cliente (SAC) sobre las principales transacciones de atención al cliente
- Implementación de funcionalidades en nuestra plataforma digital que atienden a nuestros clientes y prospectos, a través de catálogos de productos, mejores ofertas, seguimiento a los clientes y prospectos.
- Implementación en Zeus del Catálogo Digital de Productos.
- Implementación del Sistema Cliente Objetivo con reconocimiento facial en 824 Puntos de Venta.
- Evangelización e implantación del modelo de atención al cliente “Somos Extraordinarios”.

Retos 2023

- Lograr un IPN de 65% en la Red de Grupo Elektra.
- Mejorar la atención al cliente, asegurando que el 95% de las encuestas realizadas en “Estrellas del Servicios” sean calificadas con 4 o 5 estrellas.
- Agilizar la operación de todas las transacciones del Punto de Venta, concluyendo la implementación de SAC.
- Lograr que el 100% de las quejas por mala atención en los puntos de venta y de contacto sean resueltas en las primeras 24 horas.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Modelo de atención al cliente

El modelo de atención al cliente que rige nuestros esfuerzos diarios se basa en ofrecer un servicio que permita tener una experiencia de compra fácil, ágil y amigable con el fin de establecer vínculos estrechos y duraderos con nuestros clientes:

Atraer al cliente al punto de venta
Ofertas basadas en su perfil y comportamiento.

Identificar clientes de Alto Valor
Reconocimiento facial y notificación a Asesores y Gerentes

Abordar al cliente a través del "Modelo de Atención Clientes" SOMOS Extraordinarios
Comportamiento basado en los tres ejes: Somos Amables, Asesores y Relevantes para el cliente.

Satisfacer el deseo inicial del cliente
A través de la plataforma SAC, ofreciendo todas las alternativas de entrega

Brindar al cliente ofertas
Basandonos en su perfil y comportamiento (Next Best Offer).

Despedir al cliente de manera cálida y afectuosa
Invitarlo a realizar una siguiente visita y mantener el contacto a través de nuestros medios digitales.

Recibir retroalimentación del cliente
Nivel de satisfacción con la marca y atención, a través de las encuestas Estrellas del Servicio e Índice de Promotores Netos (IPN)

Contenidos GRI SASB

Digitalización de procesos

Acompañar a los clientes en la transición tecnológica es una prioridad para nosotros. La adopción de nuevas tecnologías puede resultar desafiante, por lo que nos esforzamos por brindarles soluciones integrales para atender sus necesidades. Para esto, hemos lanzado la aplicación móvil "app Elektra", para comprender a fondo las preferencias de nuestros clientes a través de un enfoque personalizado, brindando así soluciones completas. **(GRI 3-3)**

Canales de atención al cliente

- WhatsApp
- Sistema de Asesoramiento al Cliente (SAC)
- Iniciativas de Clientes y Prospectos desde Plataforma Zeus
- App Banco Azteca
- Portal web: Elektra.mx



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 418-1

SASB: CG-EC-220a.1, CG-EC-220a.2, CG-EC-230a.1, CG-EC-230a.2, CG-MR-230.1, CG-MR,230a.2

Privacidad del cliente

Una parte fundamental de nuestra relación y atención hacia el cliente es el poder garantizar que su información se encuentra resguardada de manera segura en cada interacción y transacción que genera con nosotros. Por esto, nos apegamos a las disposiciones legales en todo momento y hemos implementado una serie de medidas en nuestras herramientas digitales con el fin de mantener la confianza y tranquilidad de nuestros clientes.

(SASB CG-EC-220ª.1)

En Tiendas Elektra nos regimos bajo las regulaciones y normativas aplicables y ponemos a disponibilidad del cliente, y de otras partes interesadas, nuestro aviso de privacidad, a través del Sistema de Asesoramiento al Cliente y nuestra página web. Este integra las disposiciones de la Dirección de Gobierno de Datos y el Despacho de Seguridad de la Información para cuidar la privacidad de nuestros clientes. (SASB CG-EC-230a.1)

De igual forma, contamos con las siguientes políticas que definen los lineamientos de acción en materia de privacidad de datos, las cuales están disponibles para nuestros colaboradores y clientes:

- Procedimiento para remisión y transferencia de Datos Personales
- Política de Privacidad
- Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales
- Atención de Procedimiento de Protección de Derechos de Investigación, Verificación y de Imposición de Sanciones Promovidos por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)
- Atención de Solicitudes de Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)
- Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión del Listado de Exclusión. **(GRI 3-3) (SASB CG-EC-220a.2)**



***Durante 2022, no tuvimos reclamaciones relativas a violaciones** a la privacidad del cliente y pérdida de datos.*
(GRI 418-1) (SASB CG-EC-230a.2)

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 404-1, 404-2

Salud y seguridad del cliente

Cuidamos la salud y seguridad de los clientes a través de la información y comunicación clara y transparente sobre nuestra oferta de productos y servicios. De esta manera los consumidores pueden tomar decisiones informadas al momento de seleccionar los productos a adquirir.

Realizamos evaluaciones sobre nuestros productos para poder entender los impactos que estos pueden tener en la salud y seguridad y buscar hacer mejoras en caso de ser necesario. Durante 2022 se evaluaron los impactos en la salud y seguridad para el 100% de los productos de telefonía, cómputo y accesorios. (GRI 416-1)

De igual manera, trabajamos en implementar diversas acciones y estrategias de seguridad enfocadas al cliente y el uso correcto de los artículos que vendemos, por ejemplo:

- Campañas de concientización y respeto a las reglas de manejo de motocicletas
- Cursos de manejo teórico-práctico a lo largo del territorio mexicano
- Banners que explican el uso correcto de los accesorios en los puntos de venta
- Videos dirigidos a los motociclistas buscando generar consciencia sobre el uso de accesorios de protección
- Comunicación para generar consciencia sobre el uso correcto de los artículos como refrigeradores, hornos de microondas, lavadoras, estufas eléctricas, etc. Con el fin de promover el consumo responsable de recursos hídricos y energéticos, eficiencia y ahorro.

Durante 2022 no se presentaron casos de incumplimiento de las normativas relacionadas con los impactos en la salud y/o seguridad de los productos y servicios.
(GRI 416-2)

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 417-2, 417-3

Transparencia y comunicación ASG de los productos y servicios

Los consumidores están cada vez más informados y demandan mayor cantidad de información para realizar compras inteligentes, es por eso que buscamos disminuir el impacto que generan los productos que adquieren. Por este motivo, promovemos una transparencia que nos permite ofrecer tranquilidad y confianza en relación con los productos.

En Tiendas Elektra, basamos las operaciones en los más altos estándares éticos y de transparencia. Compartimos la información del 100% de nuestros productos; el origen de sus componentes, uso seguro, contenido y eliminación, mencionando especialmente las sustancias y productos que podrían generar un impacto ambiental o social. **(GRI 417-2)**

*Durante **2022 no se tuvieron casos de incumplimiento** relacionados con marketing o la información y etiquetado de productos.* **(GRI 417-3)**



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 2-6, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

Nuestro compromiso con la sostenibilidad va más allá de nuestros límites organizacionales. Generamos una cadena de suministro responsable, compartiendo nuestros principios y valores hacia los proveedores y socios comerciales a través de medidas y criterios de evaluación en todos los actores involucrados.

El 2022 fue un año particularmente importante por las mejoras en cuanto al abastecimiento, distribución y logística de entrega de los productos. Conscientes de que no basta con tener un inventario en óptimas condiciones, hacemos énfasis en la infraestructura que permita facilitar la entrega de los artículos en cualquier lugar que se requiera.

Implementamos cambios en la Red de Suministro a Baz Entregas, la cual se enfoca en el fortalecimiento del proceso de distribución logístico. Se optimizaron los procesos desde los Centros de Distribución (CEDIS), hasta la apertura de Hubs, los cuales permitieron una distribución de los cargamentos de una manera más local y mejorando la accesibilidad de los envíos a los puntos de entrega.

- **CEDIS:** Espacio destinado al almacenaje y envío de mercancía conforme es demandada por los clientes.
- **Hubs:** Área logística cercana a nuestros clientes destinada para recibir las mercancías y distribuirlas de forma expedita a las sucursales y clientes finales.
- **Centros de entrega:** Espacio físico que se puede ubicar en una sucursal o fuera de esta, con el objetivo de recibir, preparar y embarcar los pedidos para su distribución mediante la última milla a nuestros clientes finales.

Pusimos especial atención a las necesidades dentro de los CEDIS y Hubs, invirtiendo en puntos clave como el almacenaje y distribución de artículos, así como en equipo de montacargas.



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

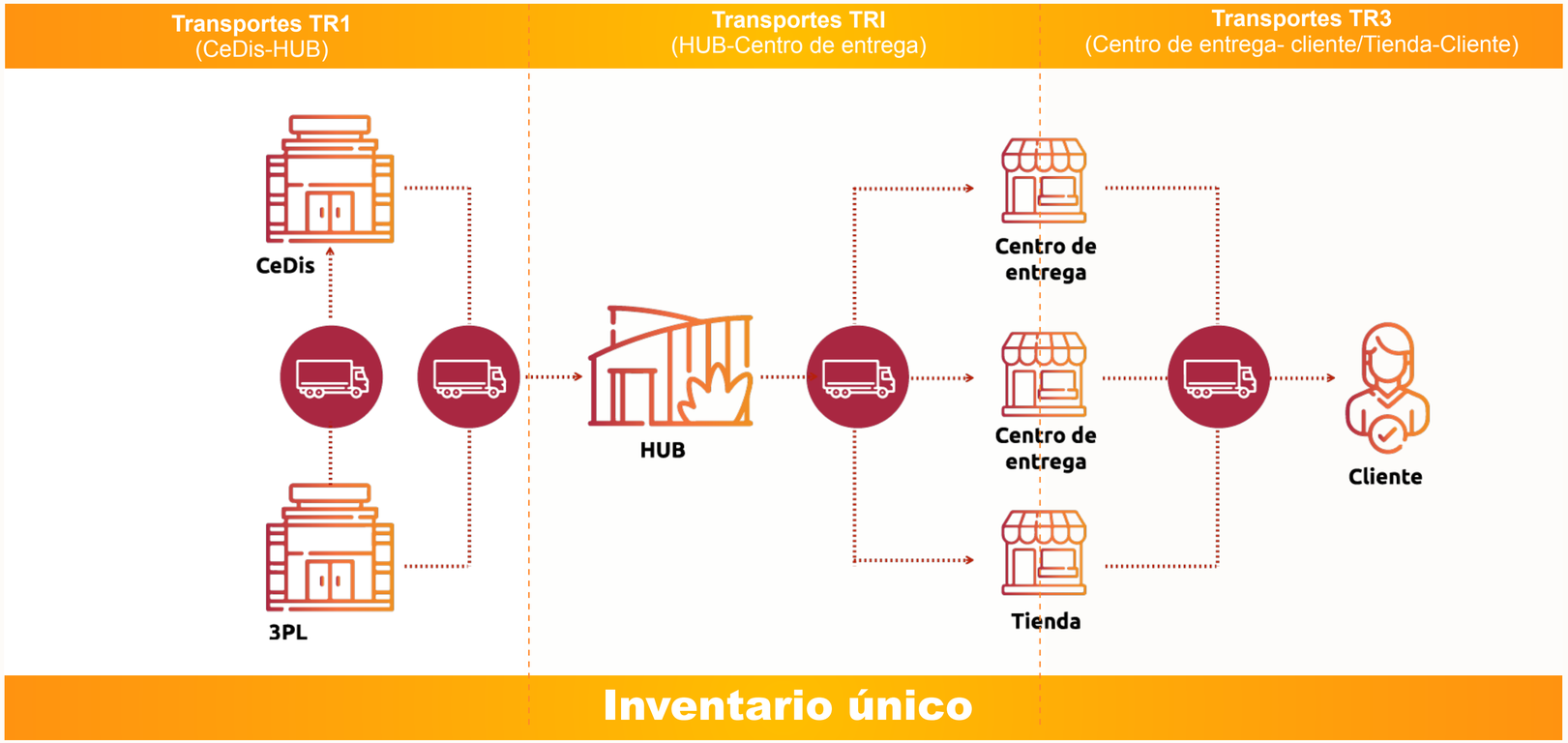
Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Apostamos por el transporte sustentable gracias a la adquisición de camiones eléctricos e infraestructura necesaria, como capacitación a choferes, mantenimiento, recuperación, etc. Optimizamos la gestión en la contratación de nuestro personal conductor, mejorando los filtros de confianza. Dejamos de contratar terceros para el transporte de última milla, de tal manera que asumimos el compromiso de capacitar y generar las condiciones necesarias para garantizar que los productos lleguen intactos.

Toda esta estructura viene acompañada de la adaptabilidad de los colaboradores y la capacitación constante, por lo que contamos con la Universidad Logística la cual promueve una cultura operativa, administrativa y directiva estandarizada, desarrollando al talento de manera integral para lograr los objetivos del negocio.

(GRI 2-6)

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

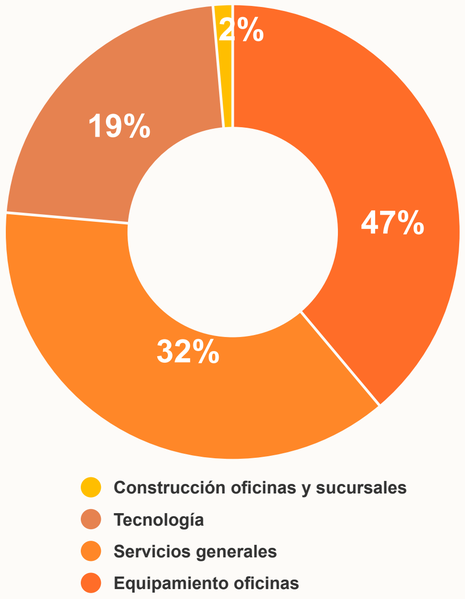
Banco Azteca →

Proveedores

Nuestros proveedores son parte integral de las cadena de suministro, desempeñando un papel vital en la calidad, disponibilidad y costos de los componentes, materiales y productos que ofertamos. Para mantener relaciones de negocio estrechas a largo plazo, definimos claramente los principios de relación y negociación, alineados al Código de Ética.

Ofrecemos y exigimos un trato equitativo, honesto y respetuoso a todos nuestros proveedores, manteniendo total transparencia en la comunicación y evitando en todo momento cualquier posible conflicto de interés. De esta forma, generamos negociaciones basadas en criterios de calidad, precio y entrega en línea con las prácticas y procedimientos de Grupo Elektra.

Distribución de proveedores por tipo de productos y servicios de Tiendas Elektra



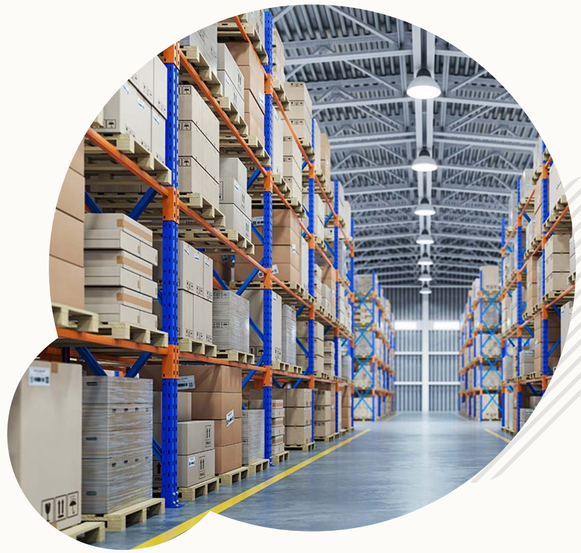
Proveedores por tipo de productos y servicios 2022

	Tiendas Elektra
Servicios generales	18
Tecnología	11
Equipamiento oficinas	27
Construcción oficinas y sucursales	1

Gasto en proveedores locales

	Tiendas Elektra
% de proveedores locales	93.81%
% de proveedores extranjeros	6.19%
Total (MXN)	$1,197,736,081

(GRI 204-1)



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Evaluación y selección de proveedores con criterios ambientales y sociales

La evaluación de proveedores es una herramienta fundamental para asegurarnos que cumplen con nuestra visión y se apegan a nuestros valores en temas ambientales y sociales, lo que nos permite tomar decisiones responsables al momento de seleccionar a nuestros socios comerciales.

	2022
Número de proveedores evaluados en ámbitos ambientales y sociales	100%
Número de proveedores con impactos ambientales negativos	0%
Porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos con los que se hayan acordado mejoras.	100%
Porcentaje de proveedores con impactos ambientales con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación.	0%

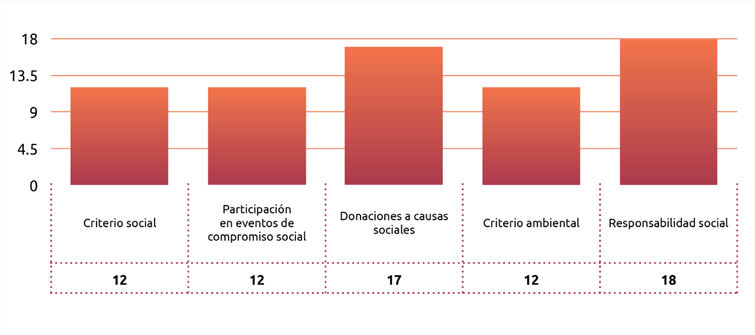
(GRI 308-1)

De los 12 proveedores evaluados bajo criterios ASG durante 2022, no se identificaron impactos ambientales negativos.
(GRI 308-2)

Certificación de Círculo de Proveedores

La certificación de proveedores es una herramienta fundamental en nuestro compromiso con la calidad y eficiencia en la cadena de suministro. A través de este proceso de análisis y validación, nos aseguramos de que nuestros proveedores cumplan con los estándares legales, financieros, operativos y de imagen comercial que exigimos en nuestra empresa.

Proveedores evaluados en temas ASG



(GRI 308-1) (GRI 414-1) (GRI 414-2)

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Desarrollo socioeconómico de comunidades

En Tiendas Elektra reconocemos la responsabilidad y compromiso que tenemos hacia la sociedad y las comunidades en las que operamos. Fomentamos el crecimiento económico y el bienestar social, creando valor tanto al interior como al exterior del negocio, a través de la accesibilidad de nuestros productos y servicios y los programas e iniciativas en beneficio de las personas.

Muestra clara de nuestro compromiso social y solidaridad son los diferentes proyectos que desarrolla el departamento de Capital Humano, por ejemplo, durante 2022 se llevó a cabo la iniciativa "Embajadores de la felicidad", en la cual, con apoyo de colaboradores de todo Grupo Elektra, se recolectaron donaciones en especie para ser entregadas a un centro de acopio, buscando contribuir al bienestar social. Gracias a los esfuerzos realizados a nivel negocio, logramos recolectar una cantidad significativa de donaciones que fueron entregadas a un centro de acopio y que serán de gran ayuda para las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

De igual manera llevamos a cabo programas de voluntariado en contribución a la campaña Limpiemos México, enfocada en sensibilizar a la comunidad sobre el creciente problema de disposición de los desechos sólidos. Y colaboramos con Banco de Tapitas para recolectar tapas de plástico en nuestros puntos de venta con la finalidad de generar recursos económicos para apoyar a programas de atención a menores con cáncer.

Adicionalmente, a nivel Compañía, fomentamos la participación e involucramiento de nuestros colaboradores en programas de vinculación social y protección del medio ambiente en colaboración con Fundación Azteca.



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



COMPROMISO
CON EL AMBIENTE

Conscientes de la crisis ambiental que estamos enfrentando como país y a nivel global, promovemos prácticas más sustentables a través de nuevos equipos que nos permiten gestionar nuestro consumo energético de manera más eficiente, contando con un sello ambiental que certifica que son tecnología LED de alta eficiencia.

En Tiendas Elektra contamos con las siguientes políticas para reforzar nuestro marco de gestión ambiental:

- Política de Eficiencia Energética, la cual establece los lineamientos para aplicar acciones de ahorro y uso eficiente de la energía en nuestras instalaciones.
- Política de Control de Materiales Peligrosos y Recursos Naturales, que estableces nuestros lineamientos para que nuestros proveedores cumplan con los requisitos normativos.
- Política de Recolección de Residuos, donde se establecen las actividades que regulan la separación y recolección de residuos.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 302-1, 302-3, 302-4
SASB: CG-MR-130a.1, CG-EC-130a.1

Consumo energético

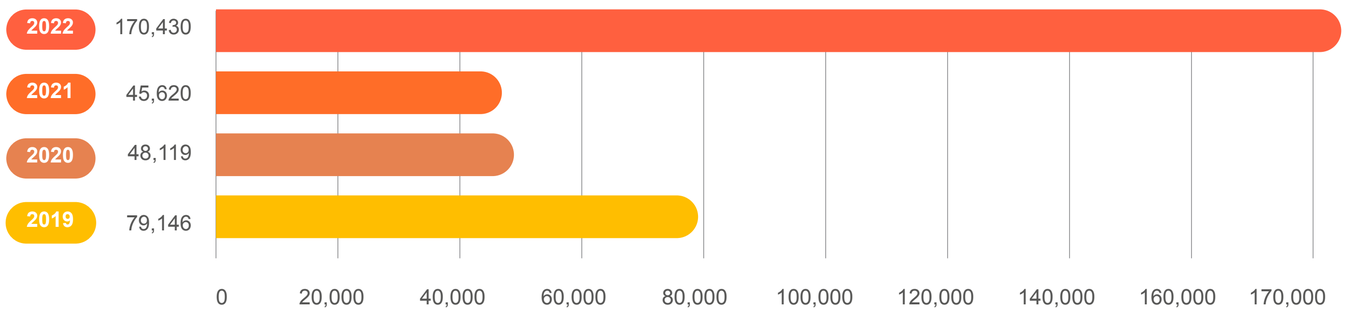
Reconocemos el impacto ambiental que generan nuestras operaciones a través de nuestro consumo energético, por lo que monitoreamos de manera periódica los indicadores clave de desempeño, identificando patrones de consumo. Así, definimos una estrategia con objetivos puntuales que nos permita incrementar la eficiencia, diversificar y reducir nuestro consumo de energía y, por consecuencia, el impacto en el medio ambiente.

En 2022 Tiendas Elektra tuvo un consumo de combustibles (Gasolina, Diesel, Gas LP) de 170,430 GJ, un aumento de 276% respecto al año 2021. Por otro lado, el consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes no renovables tuvo un aumento del 8% con respecto al 2021 (pasó de 97GWh a 107GWh). El consumo de energía renovable se mantuvo constante en 59 GWh. **(GRI 302-1) (GRI 302-4)**

El aumento no se debe a un incremento en el uso de combustible, se debe a que el área de servicio que llevaba el control de gasto de los combustibles pasó de Banco Azteca a la estructura de Elektra.

Desde 2017 hemos trabajado para que todas las tiendas nuevas nazcan con elementos de eficiencia energética como iluminación LED, sistemas de aire acondicionado con tecnología Inverter y multietapas, envolventes térmicas, sensores de movimiento, entre otros.

Consumo de combustible 2019-2022 (GJ)



	2019	2020	2021	2022	2021 vs. 2022
Gasolina (lts)	1,978,483	1,169,385	679,474	4,287,937	531%
Diesel	27,602	33,993	47,244	0	-100%
Gas LP (lts)	49,356	61,910	458,067	166,342	-63%
Total (GJ)	79,146	48,119	45,620	170,430	221%

(GRI 302-1)

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

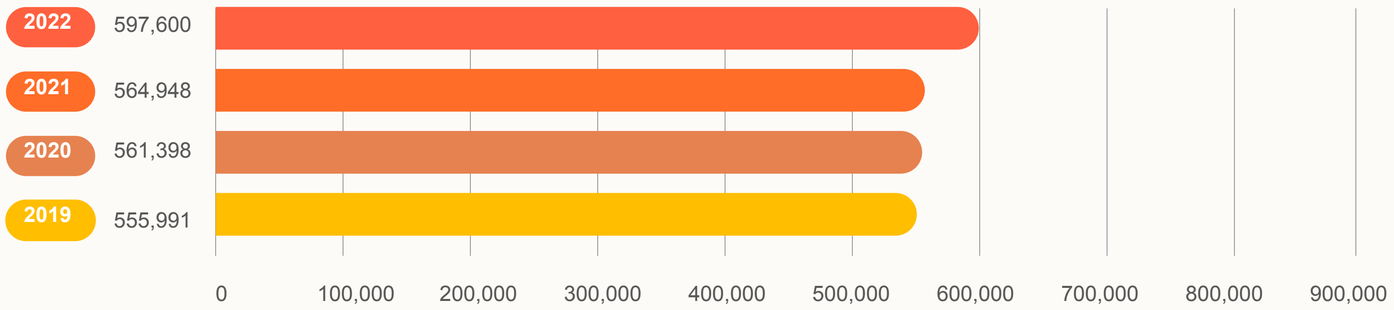
Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 302-1, 302-3, 302-4
SASB: CG-MR-130a.1, CG-EC-130a.1

Consumo de electricidad (GJ)



	2019	2020	2021	2022	Variación 2022-2021
Consumo total de energía no renovable (GWh)	121.1	98	99	150	52%
Consumo de energía renovable (GWh)	33.3	58	59	85	44%
Total (GWh)	154.4	156	158	235	50%
Total (GJ)	555,991	561,398	564,948	597,600	50%

(GRI 302-1) (SASB CG-MR-130ª.1)

Intensidad energética

	2021	2022
Intensidad energética (GJ/ colaborador)	68	130.2

(GRI 302-3)

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

Emisiones

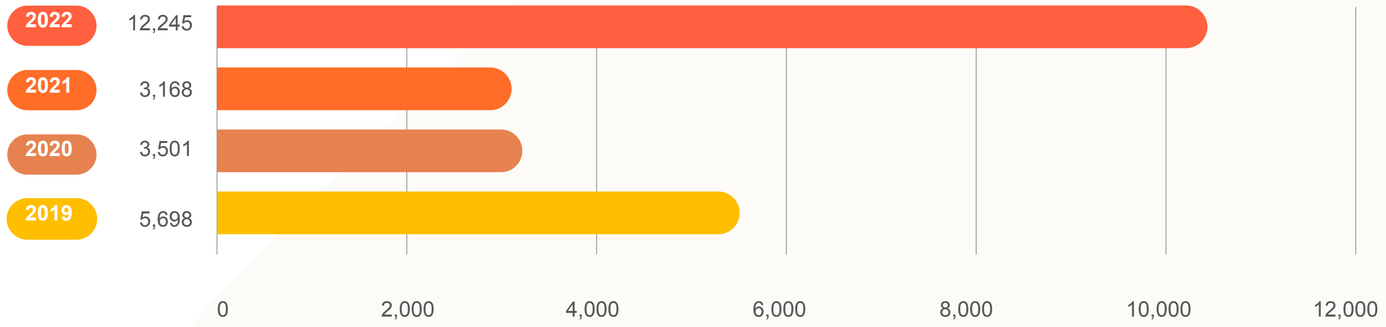
Conscientes de los riesgos y oportunidades que presenta el cambio climático para el negocio, monitoreamos periódicamente nuestras emisiones directas e indirectas con el fin de identificar dónde se encuentra el mayor impacto de nuestras operaciones, así como posibles áreas de mejora. Esto, para desarrollar una estrategia que nos permita gestionar los riesgos y contribuir a la mitigación del cambio climático a través de medidas de eficiencia energética y consumo de energías renovables.

Emisiones Alcance 1 y 2

Emisiones GEI (tCO^2e)	2019	2020	2021	2022	Variación 2022-2021
Alcance 1	5,698	3,501	3,168	12,245	232%
Alcance 2	61,183	49,276	41,991	46,545	56%
Alcance 1 + 2	66,880	52,777	45,159	58,790	68%

(GRI 305-2) (GRI 305-5)

Emisiones alcance 1 generadas 2019-2022(tCO^2e)



(GRI 305-1)

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

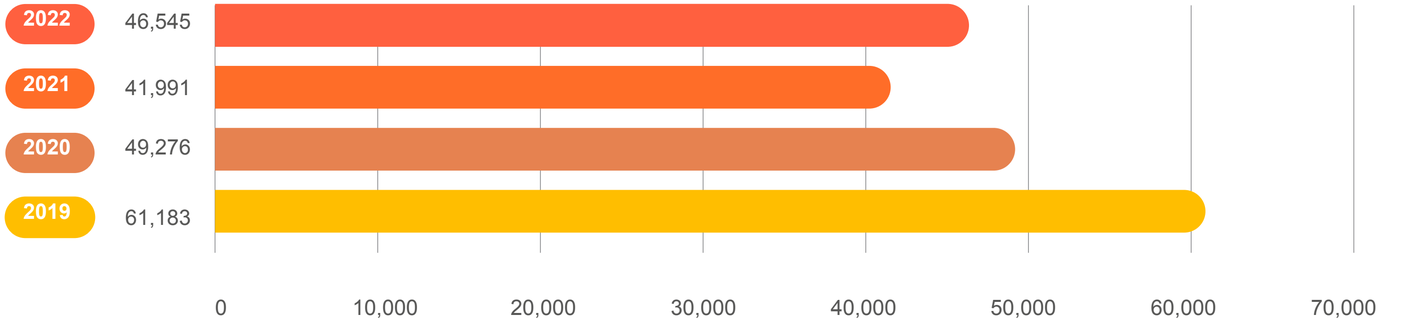
Banco Azteca →



Contenidos GRI SASB

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

Emisiones alcance 2 generadas 2019-2022(tCO²e)



(GRI 305-2)

Emisiones Alcance 3[8]

Emisiones de CO²e

Categorías	2019	2020	2021	2022
Viajes de negocios	1,716	413	271	885

(GRI 305-3)

[8] Se utiliza un factor de conversión: 0.00017 tCO²/km

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

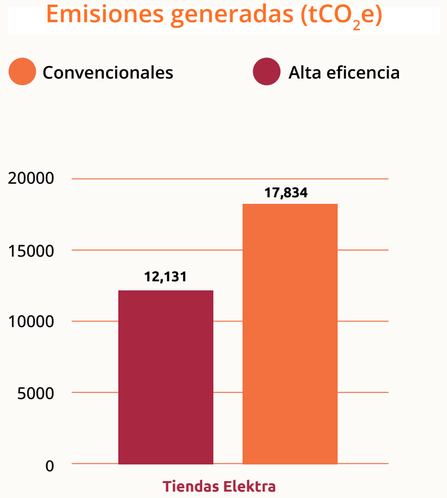
Contenidos GRI SASB



Iniciativas de energía renovable y eficiencia energética

Actualmente contamos con 4 Sistemas Fotovoltaicos instalados en las tiendas Elektra. Estos equipos han permitido generar el 28% de la energía de 4 Sucursales gracias a la generación de 221 MWh equivalentes a 96 tCO^2e y un ahorro de $537 mil pesos.

En 2022 se implementó iluminación LED y aire acondicionado de alta eficiencia. Esta inversión logró una disminución de 5703 tCO^2e.



Concepto	EKT Barra de Nautla	Mega Benito Juárez	Mega Tecnológico Metepec	3195 EKT Malinalco	Total
Capacidad del Sistema (kWp)	49.2	31.1	25.2	49.9	155.4
Generación 2022 (MWh)	80.5	41.6	31.5	67.7	221.3
Ahorro 2022 (mdp)	$199	$101	$66	$171	$537
tCO^2e	35	18.1	13.7	29.5	96.3

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

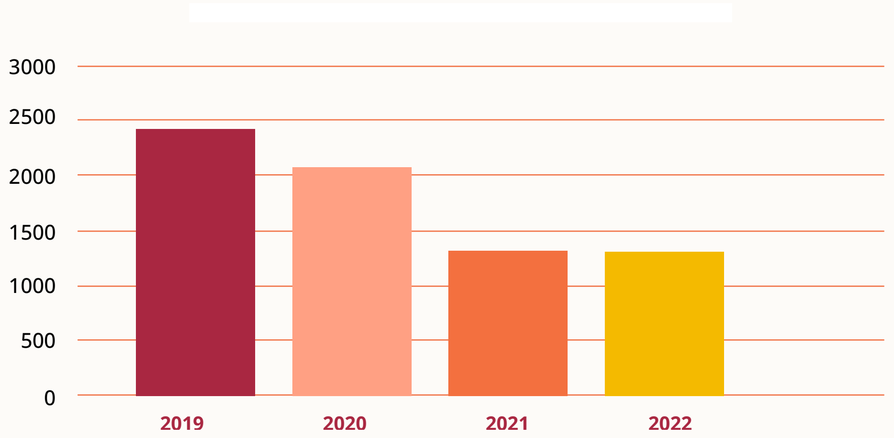
Contenidos GRI SASB

GRI: 303-5
SASB: CG-EC-130a.2

Gestión del agua

El cuidado y gestión adecuada del recurso hídrico es fundamental para el crecimiento económico y la permanencia de las organizaciones en el largo plazo. Hemos implementado iniciativas como la captación de agua pluvial y el tratamiento de agua con el fin de aprovechar el recurso al máximo y minimizar el impacto ambiental que podría poner en riesgo su disponibilidad.

Consumo de agua 2019-2022 (m^3)



Consumo de agua

	2019	2020	2021	2022	Variación 2022-2021
Consumo (m^3)	242,082	208,291	131,230	134,313	2%

(GRI 303-5) (SASB CG-EC-130a.2)



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



elektra

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Tiendas Elektra →

Compromiso Comp. económica →

Compromiso Gpos. de interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Grupo Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 1-1

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUERIMIENTOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
		Contenidos generales				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	8				
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-4 Actualización de la información	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-5 Verificación externa	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8				
	2-7 Empleados	28				
	2-8 Trabajadores que no son empleados	-	x	No procede	No se cuenta con trabajadores que no son empleados.	
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	19				
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-15 Conflictos de interés	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-19 Políticas de remuneración	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-21 Ratio de compensación total anual	-	x	Información confidencial	Por temas de seguridad y confidencialidad de nuestros colaboradores no se reportará la información de este indicador.
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-23 Compromisos y políticas	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-28 Afiliación a asociaciones	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-30 Convenios de negociación colectiva	-	x	No procede	No contamos con personal sindicalizado.
Temas materiales					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	10			
	3-2 Lista de temas materiales	10			
Capacitación y desarrollo de oportunidades					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26			
GRI 404: Formación y educación 2016.	404-1 Horas promedio de entrenamiento por año por empleado	26			
	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados	26			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional.	26			
Atracción y retención de talento					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	25			

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de empleados	25
	Competitividad del negocio	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	18
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Informe de Grupo Elektra 29
	Digitalización de procesos	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	31
	Experiencia del cliente	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	30
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	33
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	33
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	34
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	35
	Innovación de productos y servicios	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Informe de Grupo Elektra 77
	Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	18
	Privacidad del cliente	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	32
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	32
	Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	18

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

	Cumplimiento regulatorio	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	24
	Ética y anticorrupción	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	24
	Gobierno corporativo	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	19
	Indicadores no asociados	
GRI 204: Prácticas de adquisiciones 2016	204-1 Proporción de gastos en proveedores locales	37
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	41
	302-3 Intensidad energética	41
	302-4 Reducción del consumo de energía.	41
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	46
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	43
	305-2 Emisiones indirectas de GEI de energía (Alcance 2)	43
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	43
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	43
	305-5 Reducción de emisiones	43
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	38
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	38
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	28
GRI 406 No discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	28

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Tiendas Elektra →
Compromiso Comp. económica →
Compromiso Gpos. de interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Grupo Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

TABLA SASB

Tema	Código	Descripción	Capítulo	Página
Parámetros de actividad	CG-EC-000.A	Medida de la actividad de los usuarios definida por la entidad	Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	18
	CG-EC-000.C	Número de envíos	Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	18
Infraestructura de hard-ware Gestión de la en-ergía y el agua	CG-EC-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	Gestión energética	41
	CG-EC-130a.2	(1) Total de agua extraída, (2) total de agua consumida, porcentaje de cada una en regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	Agua	46
Estándares publicitarios y de protección de datos	CG-EC-220a.1	Número de usuarios cuya información se utiliza con propósitos secundarios	Privacidad del cliente	32
	CG-EC-220a.2	Descripción de las políticas y las prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del usuario	Privacidad del cliente	32
Seguridad de datos	CG-EC-230a.1	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	Privacidad del cliente	32
	CG-EC-230a.2	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de usuarios afectados	Privacidad del cliente	32
Parámetros de actividad	CG-MR-000.A	Número de: (1) ubicaciones de venta al por menor y (2) centros de distribución	Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	18
	CG-MR-000.B	Superficie total de: (1) espacio de venta al por menor y (2) centros de distribución	Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	18
Gestión de la energía en el Comercio minorista y la distribución	CG-MR-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	Gestión energética	41
Prácticas laborales	CG-MR-310a.2	Tasa de rotación (1) voluntaria y (2) involuntaria de los empleados de tienda	Atracción y retención de talento	25
	CG-MR-310a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral	Atracción y retención de talento	29
: Diversidad e inclusión en la fuerza laboral	CG-MR-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección y (2) todos los demás empleados	Diversidad e igualdad de oportunidades	28
	CG-MR-330a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la discriminación en el empleo	Diversidad e igualdad de oportunidades	28

CAMINANDO JUNTOS

HACIA LA

PROSPERIDAD INCLUYENTE

INFORME DE
SUSTENTABILIDAD
2022

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

ITALIKA

ÍNDICE

Sobre este Databook	**2**
Cifras relevantes	4
Somos Italika	**7**
Materialidad	8
Modelo de sustentabilidad	13
Compromiso con la competitividad económica	**15**
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	15
Competitividad del negocio	16
Gobierno Corporativo	17
Estructura organizacional	17
Compromiso con nuestros grupos de interés	**18**
Atracción y retención de talento	18
Desarrollo de nuestros colaboradores	20
Diversidad e igualdad de oportunidades	22
Satisfacción de nuestros colaboradores	27
Salud y seguridad en el trabajo	28
Experiencia del cliente	36
Transparencia y comunicación ASG de los productos y servicios	39
Cadena de suministro responsable	40
Compromiso con el Medio Ambiente	**42**
Materiales utilizados por peso y volumen	43
Consumo energético	44
Emisiones	46
Medidas de reducción	48
Agua	49
Residuos	50
Índice de contenidos GRI	**51**
Tabla SASB	54

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso.Económica →

Compromiso.Gpo. Interés →

Compromiso.Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 2-2, 2-3

Informe Anual (https://www.grupoelektra.com.mx/es/informes-anuales)

SOBRE ESTE DATABOOK

Al informar públicamente nuestras acciones, buscamos reportar los esfuerzos que realizamos para reducir el impacto ambiental, mejorar las condiciones de trabajo y mantener prácticas comerciales éticas. Todo esto como parte de la estrategia de prosperidad incluyente. Seguimos todos los lineamientos utilizados por Grupo Elektra[1] aplicados a nuestros grupos de interés y temas materiales.



[1] Para más información sobre el alcance, estándares y periodo referirse al capítulo "1. Sobre nuestro informe" de Grupo Elektra. Conoce también el informe anual: https://www.grupoelektra.com.mx/es/informes-anuales

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES



Compromiso con la competitividad económica

2,659 horas
de capacitación sobre Asuntos Éticos y Código de Ética (PEIC)

59%
de participación en el mercado mexicano de venta de motocicletas

4,200
puntos de contacto

934,784
motocicletas vendidas

799,317
motocicletas fabricadas

1,002
centros de servicio autorizados en México

60%
de las motocicletas entregadas a través de BAZ Entregas

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES



Compromiso con grupos de interés

4,206
colaboradores

83%
de colaboradores son sindicalizados

27,512
participantes en la encuesta de satisfacción del colaborador

5
programas
que promueven la salud y seguridad de colaboradores y clientes

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES



Compromiso con el medio ambiente

2,659 horas

de capacitación sobre medio ambiente

53%

del total de residuos valorizados

49%

de reducción de uso de gasolina

30%

de nuestra energía proviene de energía eólica y geotérmica

3.36%

reducción en emisiones alcance 1

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-1, 2-6

SOMOS ITALIKA



Italika es la marca de motocicletas que brinda acceso a un transporte propio a la mayoría de la población mexicana, permitiéndoles ser más eficientes en sus actividades diarias de una forma cómoda y confiable (GRI 2-1). La marca se ha consolidado como una marca 100% mexicana que brinda gran calidad y respaldo técnico a sus productos y es el competidor más importante del sector. Tenemos presencia en Guatemala, Honduras y Panamá.

Con el objetivo de brindar la mejor experiencia tanto para los colaboradores, al interior de la organización, como para los clientes al exterior, trabajamos por ser una empresa de excelencia, por lo cual contamos con los siguientes reconocimientos:

- Certificación Great Place to Work
- Distintivo Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI)
- Sello de Certificación de Superbrands México por parte del Conejo Mexicano de Maras

Con más de 4 millones de unidades vendidas, somos la marca más vendida.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 3-1, 3-2

MATERIALIDAD

Como unidad de negocio de Grupo Elektra, somos parte de la iniciativa de Prosperidad Incluyente y compartimos sus objetivos en línea con las necesidades específicas del negocio. Damos seguimiento a la prosperidad incluyente a través de nuestros propios temas materiales, los cuales trazan una directriz clara para nuestro negocio dentro del marco de sustentabilidad.

En 2020 llevamos a cabo un estudio de materialidad con el objetivo de identificar los temas de mayor relevancia con base en las expectativas de los grupos de interés y la visión estratégica del negocio. Realizamos el ejercicio mediante un proceso de cuatro etapas:

Identificación **Priorización** **Revisión**



A partir del estudio, se identificaron un total de 36 temas relevantes priorizados de la siguiente manera:

- **Temas materiales:** Temas especialmente críticos en el momento presente, tanto para nuestros grupos de interés, como Italika.
- **Temas emergentes:** Temas con la posibilidad de volverse materiales en el corto plazo, derivado de un cambio significativo en el contexto y/o en nuestra operación.
- **Temas potencialmente relevantes:** aquellos de menor significancia en la actualidad, que no requieren de acción inmediata por nuestra parte, sin embargo, se deben tener en el radar.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

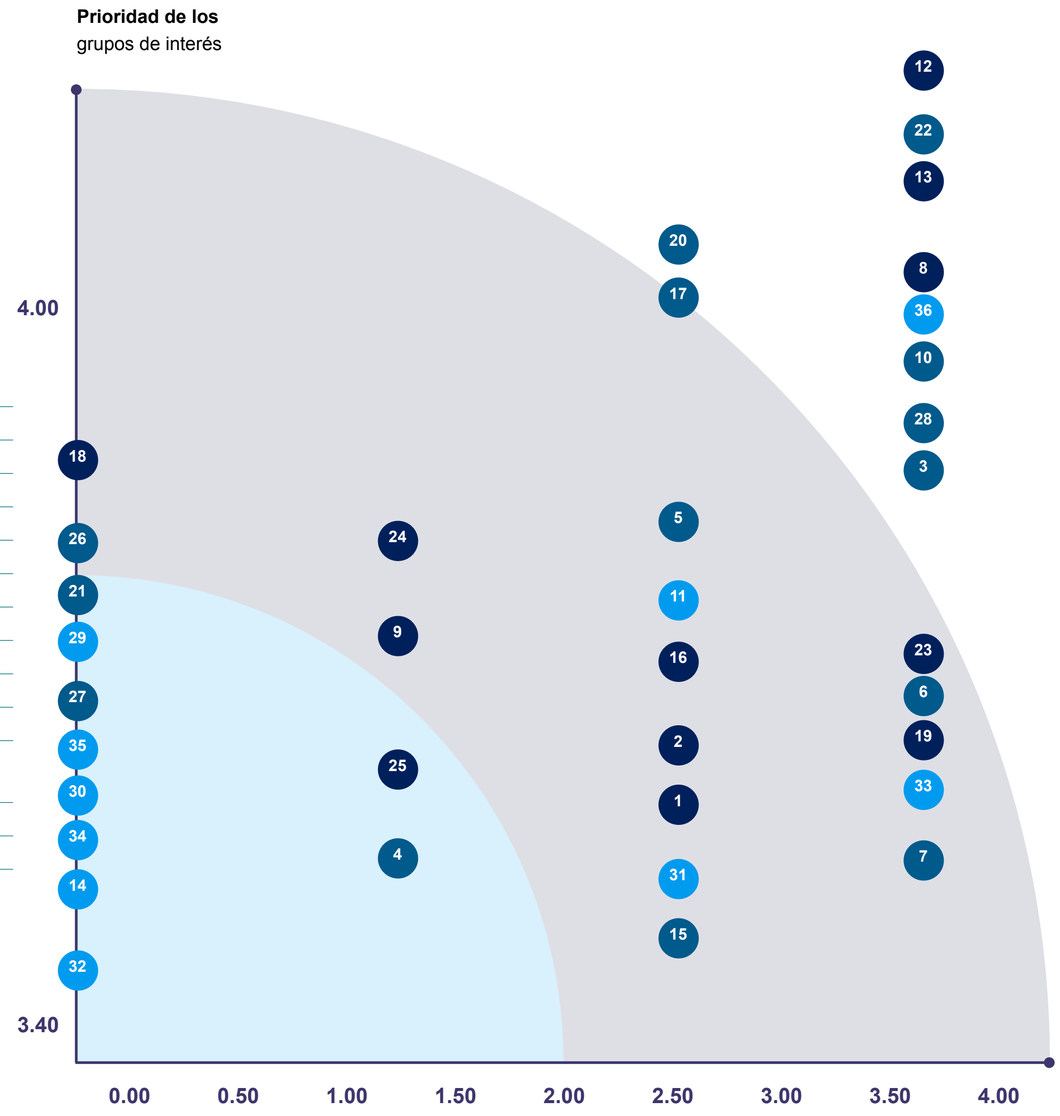
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

MATRIZ DE MATERIALIDAD

Temas materiales — **Potenciales temas materiales en el corto plazo** — **Otros temas potencialmente relevantes**

1	Capacitación y desarrollo de oportunidades	
2	Atracción y retención de talento	
3	Clima laboral	
4	Diversidad e igualdad de oportunidades	
5	Salud y seguridad del colaborador	
6	Cadena de suministro responsable	
7	Automatización y eficiencia de procesos operativos	
8	Competitividad del negocio	
9	Digitalización de procesos	
10	Eficiencia logística	
11	Empaque responsable	
12	Experiencia del cliente	
13	Innovación de productos y servicios	
14	Inversión ASG (ambiental, social y de gobernanza)	
15	Alianza con socios estratégicos	
16	Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	
17	Transparencia del producto	
18	Privacidad del cliente	
19	Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	
20	Salud y seguridad del cliente	
21	Ciberseguridad	
22	Servicios post-venta	
23	Cumplimiento regulatorio	
24	Ética y anticorrupción	
25	Gobierno corporativo	
26	Estabilidad financiera	
27	Relación con autoridades	
28	Gestión de marca y comunicación ASG	
29	Eficiencia energética y energías renovables	
30	Gestión del agua	
31	Gestión de residuos y eficiencia de materiales	
32	Resiliencia al cambio climático	
33	Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero)	
34	Desarrollo socio-económico de comunidades	
35	Inclusión y educación financiera	



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Correlación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

A partir de los temas materiales identificados, realizamos un análisis para definir la relación que tienen los temas materiales con los ODS. De esta forma, al llevar a cabo iniciativas y actividades a favor de los temas materiales, sabremos los ODS a los que podemos contribuir de manera directa.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Tema material	Definición	Correlación a los ODS
Clima laboral	Se refiere al ambiente psicológico y emocional que se experimenta en el lugar de trabajo. Es la percepción colectiva de los empleados sobre las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, las políticas y prácticas organizacionales, así como el grado de satisfacción, motivación y bienestar que se experimenta en el entorno laboral. El clima laboral puede influir en la productividad, la creatividad, la retención de talento y el compromiso de los colaboradores.	
Cadena de suministro responsable	Se refiere a un enfoque integrado que busca maximizar el valor económico, social y ambiental a lo largo del conjunto de actividades y procesos interrelacionados que se llevan a cabo para llevar un producto o servicio desde su origen hasta el consumidor final. Implica considerar no solo los aspectos económicos y de eficiencia, sino también los impactos sociales y ambientales de las operaciones comerciales.	
Automatización y eficiencia de procesos operativos	Se refiere al uso de tecnología y sistemas automatizados para realizar tareas y actividades de manera más rápida, precisa y efectiva en el entorno empresarial. Consiste en la implementación de herramientas y software que permiten automatizar actividades repetitivas, reducir la intervención humana y minimizar errores, lo que conduce a una mayor eficiencia en la ejecución de los procesos operativos.	
Competitividad del negocio	Prácticas que impiden o restringen el libre comercio o la competencia entre los agentes comerciales en un mercado, incluidos el comportamiento anticompetitivo y el proteccionismo. También abarca la protección y violación de los derechos de propiedad intelectual.	
Experiencia del cliente	Mecanismos para garantizar que los consumidores reciban un trato justo y honesto, así como para abordar sus expectativas en los procesos de compra, que influyen en la satisfacción, la fidelidad y la reputación de la marca.	
Innovación de productos y servicios	Creación de nuevas soluciones para satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores de manera más efectiva que los productos y servicios existentes. Involucra la mejora de productos y servicios existentes, la creación de nuevos productos y servicios o la combinación de ambos.	
Transparencia del producto	Requisitos, normas, certificaciones y prácticas establecidas en relación con la información que se presenta a los consumidores cuando se anuncian y venden bienes y servicios. Incluye los retos sociales relacionados con la falta de información transparente, precisa y completa.	
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	Respuesta y adaptación de la organización a cambios sociales, ambientales o políticos para desarrollar sus actividades, crecer y crear valor para los accionistas y la sociedad a largo plazo.	
Salud y seguridad del cliente	Se refiere a las medidas y prácticas implementadas por las organizaciones para garantizar que los productos, servicios y entornos proporcionados sean seguros y no representen riesgos para la salud y el bienestar de los consumidores.	
Servicios post-venta	Conjunto de actividades y procesos que una empresa lleva a cabo para brindar apoyo, asistencia y solución de problemas a sus clientes después de que han adquirido un producto o servicio.	

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Cumplimiento regulatorio	Estrategia para asegurar el cumplimiento normativo de la organización, así como la relación y esfuerzos de alineación de los intereses públicos y corporativos. Captura la gestión del cumplimiento corporativo, el cabildeo y las relaciones gubernamentales, así como la planificación fiscal responsable.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Gestión de marca y comunicación ASG (ambiental, social y de gobernanza)	Estrategia mediante la cual una empresa integra y comunica de manera efectiva sus prácticas y compromisos relacionados con la sostenibilidad, la ética empresarial y la responsabilidad social. Esto implica asegurarse de que las acciones y políticas de la empresa sean coherentes con los valores de la marca, así como informar y comprometer a los grupos de interés sobre estos temas.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE; 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero)	Se refiere a las acciones, estrategias y planes que buscan disminuir la liberación de gases que contribuyen al calentamiento global y al cambio climático generados en la empresa.	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES; 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
Cultura y seguridad vial	Conjunto de valores, actitudes, normas y comportamientos relacionados con la seguridad y el respeto en el ámbito del tránsito y la circulación vial. Representa la forma en que los individuos y la sociedad en general perciben y se relacionan con la movilidad, las normas de tránsito, los medios de transporte y la convivencia en las vías.	3 SALUD Y BIENESTAR; 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
Capacitación y desarrollo de oportunidades	Prácticas de atracción, reclutamiento, retención y desarrollo de los colaboradores a través de capacitaciones, evaluaciones de desempeño, oportunidades de crecimiento y planes de carrera. Considera el manejo de la fuerza laboral para que funcione en niveles más productivos, haga frente a los cambios organizacionales y se adapte a nuevas tendencias.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO; 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Digitalización de procesos	Desarrollo y uso de tecnologías avanzadas e innovaciones digitales para generar nuevos procesos empresariales y mejorar la experiencia de los clientes.	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	Capacidad de la organización para garantizar que todas las personas y grupos de población puedan acceder a sus productos y servicios sin discriminación. Incluye la gestión de las necesidades universales, la asequibilidad y la accesibilidad.	1 FIN DE LA POBREZA; 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
Privacidad del cliente	Manejo responsable y gestión de la seguridad de los datos personales desde su recolección, almacenamiento, procesamiento y hasta la eliminación. Considera cualquier violación a la privacidad de los datos, pérdida de los mismos, incumplimientos, falta de transparencia, el uso para fines distintos a los acordados y la omisión de comunicación directa cuando haya cambios en la política de uso, entre otros.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Ética y anticorrupción	Código de conducta y principios rectores de la gestión estratégica y operativa de la organización. Abarca la gestión de riesgos y oportunidades asociados a consideraciones éticas, comportamientos lícitos y prácticas de cumplimiento.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Gobierno corporativo	Estructura, composición y gestión del gobierno corporativo, considerando la integración de la estrategia ASG en la gobernanza, así como las prácticas de evaluación de los órganos.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



MODELO DE SUSTENTABILIDAD

Como un negocio dedicado al ensamblaje y comercialización de motocicletas, nos esforzamos por anticiparnos a los desafíos ambientales, sociales y de gobierno corporativo que surgen de los cambios mundiales. Es por eso que hemos rediseñado nuestro modelo de sustentabilidad para asegurar que nuestras operaciones sean sostenibles y estén en línea con las mejores prácticas del sector.

Este nuevo modelo se basa en tres compromisos clave para nuestro negocio y en tres ejes de acción estratégicos que guían nuestras operaciones. De manera adicional, hemos integrado los temas materiales que son fundamentales para nuestro negocio, y los hemos focalizado como base para el cumplimiento de nuestros compromisos de sustentabilidad.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

MODELO DE SUSTENTABILIDAD

Nos comprometemos a minimizar nuestro impacto ambiental a través de la implementación de prácticas sostenibles en nuestras operaciones, incluyendo el uso responsable de energía y agua, la reducción de residuos y emisiones, y la promoción de una cadena de suministro responsable.

Nos comprometemos a garantizar la continuidad del negocio, manteniendo altos estándares de gobierno corporativo, ética empresarial, cumplimiento regulatorio y seguridad y privacidad de la información, con el objetivo de generar confianza en nuestros grupos de interés.

Nos comprometemos con el desarrollo de comunidades y colaboradores, promoviendo un impacto social positivo, la salud y seguridad de nuestros colaboradores, la diversidad e inclusión, el desarrollo y retención de talento, y brindando un servicio de calidad a nuestros clientes.

Compromiso con el planeta

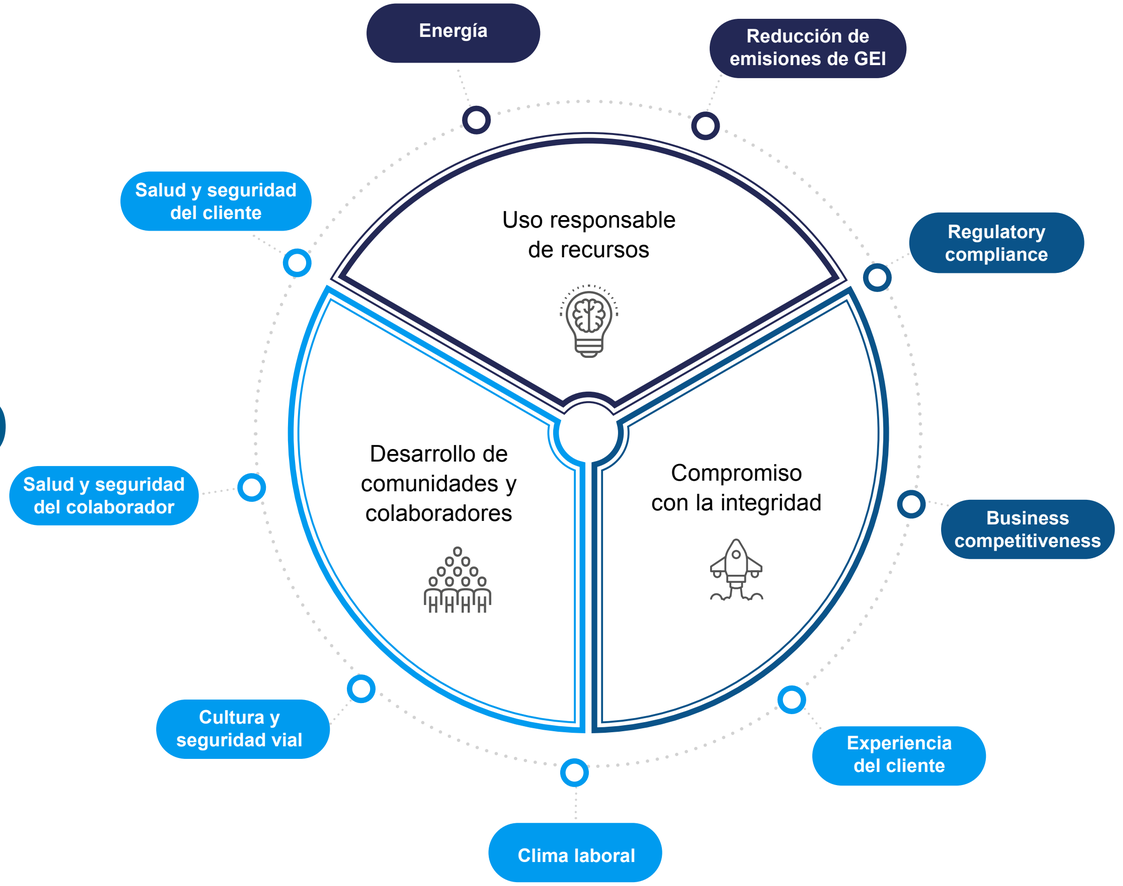
- Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio
- Transparencia del producto

Compromiso con la competitividad

- Gestión de marca y comunicación ASG
- Cadena de suministro responsable
- Eficiencia logística
- Automatización y eficiencia de procesos operativos

Compromiso con los grupos de interés

- Innovación de productos y servicios
- Servicio post-venta



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 201-1
SASB TR-AU-000.A, TR-AU-000.B

COMPROMISO
CON LA COMPETITIVIDAD ECONÓMICA



Estamos comprometidos en actuar con integridad en todas nuestras transacciones y relaciones comerciales. Estamos consientes de la importancia de construir y mantener la confianza de los clientes, y por ello nos esforzamos por actuar con transparencia, honestidad y profesionalismo en cada interacción. Nuestro compromiso se refleja en la calidad de los productos que ofrecemos, asegurándonos de que cada moto cumpla con los estándares de seguridad y rendimiento exigidos.

Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio

La industria de las motocicletas está en constante evolución, con cambios tecnológicos, nuevas tendencias de mercado y regulaciones. Por ello, nos esforzamos por estar a la vanguardia de la innovación, invirtiendo en investigación y desarrollo para ofrecer productos de calidad que cumplan con los estándares más exigentes.

Además, renovamos el catálogo de productos y servicios para satisfacer las necesidades de las nuevas demandas y preferencias del mercado. Además mantenemos una comunicación cercana con nuestros clientes y analizamos constantemente sus comentarios y sugerencias para guiar nuestra toma de decisión.



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 201-1
SASB: TR-AU-000.A, TR-AU-000.B

Competitividad del negocio

Para todos nuestros productos, buscamos activamente desarrollar conocimientos y habilidades propias, que nos permitan generar ventajas competitivas sobre el desempeño del negocio. Esto se logra a través de un Plan Estratégico, el cual atiende las necesidades derivadas del modelo de negocio actual, asegurando mantener los más altos estándares de calidad en los productos de cara a los competidores.



Parámetros de actividad

	2021	2022	Variación 2021-2022
Motocicletas fabricadas	766,738	799,317	4.25%
Motocicletas vendidas	959,820	934,784	-2.61%
Ventas (Millones de pesos mexicanos)	$20,977	$23,051	9.89%
Centros de servicio Italika (CSIT) - México	960	100	-89.58%
Centros de servicio Italika (CSIT) - Latinoamérica	200	174	-13%
Plantas de ensamblado	1	1	

GRI 201-1) (SASB TR-AU-000.A) (SASB TR-AU-000.B)

***Durante 2022, no se identificaron incumplimientos de leyes** o normativas en materia social y/o económica, ni multas o sanciones regulatorias*

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-9

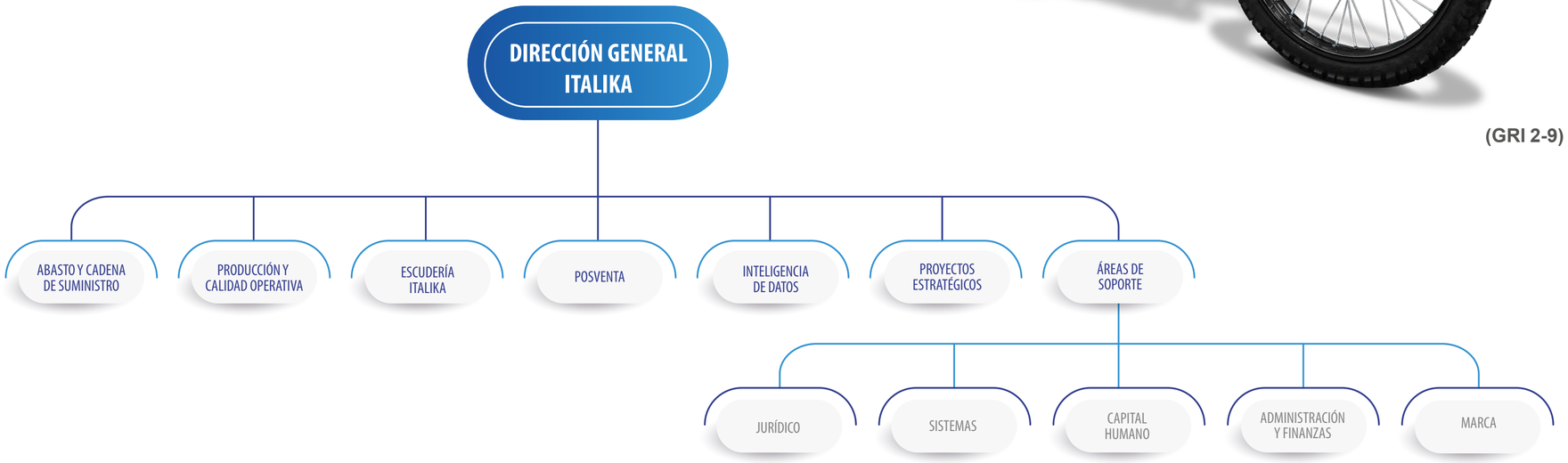
GOBIERNO CORPORATIVO

Estructura organizacional

En Italika el Comité Ejecutivo es el encargado de tomar las principales decisiones sobre el negocio, con apoyo de los Comités Auxiliares de Presupuesto y Producto y de las direcciones delz área. El Comité Ejecutivo es responsable de monitorear y dar seguimiento puntual y de manera periódica a los avances en las metas y objetivos establecidos como parte de la estrategia de negocio, así como el análisis de los resultados de desempeño con base en los indicadores clave definidos.Italika cuenta con seis Direcciones:



(GRI 2-9)



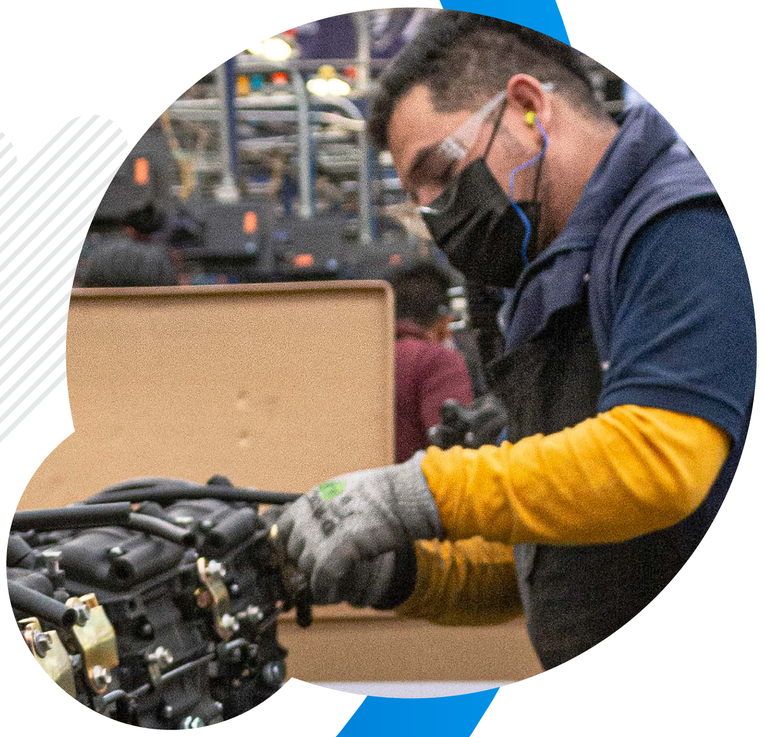
Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 401-1

*Durante 2022 las tasas de rotación voluntaria e involuntaria fueron de **23.7% y 15.6%, respectivamente.***
(GRI 401-1)

COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



Estamos comprometidos en satisfacer a todas las personas involucradas en nuestras operaciones. En primer lugar en los colaboradores que son el pilar fundamental para el desarrollo de las operaciones, es por eso que promovemos un ambiente de trabajo seguro, inclusivo y de desarrollo profesional para su crecimiento. En segundo lugar, nos enfocamos en brindar a los clientes una experiencia excepcional, ofreciendo productos y servicios de alta calidad que superen sus expectativas. Finalmente, buscamos construir relaciones sólidas con nuestros proveedores para tener un éxito sostenible y compartido.

Colaboradores

Atracción y retención de talento

Entre las estrategias de retención de talento que buscan ofrecer bienestar, beneficios y compensaciones a nuestros colaboradores brindamos como parte de nuestras obligaciones el plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

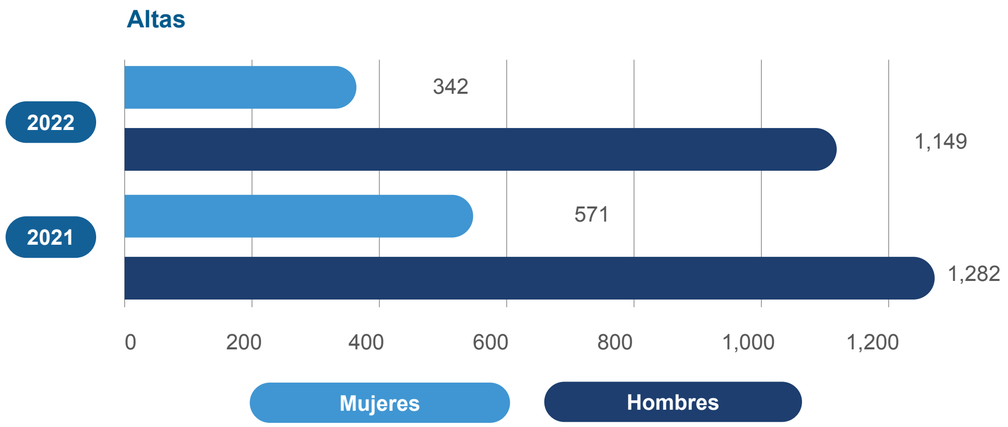
Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 401-1



Bajas y rotación[2]	2020	2021	2022
Bajas inducidas[3]	245	403	659
Bajas voluntarias[4]	318	984	1,038
Total	**563**	**1,387**	**1,697**
% Rotación inducida	6.27	8.62	15.06
% Rotación voluntaria	8.14	21.06	23.73

[2] La rotación se calcula como: Total de bajas entre el promedio total de colaboradores al cierre de cada año

[3] Baja inducida: Aquella en la que es la empresa la que toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición en la empresa.

[4] Baja voluntaria: Aquella decisión del trabajador, quien de manera libre y sin ser sometido a coacción o amenaza alguna, decide terminar su relación laboral con la empresa.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 404-1, 404-2, 404-3

Colaboradores

Nuestros colaboradores son un factor clave para mantenernos competitivos, garantizar la continuidad del negocio y el éxito del mismo, por lo que nos esforzamos por fomentar su desarrollo integral y crecimiento continuo; actualizándolos de manera constante y proporcionando las herramientas y conocimientos necesarios con base en su área, puesto y otras habilidades complementarias para el desempeño adecuado de sus actividades diarias.

Programas de capacitación para colaboradores

Tema	Asistentes	Horas
Programa Onboarding a la Cultura ITALIKA	463	926
Cursos normativos. Código de ética y conducta	1,204	602
Integridad y Cumplimiento (PEIC)	1,217	912.75
Cero tolerancia al acoso sexual	1,225	612.5
Travesía por la RS, protección civil y ambiente	1,217	1,218
De jefe a formador de Equipo/Coach	401	1,475
Gestión de alto desempeño modelo de los 6 pasos	1,117	3,893
Las 9 acciones del formador de equipo.	510	255
Programa Harvard Manager Mentor	384	464,211
Reunión diaria	766	192
Reuniones efectivas power	766	192
Ciberseguridad	9	5
Total	9,279	474,494.25

(GRI 404-2)

Total de horas y colaboradores capacitados por puesto en la organización

Año	2020		2021		2022	
Puesto	Número participantes	Horas	Número participantes	Horas	Número participantes	Horas
Director	17	103.17	13	84.75	16	190.3
Gerente	93	358.68	118	497.31	122	839.03
Operativo	648	1,773.79	702	2,547.04	716	4,442.03
Total	758	2,235.64	833	3,129.1	854	5,471.36

(GRI 404-1)

	2020	2021	2022
Colaboradores capacitados	2,608	-	4,206
Horas de capacitación	21,549	24,753	27,393
Total de inversión en capacitación	-	$5,351,789.30	$5,635,498.00



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Evaluaciones de desempeño

Nuestra evaluación de desempeño se enfoca en el monitoreo de los objetivos y comportamientos por categoría laboral. Se establecen objetivos individuales al inicio del año, los cuales tienen un peso del 60% en la evaluación, y el 40% restante corresponde al comportamiento. Semestralmente se realiza una revisión para validar y dar seguimiento a los objetivos individuales de cada colaborador.



	2020		2021		2022	
Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	4	15	5	22	5	24
Gerente	24	57	33	93	36	103
Operativo	24	56	137	414	144	433
Total	52	128	175	529	185	560

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso.Económica →

Compromiso.Gpo. Interés →

Compromiso.Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 2-7, 405-1, 406-1

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Contar con una fuerza laboral diversa nos permite traer variedad de opiniones y puntos de vista que contribuyen a la innovación y crecimiento del negocio. Como parte de nuestros esfuerzos de impulsar igualdad de oportunidades en Italika hemos implementado diferentes herramientas y acciones para fomentar una cultura de diversidad basada en el respeto a todas las personas independientemente de su edad, género, orientación sexual, preferencia política y religiosa, nacionalidad, entre otros.



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

GRI 2-7, 405-1, 406-1



Contamos con un total de 4,206[5] colaboradores los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

Desglose de la plantilla por función

	Mujeres	Hombres	Total
Directores	12	50	62
Gerentes	125	314	439
Operativos	1,196	2,509	3,705
Total	1,333	2,873	4,206

Desglose de la plantilla por edad

	Mujeres	Hombres
Menores de 30	531	1252
Entre 30 y 50	739	1,439
Mayores de 50	63	182
Total	1,333	2,873

Diversidad en la plantilla laboral

	Número	Porcentaje
Personas con discapacidad	5	.11%
Grupos raciales/étnicos	25	1%
Personas LGTBQI+	9	.59%

Representación de mujeres por categoría laboral

	Número	Porcentaje
Puestos directivos	12	19.35%
Puestos gerenciales	125	28.47%
Puestos operativos	1,196	32.28%
Mujeres en posiciones STEM[6]	5	31%

(GRI 405-1)

Gracias a los esfuerzos que hemos realizado por promover una cultura de diversidad e inclusión basada en el respeto, durante 2022 no tuvimos ningún caso relacionado con la discriminación en el empleo. **(GRI 406-1)**

[5] El 83% de la fuerza laboral está cubierta por los convenios colectivos de trabajo. (SASB TR-AU-310a.1)

[6] STEM es el acrónimo de Science, Technology, Engineering and Mathematics.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso.Económica →
Compromiso.Gpo. Interés →
Compromiso.Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso.Económica →
Compromiso.Gpo. Interés →
Compromiso.Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Empoderamiento de las mujeres

Desde 2016 iniciamos el proyecto Italika Racing e Italika Womens International Cup, el cual busca impulsar el motociclismo deportivo y fomentar el desarrollo de nuevos talentos en este deporte. Este proyecto se desarrolló a través de una plataforma que brinda las herramientas y recursos necesarios para desarrollar las habilidades necesarias para acompañar a los participantes en su transición al profesionalismo y ayudarles a alcanzar sus metas en las competencias de motocicletas.

El Italika Womens International Cup brinda a las mujeres la oportunidad de destacar en el mundo profesional del motociclismo de velocidad. Esta competencia, que celebró su cuarta edición, es la única Copa Internacional Femenil Monomarca en la historia de este deporte, y reúne a las pilotos más rápidas del planeta. Estamos orgullosos de ofrecer un espacio único donde las talentosas mujeres pilotos pueden demostrar su destreza y competir al más alto nivel. Esta competencia es un hito importante en la evolución del motociclismo, ya que promueve la igualdad de género y brinda inspiración a las futuras generaciones de mujeres en el mundo del deporte a motor.

*La Italika Womens International Cup es un espacio inclusivo donde la pasión por las motos se une con **el deseo de superación, creando una comunidad dedicada al crecimiento y éxito** en el mundo del motociclismo deportivo.*



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Estamos comprometidos en crear un entorno seguro y amigable, ***donde las mujeres puedan sentirse empoderadas mientras disfrutan de la libertad y la emoción de montar en moto.***

Además de los cursos y capacitaciones, ofrecemos a las mujeres la oportunidad de utilizar las motocicletas como medio de transporte y trabajo, por lo que llevamos a cabo jornadas de cursos especialmente diseñados para ellas, donde les compartimos técnicas y conocimientos para comprender sus necesidades y brindarles herramientas para enfrentar posibles eventualidades. Fomentamos la confianza y la autonomía en las mujeres, empoderándolas a través de la educación y el apoyo en el mundo de las motocicletas.

De manera adicional, y en seguimiento a las acciones de inclusión desarrollamos el programa Mujeres Líderes para impulsar la presencia de mujeres en nuestros centros de servicios y refacciones, en el cual llevamos a cabo diversas cápsulas en las que tuvimos el gusto de capturar las historias de estas colaboradoras, quienes compartieron sus experiencias con nosotros. Estas capsulas nos permitieron conocer de cerca los desafíos y logros de estas mujeres.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Satisfacción de nuestros colaboradores

El Índice de Promotor Neto (IPN) es una herramienta de medición que utilizamos para evaluar el grado de satisfacción y lealtad de los colaboradores hacia la empresa y sus respectivas áreas. En este estudio, se les hace una pregunta clave: ¿Recomendarías a la empresa / área donde laboras a un amigo o conocido? Con base en la calificación otorgada, se obtiene el IPN de Italika y de las áreas que lo conforman.

	2020	2021	2022	Total
Total de participantes	510	13,736	13,266	27,512
Promotores	348	7,708	9,478	17,534
Pasivos	122	3,788	2,324	6,234
Detractores	40	2,240	1,464	3,744

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 403-1, 404-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-7,403-8, 403-9



Salud y seguridad en el trabajo

En Italika buscamos desempeñar nuestras actividades en un entorno seguro y libre de accidentes. Es por eso que programas de salud y seguridad buscan el bienestar integral de los colaboradores minimizando cualquier posible riesgo o daño a la salud que se pueda presentar. Nuestro sistema, basado en la Curva de Bradley de Dupont Sustainable Solutions, nos permite identificar cualquier riesgo crítico y lo trabajamos para mitigarlo. (**GRI 403-1)**

Cobertura del sistema de salud y seguridad

	2022	
	Número de colaboradores	Porcentaje del total de colaboradores
Cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	277	10%

(GRI 403-8)

Servicios de salud en el trabajo

2022	
Servicios de salud	**Descripción**
Nutrición	Atención en sitio para mejorar estado de salud del colaborador, seguimiento de IMC, perdida de grasa, etc.
Consultorio médico	• Consulta general • Atención de incidentes y accidentes • Exámenes para personal de nuevo ingreso • Aplicación de pruebas de antidoping y alcoholimetría • Seguimiento de padecimientos personal vulnerable • Campañas de salud

(GRI 403-3)

Fomento de la salud de los colaboradores

1. Apoyo por parte de la organización para que los colaboradores puedan tener acceso a servicios médicos
    - Beneficios GS: Convenios con empresas dedicadas al cuidado de la salud.
    - Servicio médico en línea
    - Información para una vida sana.
    - Seguro de gastos médicos mayores.
    - Afiliación del personal al IMSS.

2. Prestaciones de salud y seguridad
    - Seguro de gastos médicos mayores
    - Elaboración de exámenes periódicos y campañas para prevenir y preservar la salud de los empleados.

(GRI 403-6)

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso.Económica →

Compromiso.Gpo. Interés →

Compromiso.Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GESTIÓN DE RIESGOS

Realizamos las siguientes actividades con la finalidad de tener mejor identificados los riesgos potenciales dentro nuestras instalaciones por las operaciones que llevamos a cabo:

- Generación de un permiso de trabajo para actividades de alto riesgo
- Investigaciones de accidentes e incidentes para identificar la causa y darle seguimiento
- Tarjetas STOP que sirven para detectar actos o condiciones inseguras
- Reporte de condiciones inseguras mediante órdenes de trabajo para que el equipo correspondiente haga seguimiento y busquen soluciones
- Recorridos de seguridad con enfoque en detección de actos y condiciones inseguras y seguimiento para su corrección
- Tendencia de accidentabilidad y mejoras para reducción por áreas

(GRI 403-2)

Una vez que identificamos los riesgos que tenemos dentro de nuestra organización, manejamos ciertos protocolos que seguimos con la finalidad de poder determinar soluciones correctivas. Estos protocolos son los siguientes:

- Generación de alertas de seguridad por cada evento (incidente o accidente)
- Investigación de accidentes mediante metodología 8D´s
- Seguimiento de acciones derivadas de los incidentes y accidentes



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Proceso de reporte de incidentes y/o accidentes de salud y seguridad

El colaborador afectado debe notificar sobre la lesion al mando y/o encargado del área, (supervisor o team leader) indicando donde y como ocurrió la lesión.

El responsable del área debe notificar y enviar al colaborador a servicio médico.

El colaborador es atendido en servicio médico y de acuerdo a la gravedad de la lesión se clasifica como inidente o accidente.

El colaborador deberá apegarse a indicaciones recibidas por servicio médico (tratamiento, restricciones, etc.), asi como estar en constante comunicación con servicio médico.

Posterior a la atención el colabor deberá describir detalladamente como ocurrió la lesión (Hora, área, mecanismo de lesión, etc.), esto para realizar a investigación y minimizar la reinidencia.

(GRI 403-4)

Lesiones por accidente laboral

	2022
Lesiones menores	140
Accidentes incapacitantes	23

(GRI 403-9)

Índice de absentismo

Tipo de ausencias consideradas: voluntarias, involuntarias (lesiones), ambas.	Ambas
Promedio de colaboradores en el período de cálculo	3,377
Número de días laborales en el período (por colaborador)	249



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Programas y campañas

Durante 2022 se llevaron a cabo diversos programas y campañas de prevención en materia de salud y seguridad, para promover las mejores prácticas laborales, medidas de seguridad y cumplimiento regulatorio enfocados en prevenir accidentes y mantener la integridad de los colaboradores, clientes y la comunidad en general.

1. Alertas de seguridad

Este programa tiene como objetivo conocer y analizar detalladamente los eventos inseguros que se han producido en la empresa, con el fin de tomar medidas preventivas para evitar que se repitan en el futuro. Al analizar estas alertas, se puede identificar la causa de los problemas y, de esta manera, implementar soluciones efectivas y duraderas para mejorar la seguridad en el trabajo.

2. Uso de celular

Este programa busca restringir el uso de celular durante la jornada laboral, especialmente en aquellos momentos donde los colaboradores operativos necesitan estar enfocados en sus tareas y en su entorno laboral.

Para ello, se han delimitado áreas y horarios específicos donde los colaboradores podrán hacer uso de sus dispositivos móviles de manera segura, sin que esto afecte su rendimiento laboral o ponga en riesgo su seguridad. Estos tiempos específicos pueden incluir pausas para el almuerzo o descansos programados.

3. Toma 5

Es una iniciativa dirigida a nuestros colaboradores que utilizan motos Italika para sus labores diarias de cobranza y otras actividades en campo. Esta campaña tiene como objetivo fomentar una cultura de prevención y seguridad en el trabajo, promoviendo la revisión de las condiciones de las motos y el equipo de protección personal antes de salir a realizar sus tareas.

La campaña Toma 5 se basa en tres pilares fundamentales:

1. Revisión de Condiciones de ITK
2. Plática con consejos semanales de líderes con gestores
3. Revisión del uso de equipo de protección personal

4. Métete esto en la cabeza

Es un programa que tiene como objetivo fomentar una cultura de prevención y sensibilización, con el fin de reducir los accidentes laborales y mejorar la seguridad en el trabajo. A través de comunicados mensuales, los trabajadores reciben tipos e información valiosa sobre medidas preventivas para evitar accidentes, desde prácticas de seguridad vial hasta el correcto uso del equipo de protección personal.

5. Curso de Oro Italika

Esta iniciativa tiene como objetivo capacitar a líderes de gerencia en todo el país, brindándoles habilidades y conocimientos avanzados en el manejo de las motos, transformándolos en formadores certificados capaces de difundir e instruir lo aprendido.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

6. Pláticas de seguridad de 5 minutos cuando comienzan los turnos

Al comienzo de cada turno, llevamos a cabo pláticas de 5 minutos dedicadas a promover prácticas seguras en el entorno laboral. Durante estas sesiones, abordamos temas relevantes como la normatividad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el uso adecuado del equipo de protección personal y otras medidas de seguridad. Fomentamos la comunicación abierta y participativa, brindando un espacio para que los empleados compartan sus experiencias, inquietudes y sugerencias relacionadas con la seguridad en el trabajo. A través de estas pláticas, buscamos crear conciencia sobre la importancia de adoptar hábitos seguros, cumplir con la normatividad vigente y utilizar correctamente los equipos de protección personal, todo con el objetivo de mantener un ambiente laboral seguro y protegido para todos. (403-4)

7. Difusión de alertas de seguridad por correo e impresas con enfoque preventivo al personal sindicalizado.

Esta iniciativa tiene objetivo promover una cultura de seguridad proactiva, donde cada miembro del personal sindicalizado esté empoderado con el conocimiento necesario para protegerse a sí mismos y a sus compañeros de trabajo. Para esto, hemos implementado un programa de difusión de alertas de seguridad a través de correos electrónicos e impresiones con un enfoque preventivo. Proporcionamos información y consejos sobre riesgos potenciales, medidas de seguridad y buenas prácticas en el lugar de trabajo. Las alertas se envían de manera regular, asegurando que todos los empleados estén informados y conscientes de los posibles peligros y las mejores formas de prevenir accidentes.

8. Campaña de seguridad “Feria de la salud y seguridad”.

Es un evento dedicado a brindar servicios preventivos y beneficios relacionados con la salud a nuestros colaboradores. Esta feria se llevó a cabo en 15 sedes diferentes, con el objetivo de acercar estos servicios a todos nuestros colaboradores. En 2022 se otorgaron más de 6,800 servicios y beneficios, como revisiones médicas, vacunaciones, pruebas de detección, asesoramiento nutricional y talleres sobre salud, prevención de enfermedades y nutrición.

9. Tareas de ZEUS

Es campaña de comunicación visual que tiene como objetivo proporcionar información relevante sobre prácticas seguras y como prevenir accidentes en las zonas de trabajo. La comunicación se realiza a partir de comunicados visuales, videos instructivos y otros recursos visuales.

Esta iniciativa busca educar a nuestros colaboradores sobre las mejores prácticas de seguridad en el trabajo y cómo evitar accidentes. Estos materiales contienen consejos prácticos, ejemplos claros y pautas fáciles de seguir para promover un entorno laboral seguro y protegido.

10. Uso de señalética en las diferentes áreas, proyección de infografías y videos en pantallas y uso de tableros de comunicación.

Implementamos señaléticas específicas en las diferentes áreas, además de las señaléticas establecidas por la STPS y Protección Civil. Estas señaléticas adicionales están diseñadas para apoyar visualmente a nuestros colaboradores en el uso de equipos de protección personal y promover mejores prácticas de seguridad. Utilizamos proyecciones de infografías y videos en pantallas estratégicamente ubicadas, lo que permite una comunicación efectiva y clara de los procedimientos y medidas de seguridad pertinentes. Además, contamos con tableros de comunicación que faci-



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

litan la transmisión de información relevante y actualizada sobre seguridad en el lugar de trabajo.

10. Uso de señalética en las diferentes áreas, proyección de infografías y videos en pantallas y uso de tableros de comunicación.

Implementamos señaléticas específicas en las diferentes áreas, además de las señaléticas establecidas por la STPS y Protección Civil. Estas señaléticas adicionales están diseñadas para apoyar visualmente a nuestros colaboradores en el uso de equipos de protección personal y promover mejores prácticas de seguridad. Utilizamos proyecciones de infografías y videos en pantallas estratégicamente ubicadas, lo que permite una comunicación efectiva y clara de los procedimientos y medidas de seguridad pertinentes. Además, contamos con tableros de comunicación que facilitan la transmisión de información relevante y actualizada sobre seguridad en el lugar de trabajo.

11. Difusión de ayudas visuales impresas en operaciones críticas.

En nuestras operaciones críticas, llevamos a cabo una difusión constante de ayudas visuales impresas. Estas ayudas visuales consisten en material impreso, como carteles, gráficos e ilustraciones, que se colocan estratégicamente en áreas donde se realizan actividades de alto riesgo. Estas ayudas visuales proporcionan instrucciones claras y recordatorios visuales sobre los protocolos de seguridad, procedimientos operativos y prácticas recomendadas

12. Piloto seguro

Es un programa dedicado a promover el cambio de refacciones preventivo y el uso correcto del equipo de seguridad. Estas medidas son fundamentales para garantizar la seguridad de los colaboradores que utilizan una moto Italika como medio de transporte.

Es importante mencionar que el éxito de este programa depende en gran medida de la educación y concientización de los colaboradores, ya que como agentes de cambio proporcionamos información clara y precisa sobre la importancia de estas medidas preventivas.

Adicionalmente, como medida complementaria, este año implementamos una campaña de descuentos especiales en cascos, refacciones y equipo de seguridad para el uso de sus motos.

13. Líderes de seguridad

Contamos con un comité de seguridad llamado “Lideres de seguridad”, el cual es una iniciativa creada con el objetivo de reducir los accidentes y garantizar que se implementen adecuadamente las normas y el uso del equipo de seguridad.

Para la creación de este comité se promovió a 10 colaboradores que demostraron poseer los conocimientos técnicos, habilidades en seguridad y protección civil necesarios para liderar esta iniciativa. Estos colaboradores destacaron por su compromiso y dedicación en promover una cultura de seguridad en el lugar de trabajo, así como por su capacidad para implementar las mejores prácticas y medidas preventivas.

Estos líderes, uno por línea, están encargados de las siguientes tareas:

- Realizar recorridos de manera diaria con la finalidad de detectar y corregir cualquier acto o condición que genere inseguridad



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

- Levantamiento de tarjetas STOP (actos inseguros)
- Generación de Ordenes de Trabajo (condiciones inseguras)
- Soporte para validar apego de reglas de seguridad
- Validación de que cuenten con las herramientas y equipos correctos, en cuanto a funcionalidad, torque, etc.
- Dotación de equipos de protección personal
- Gerente MASS, Coordinador de MASS, 2 Analistas de seguridad
- Generar estrategias enfocadas en la reducción de actos o condiciones inseguras de mayor tendencia.
- Seguimiento con las áreas para corrección de condiciones inseguras en sitio. **(GRI 403-4)**

14. Metodología STOP

La iniciativa de STOP es una herramienta que fomenta la participación activa de los trabajadores en la prevención de accidentes y en el cumplimiento de las normas de seguridad con el objetivo fomentar una cultura de seguridad en la empresa. Consiste en una serie de tarjetas, las cuales son levantadas por los líderes de seguridad cuando se identifican actividades riesgosas o un uso inadecuado del equipo de protección personal por parte de los colaboradores.

Cuando un colaborador recibe una tarjeta STOP, se lleva a cabo una investigación para determinar lo ocurrido y las causas subyacentes con el fin de identificar áreas de oportunidad y desarrollar estrategias para mejorar la cultura de seguridad.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso.Económica →
Compromiso.Gpo. Interés →
Compromiso.Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 416-1

SASB: TR-AU-250a.1, TR-AU-250a.2, TR-AU-250a.3

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Para nosotros es importante conocer y satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes, por este motivo, monitoreamos de manera anual el Índice de Promotores Neto (IPN), el cual los indica el nivel de satisfacción de los clientes. Esto nos permite mejorar de manera constante nuestra oferta de productos y servicios, asegurándonos de brindar una mejor experiencia y atención al cliente.



Índice de Promotores Neto

	2020	2021	2022
IPN	41.6%	51.6%	42.4%
Muestra representativa	17,332	11,674	11,926

Programa de emplacado

Nos preocupamos por ofrecer una experiencia de compra completa y satisfactoria para los clientes. Por esta razón, hemos implementado una estrategia para hacer que el proceso de emplacado de las motocicletas sea mucho más fácil y accesible.

Acompañamos y ofrecemos a nuestros clientes puntos de atención específicos para realizar este servicio en nuestras tiendas físicas.

Al promover y facilitar esta actividad, fomentamos la correcta identificación de nuestras motos ante las autoridades, creando comunidades más seguras y facilitando el autoempleo.



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso.Económica →

Compromiso.Gpo. Interés →

Compromiso.Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 416-1
SASB: TR-AU-250a.1, TR-AU-250a.2, TR-AU-250a.3

Línea de vehículos sustentables

En los últimos años, se ha evidenciado la necesidad de adoptar prácticas comerciales más amigables con el ambiente. En ese sentido, apostamos por un futuro sustentable a través del desarrollo de motos eléctricas. Al hacerlo, estamos ayudando a reducir la huella de carbono y a fomentar la transición hacia una economía más limpia y verde.

La principal oferta eléctrica, que tenemos es la moto Voltium, la cual busca ser una alternativa sostenible y económica de transporte para nuestros clientes. Actualmente, ofrecemos cuatro modelos diferentes, diseñados para adaptarse a las diferentes necesidades y preferencias de cada persona.

	2021	2022
Unidades vendidas de línea Voltium	313	224
Valor de ventas (MXN)	$6,992,578,000	$5,299,000

Citio

A lo largo del 2022 generamos la primera red de intercambio de baterías en México. Colocamos alrededor de 40 puntos que nos permiten solucionar los tres grandes problemas de los vehículos eléctricos, los cuales son:

Aumentar la vida útil de las baterías

Reducir el tiempo de recarga

Reducir costos implicados en el uso del vehículo



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 416-1
SASB: TR-AU-250a.1, TR-AU-250a.2, TR-AU-250a.3



Salud y seguridad del cliente

En Italika nos encontramos trabajando en un esquema de mejora continua respecto a la seguridad de nuestros productos. Es por esto, que desarrollamos un Programa de Seguridad Vial, en el cual, evaluamos la seguridad de los productos y mantenemos una constante innovación para crear mejores productos y mitigar cualquier posible impacto en la salud y seguridad. (GRI 416-1)

Reconocemos la importancia de generar consciencia en nuestra sociedad en materia de seguridad vial, por lo que trabajamos continuamente en generar ideas y propuestas que permitan a los usuarios conocer más sobre las medidas de precaución existentes para reducir los riesgos de posibles lesiones.

Modelos de vehículos clasificados con una puntuación general de seguridad de cinco estrellas

	2021	2022
Porcentaje de modelos evaluados	100%	100%

(SASB TR-AU-250a.1)

Vehículos que fueron objeto de retiradas voluntarias o involuntarias

	2021	2022
Número total	30	54

(SASB TR-AU-250a.3)

Cursos de manejo Italika

Los cursos de manejo y capacitación sobre mejores prácticas viales son parte de la estrategia de seguimiento y acompañamiento hacia nuestros clientes. En este programa, no solo se enseña a manejar la moto de manera responsable, también incentiva la cultura del uso del casco y otras prácticas relacionadas con el uso adecuado de la moto.

En materia de educación vial, en Italika ofreceremos sesiones de manejo básico para adultos y sesiones de cultura vial para niños que tiene como objetivo asegurar que los menores de edad cuenten con la información necesaria para tener una sana y segura convivencia urbana, como:

- ¿Qué es educación vial?
- Señales de tránsito
- ¿Cómo cruzar la calle?
- Conductor motociclista
- Uso de equipo de seguridad al trasladarse en bicicleta y motocicleta

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso.Económica →
Compromiso.Gpo. Interés →
Compromiso.Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Transparencia y comunicación ASG de los productos y servicios

En Italika, estamos convencidos de que el camino para crear relaciones a largo plazo con los clientes es a través de una comunicación transparente, por lo cual trabajamos en compartir toda la información correspondiente a los productos que ofrecemos de manera clara y de fácil comprensión, lo cual permite realizar compras más informadas y con total accesibilidad a la información.

Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios

Buscamos que nuestros clientes conozcan el uso seguro de las motocicletas y por eso ponemos a su disposición los manuales de uso, junto con material informativo en la tienda y en el etiquetado de las motos para que nuestros clientes conozcan las especificaciones antes de adquirir el producto. Adicional a esto, hemos desarrollado una aplicación interactiva con contenido relevante en cuanto al uso, mantenimiento y la experiencia de nuestros clientes, la cual se obtiene al escanear la etiqueta de la moto.

Cando cumplimiento a la NOM-024-SCFI-2013 sobre información comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos ponemos a disposición los manuales y etiquetado cómo desechar adecuadamente nuestras motos para que el impacto ambiental y social que generen sea el menor posible. **(GRI 417-1)**

GRI: 417-1, 417-2, 417-3

Durante 2022 no se tuvieron casos de incumplimiento *relacionados con marketing o la información y etiquetado de productos.* **(GRI 417-2) (GRI 417-3)**



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

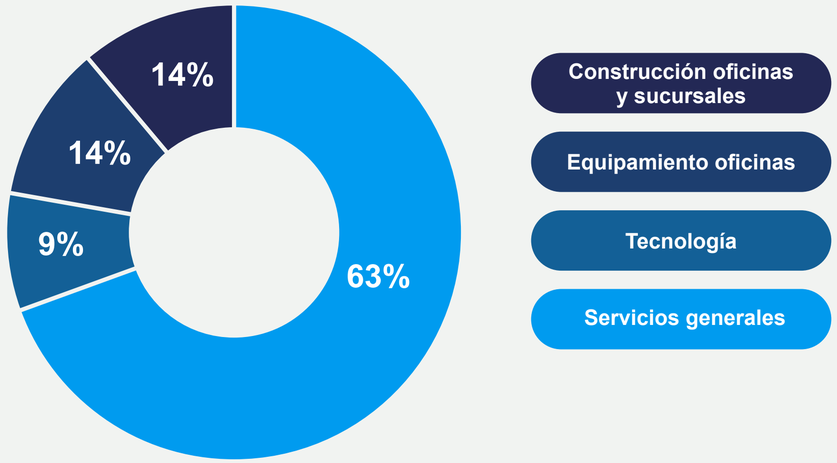
Cadena de suministro responsable

En Italika buscamos fomentar una cultura basada en el cuidado y respecto al ambiente y la sociedad, no solo al interior de la organización, sino en todas nuestras relaciones comerciales. Por lo que, hemos integrado criterios y medidas ASG en el proceso de evaluación y selección de proveedores a fin de poder asegurar que nuestra visión se comparta y se promuevan las mejores prácticas y estándares en materia de sustentabilidad.

Nuestros proveedores son parte integral de nuestra cadena de suministro y desempeñan un papel vital en asegurar la calidad, disponibilidad y costos de los componentes, materiales y productos que ofertamos. Por lo que definimos claramente los principios de relación y negociación, alineados a nuestro Código de Ética, con el fin de mantener relaciones de negocio estrechas a largo plazo.

Dichos principios se enfocan en ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo, honesto y respetuoso, manteniendo total transparencia en la comunicación y evitando en todo momento cualquier posible conflicto de interés, lo que nos permite generar negociaciones basadas en criterios de calidad, precio y entrega.

Distribución de proveedores por tipo de productos y servicios de Italika



Proveedores por tipo de productos y servicios

	2022
Servicios generales	60
Tecnología	9
Equipamiento oficinas	13
Construcción oficinas y sucursales	13

Gasto en proveedores locales

	Italika
% de proveedores locales	93.18%
% de proveedores extranjeros	6.19%
Total (MXN)	366,555,421

(GRI 204-1)

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

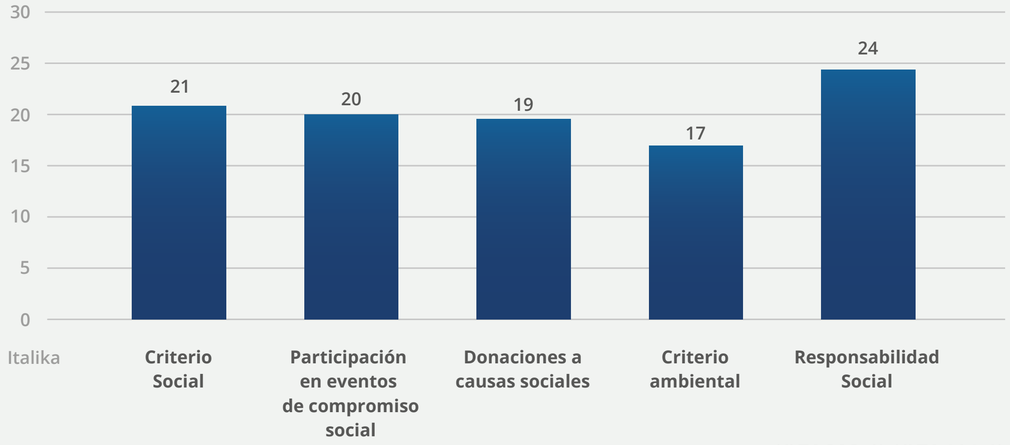
Evaluación y selección de proveedores con criterios ambientales y sociales

La evaluación de proveedores es una herramienta fundamental para asegurarnos que cumplen con nuestra visión y se apegan a nuestros valores en temas ambientales y sociales, lo que nos permite tomar decisiones responsables al momento de seleccionar a nuestros socios comerciales.

Certificación de Círculo de Proveedores

La certificación de proveedores es una herramienta fundamental en nuestro compromiso con la calidad y eficiencia en la cadena de suministro. A través de este proceso de análisis y validación, nos aseguramos de que nuestros proveedores cumplan con los estándares legales, financieros, operativos y de imagen comercial que exigimos en nuestra empresa.

Proveedores evaluados en temas ASG



(GRI 308-1) (GRI 414-1)

Se evaluaron 17 proveedores bajo criterios ambientales y 21 bajo criterios sociales y durante 2022, *no se identificaron impactos negativos en temas ASG.* **(GRI 308-2) (GRI 4014-2)**

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

COMPROMISO
CON EL AMBIENTE

En Italika estamos conscientes del impacto de nuestra organización en el ambiente, por lo que monitoreamos de manera periódica los indicadores clave de desempeño y desarrollamos acciones específicas para gestionar y mitigar el impacto.

Somos promotores de la creación de conciencia ambiental, involucramos activamente a los colaboradores a través de campañas de difusión en nuestro portal de la página web. Estas campañas abordan temas de interés en medio ambiente, brindando información relevante y práctica sobre cómo podemos contribuir a la conservación de nuestros recursos naturales y reducir nuestro impacto ambiental.

En Italika contamos con las siguientes políticas para reforzar nuestro marco de gestión ambiental:

- Política de Eficiencia Energética, la cual establece los lineamientos para aplicar acciones de ahorro y uso eficiente de la energía en nuestras instalaciones.

- Política de Control de Materiales Peligrosos y Recursos Naturales, que estableces nuestros lineamientos para que nuestros proveedores cumplan con los requisitos normativos.

- Política de Recolección de Residuos, donde se establecen las actividades que regulan la separación y recolección de residuos.

Adicionalmente, realizamos a cabo tres capacitaciones para los colaboradores. Estas capacitaciones tuvieron como objetivo principal crear una mayor sensibilización y conciencia sobre los desafíos ambientales que enfrentamos como sociedad. A través de estas sesiones, brindamos información actualizada y herramientas prácticas para que el equipo pueda tomar decisiones informadas y adoptar prácticas sostenibles tanto en el ámbito laboral como en sus vidas personales. Creemos firmemente que el cambio comienza desde adentro, y al empoderar a los colaboradores, estamos construyendo una cultura corporativa comprometida con la protección del medio ambiente y la búsqueda de soluciones sustentables.

*Durante 2022, **se llevaron a cabo 24 campañas de comunicación ambiental** para fomentar cambios positivos en nuestras prácticas diarias.*



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

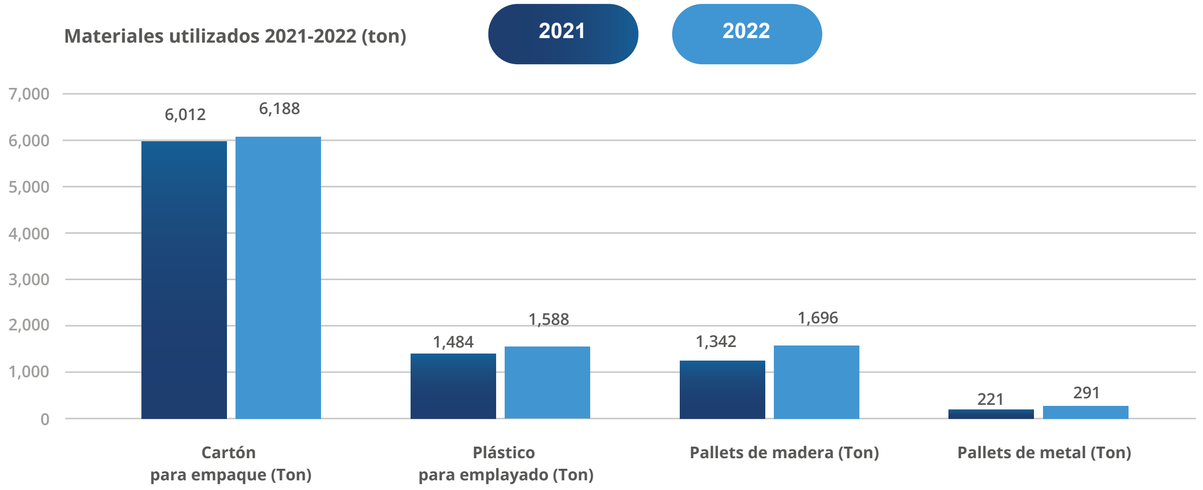
Banco Azteca →

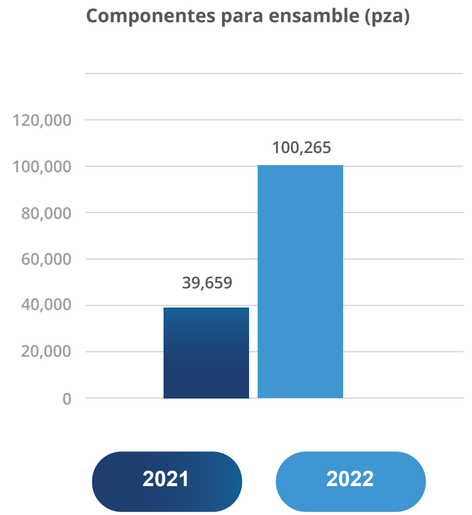
GRI: 301-1

Materiales utilizados por peso y volumen

Los materiales que utilizamos tienen principalmente la función de embalar y almacenar nuestros insumos y productos de manera segura y eficiente para evitar daños y asegurando que lleguen en condiciones óptimas a nuestros clientes.

Durante 2022 **consumimos un total de 9,763 toneladas de materiales** para embalar y almacenar, lo cual **equivale a un aumento del 7%** respecto al año anterior.





Cantidad

Material	Unidad de medida	2021	2022
Componentes para ensamble	Piezas	39,659	100,265
Cartón para empaque	Toneladas	6,012	6,188
Plástico para emplayado	Toneladas	1,484	1,588
Pallets de madera	Toneladas	1,342	1,696
Pallets de metal	Toneladas	221	291

*Los componentes para ensamble que consumimos fue de **100,265 piezas aumentado en 153% respecto al año 2021.***

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

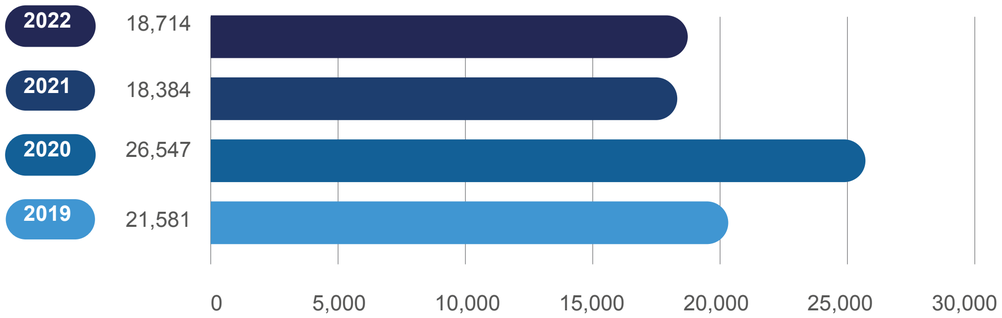
GRI: 302-1, 302-3, 302-4

Consumo energético

En materia de energía buscamos identificar posibles áreas de mejora en la eficiencia de nuestras operaciones y desarrollar una estrategia que permita la definición de objetivos específicos para la mitigación de impactos ambientales negativos.

En 2022 Italika tuvo un consumo de combustibles (Gasolina, Diesel, Gas LP) de 18,714 GJ, una disminución de 23% respecto al año 2021. Por otro lado, el consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes no renovables se mantuvo bajo un consumo de 28,800 GJ. (GRI 302-1) **(GRI 302-4)**

Consumo total de combustibles 2019-2022 (GJ)





	2019	2020	2021	2022	Variación 2021-2022
Gasolina (lts)	476,381	603,917	355,874	181,074	-49%
Diesel	1,516	2,872	61,216	313	-99%
Gas LP (lts)	82583	82,658	60,351	307,730	410%
Total (GJ)[7]	21,581	26,547	18,384	18,714	-23%

(GRI 302-1)

[7] **Metodología de cálculo: Análisis y revisión de más de 45,000 facturas y reportes de combustibles.**

Factores de conversión procedentes del Registro Nacional de Emisiones (RENE)

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

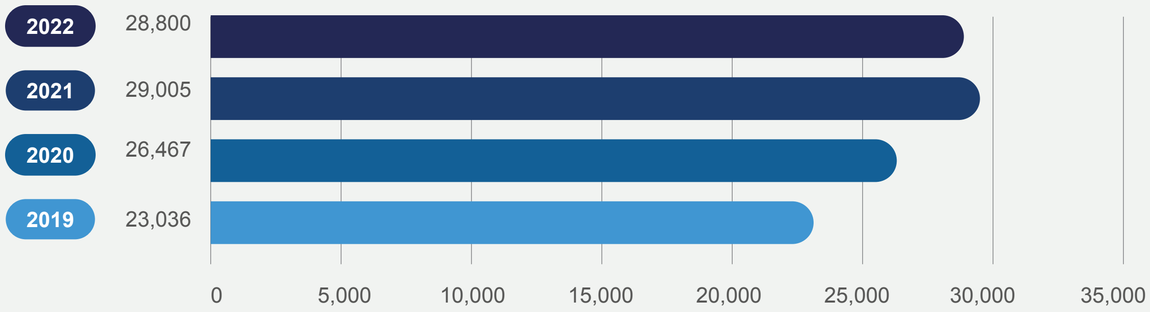
Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Consumo de electricidad[8] (GJ)



	2019	2020	2021	2022	Variación 2021-2022
Consumo total de energía no renovable (GWh)	6.3	7.2	7.9	7.9	-
Contratos de energía renovable (GWh)	0.1	0.1	0.1	0.13	30%
Total (GWh)	6.4	7.3	8	8.03	0.37%
Total (GJ)	23,036	26,467	29,005	28,800	-1.57%

(GRI 302-1)

Intensidad energética

	2021	2022	Variación 2021-2022
Intensidad energética (GJ/colaborador)	11.57	10.39	-10.2%

(GRI 302-3)

[8] **Metodología de Cálculo:**

Análisis y revisión de más de 60,000 recibos de energía CFE y Dragón para el consumo eléctrico.

Suma total del consumo de energía eléctrica

Se utilizó el factor de conversión de: 3,600 GJ/GWh

Intensidad se estaría considerando la energía eléctrica y energía de combustible utilizado.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

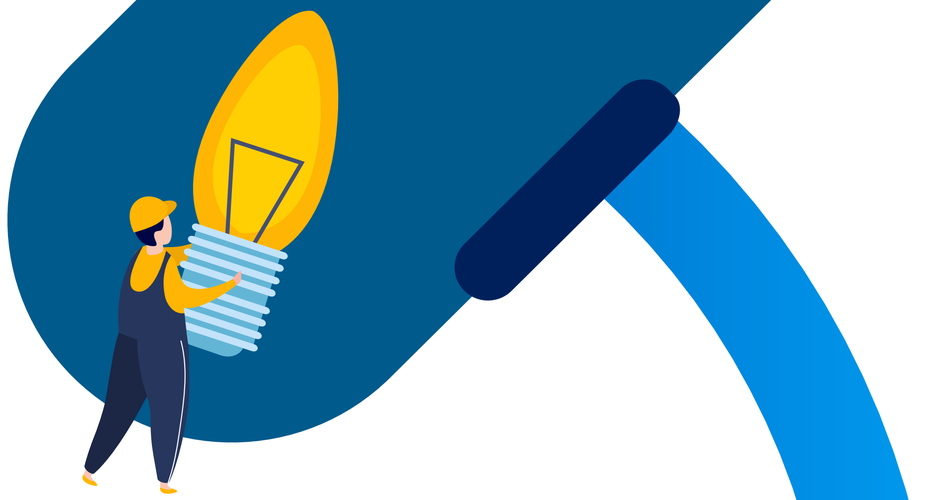
Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

GRI: 305-1, 305-2, 305-3, 305-5



Emisiones

Estamos conscientes de la creciente problemática que representa el cambio climático actualmente por lo que monitoreamos constantemente nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para poder desarrollar una estrategia de reducción a través de medidas de eficiencia energética y consumo de energías renovable,

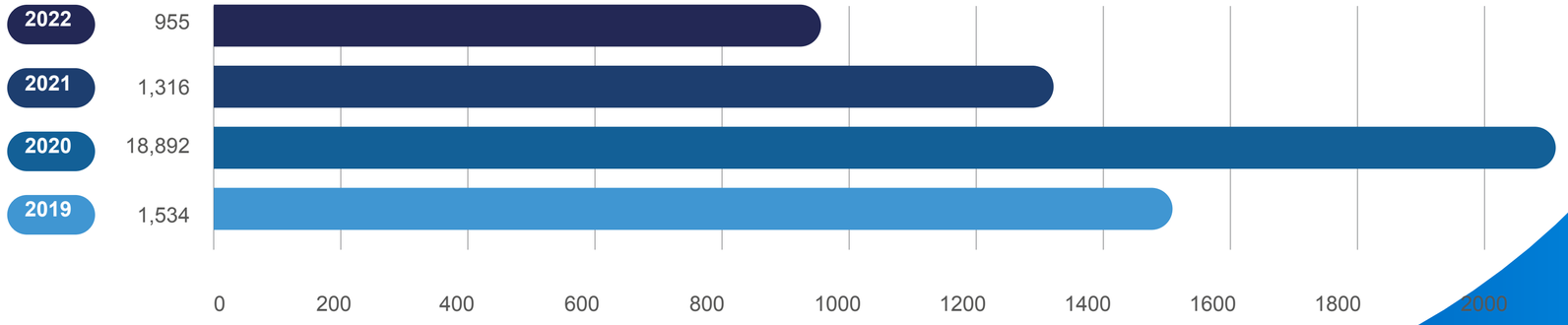
En 2022 redujimos nuestras emisiones totales (alcance 1 y alcance 2) un 2% respecto al año anterior. Generando un total de 4,743.40 tCO^2e. **(GRI 305-5)**

Emisiones de GEI alcance 1 y 2

Emisiones GEI (tCO^2e)	2019	2020	2021	2022	Var 2022-2021
Alcance 1	1,534	1,892	1,316	1,264	-39%
Alcance 2	3,182	3,557	3,342	3,480	4%
Alcance 1 + 2	4,715	5,449	4,658	4,744	-2%

(GRI 305-1) (GRI 305-2)

Emisiones alcance 1 generadas 2019-2022 (tCO^2e)



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

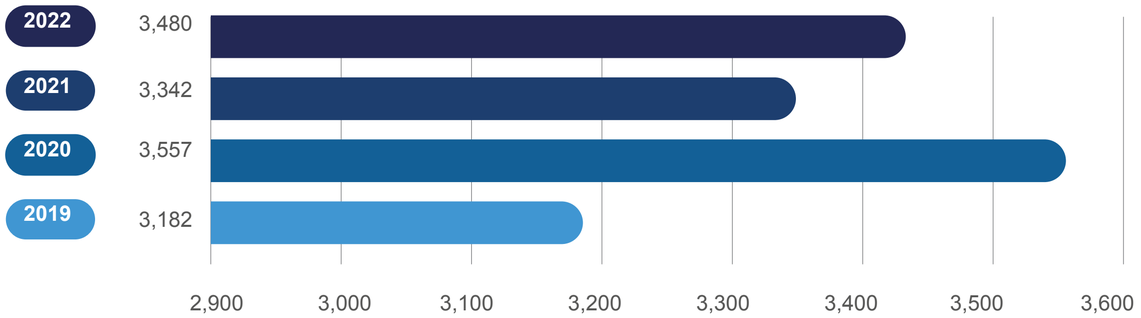
Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Emisiones alcance 2 generadas 2019-2022 (tCO^2e)



Emisiones de GEI (alcance 3)

Emisiones de CO_2e[9]

Año	2022
Viajes de negocios	85

(GRI 305-3)

[9] Factor de conversión: 0.00017

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Las instalaciones que cuentan ***con tecnologías de eficiencia energética han reducido sus emisiones en 29%***

Medidas de reducción

Para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero hemos implementado una serie de medidas que nos permitirán aumentar la eficiencia operativa y minimizar nuestro impacto ambiental.

Mejora en nuestra logística

Una de las acciones que hemos llevado a cabo es la sustitución de 24 camiones con entre 5-12 años de antigüedad por camiones nuevos con tecnología más avanzada y eficiente en cuanto al consumo de combustible. De esta forma, contribuimos a la reducción de la huella de carbono de las operaciones de transporte y logística, lo que se traduce en una mejora del impacto ambiental y en una imagen positiva de nuestra empresa en la sociedad.

Uso de tecnologías

En nuestras nuevas instalaciones, buscamos a adquirir exclusivamente equipos con certificación de eficiencia energética y sello de energía, como parte de nuestro enfoque en la reducción de emisiones. Estos equipos han sido cuidadosamente seleccionados para garantizar un rendimiento óptimo con el menor consumo de energía posible. Al implementar estas medidas, buscamos contribuir activamente a la protección del medio ambiente al reducir nuestra huella de carbono y fomentar la sostenibilidad en todas nuestras operaciones.

Pequeños cambios que impactan

Como medida de eficiencia y para reducir el impacto ambiental de nuestros sistemas de aire acondicionado, hemos establecido una temperatura estándar de 24°C en todas nuestras tiendas. Esta iniciativa ha logrado resultados sorprendentes, generando ahorros significativos en el consumo de energía y reduciendo nuestra huella de carbono. Estamos encantados de informar que esta medida ha sido ampliamente aceptada por todas nuestras tiendas, demostrando el compromiso de nuestro equipo y su disposición para unirse a esta importante iniciativa de sostenibilidad.

El inicio de la energía fotovoltaica

En la actualidad, 30% de nuestra energía proviene de fuentes renovables como energía eólica y geotérmica. Sin embargo, este año hemos dado un paso adelante al inaugurar nuestras primeras tiendas piloto equipadas con paneles fotovoltaicos. Estos paneles solares nos permiten embarcarnos en un emocionante camino hacia la autogeneración de energía. Al aprovechar la energía del sol, estamos reduciendo nuestra dependencia de fuentes convencionales y fomentando un modelo energético más sostenible. Estamos entusiasmados por explorar las oportunidades que nos brinda la energía solar y estamos comprometidos en seguir expandiendo esta iniciativa en todas nuestras tiendas, en línea con nuestro compromiso con la transición hacia una economía baja en carbono y amigable con el medio ambiente.



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

GRI: 303-5

AGUA

En Italika trabajamos para la gestión y conservación del recurso hídrico con el fin de alcanzar las necesidades organizacionales sin comprometer las necesidades de las comunidades donde se opera. Por esto, se busca que todas nuestras nuevas sucursales cuenten con sistemas de captación de agua pluvial y tratamiento de agua con el fin de reducir el consumo de agua municipal y evitar afectar la disponibilidad para las comunidades en las que operamos.

Ahorro de agua

En nuestras nuevas instalaciones, nos aseguramos de adquirir exclusivamente equipos que son ahorradores de agua. Reconociendo la importancia de conservar este recurso vital, hemos seleccionado cuidadosamente dispositivos y sistemas que están diseñados para minimizar el consumo de agua sin comprometer su funcionalidad.

Consumo de agua m^3

	2019	2020	2021	2022	Var 2022-2021
Consumo (m^3)	33,800	38,251	48,913	51,544	5.4%



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso.Económica →

Compromiso.Gpo. Interés →

Compromiso.Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 306-4

Residuos

La gestión de los residuos generados es fundamental para robustecer nuestra estrategia de sustentabilidad y mitigar nuestro impacto ambiental negativo. Por lo que trabajamos en una estrategia de clasificación y manejo de los residuos que fomenta el monitoreo de los residuos generados para trabajar e impulsar la recuperación, reciclaje, reutilización y reducción de los residuos a través de nuestras operaciones.

Los residuos valorizados en la ensambladora son el unicel y cartón, el cual el cartón representa el 98% de los residuos generados, así como el que más revaloriza.

En nuestro compromiso por reducir nuestro impacto ambiental, hemos identificado áreas de oportunidad en nuestros centros de distribución, donde se utilizaban aproximadamente 121 mil tarimas de madera para el almacenamiento de materias primas. Sin embargo, estas tenían una vida útil estimada de entre 1 y 2 años, lo que las convertía en residuos en un corto periodo de tiempo. Se tomó la decisión de sustituirlas por unas de un polímero resistente y duradero, que además pueden ser rehabilitadas en caso de sufrir alguna ruptura. Se estima que estas nuevas tarimas tendrán una vida útil de entre 5 y 7 años, reduciendo significativamente la cantidad de residuos generados por el uso de madera. Con esta acción, seguimos avanzando en nuestro compromiso con el planeta.

Residuos Valorizables Ensambladora Italika

Residuo	Peso total (kg)
Unicel	18,571
Cartón	5,931,630



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 1-1

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUERIMIETOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	7				
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-4 Actualización de la información	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-5 Verificación externa	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	7				
	2-7 Empleados	21				
	2-8 Trabajadores que no son empleados	-	x	No procede	No se cuenta con trabajadores que no son empleados.	
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	17				
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-15 Conflictos de interés	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra	

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-19 Políticas de remuneración	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-21 Ratio de compensación total anual	-	x	Información confidencial	Por temas de seguridad y confidencialidad de nuestros colaboradores no se reportará la información de este indicador.
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-23 Compromisos y políticas	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-28 Afiliación a asociaciones	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	-	x	No procede	Esta información se encuentra disponible en el Informe de Grupo Elektra
	2-30 Convenios de negociación colectiva	22			
Temas materiales					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	8			
	3-2 Lista de temas materiales	8			
Capacitación y desarrollo de oportunidades					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	20			
GRI 404: Formación y educación 2016.	404-1 Horas promedio de entrenamiento por año por empleado	20			
	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados	20			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional.	20			
Atracción y retención de talento					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	18			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de empleados	19			

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Italika →

Compromiso Competitividad →

Compromiso Gpo.Interés →

Compromiso Medio Ambiente →

Divulgación de estándares →

Grupo Elektra →

Tiendas Elektra →

Banco Azteca →

Competitividad del negocio		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Informe de Grupo Elektra 29
Digitalización de procesos		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Databook de Tiendas Elektra 31
Experiencia del cliente		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	35
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	35
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	37
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	38
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	38
Innovación de productos y servicios		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15
Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Databook Tiendas Elektra 18
Privacidad del cliente		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Databook Tiendas Elektra 32
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15
Cumplimiento regulatorio		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16
Ética y anticorrupción		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Informe de Grupo Elektra 20
Gobierno corporativo		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17
Indicadores no asociados		
GRI 204: Prácticas de adquisiciones 2016	204-1 Proporción de gastos en proveedores locales	39

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Italika →
Compromiso Competitividad →
Compromiso Gpo.Interés →
Compromiso Medio Ambiente →
Divulgación de estándares →
Grupo Elektra →
Tiendas Elektra →
Banco Azteca →

GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	43
	302-3 Intensidad energética	43
	302-4 Reducción del consumo de energía.	43
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	48
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	45
	305-2 Emisiones indirectas de GEI de energía (Alcance 2)	45
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	45
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	45
	305-5 Reducción de emisiones	45
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	39
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	39
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	21
GRI 406 No discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendi-das	21
GRI 414 Evaluación social de los proveedores	414-1Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	39
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	39

TABLA SASB

Tema	Código	Parámetro	Capítulo	Página
Automóviles: Parámetros de actividad	TR-AU-000.A	Número de vehículos fabricados	Competitividad del negocio	15
	TR-AU-000.B	Número de vehículos vendidos	Competitividad del negocio	15
Automóviles: Parámetros de actividad	TR-AU-250a.1	Porcentaje de modelos de vehículos clasificados por los programas NCAP con una puntuación general de seguridad de cinco estrellas, por región	Experiencia del cliente	35
	TR-AU-250a.2	Número de reclamaciones por defectos relacionados con la seguridad, porcentaje investigado	Experiencia del cliente	35
	TR-AU-250a.3	Número de vehículos retirados	Experiencia del cliente	35

CAMINANDO JUNTOS

HACIA LA
PROSPERIDAD INCLUYENTE

INFORME DE
SUSTENTABILIDAD
2022

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

BANCO AZTECA

ÍNDICE

Sobre este Databook	**3**
Cifras relevantes	4
Somos Banco Azteca	**9**
Materialidad	11
Modelo de Sustentabilidad	16
Ruta a la sustentabilidad	17
Compromiso con la competitividad	**22**
Datos operativos y financieros	23
Indicadores por unidad de negocio	24
Finanzas Sostenibles	26
Gobierno Corporativo	31
Estructura organizacional	32
Comités	33
Ética y anticorrupción	35
Códigos de conducta	39
Conflictos de interés	39
Sistema de denuncias	40
Gestión de Riesgos	41
Fraudes	45
Cumplimiento regulatorio	45
Compromiso con nuestros grupos de interés	**46**
Colaboradores	46
Atracción y retención de talento	47
Desarrollo de nuestros colaboradores	48
Diversidad e igualdad de oportunidades	48
Salud y Seguridad	50
Experiencia del cliente	54
Digitalización	55
Accesibilidad a servicios y productos	56
Transparencia	57
Privacidad del cliente	58
Cibeseguridad	60
Desarrollo socioeconómico de comunidades	62
Inclusión y educación financiera	62
Cadena de suministro responsable	68
Proveedores	68
Desempeño ambiental	**70**
Consumo energético	71
Emisiones	73
Agua	75
Estrategia de Finanzas Sustentables	76
TDFD Fase 2	79
Medición de la emisiones financiadas en nuestra cartera de crédito corporativo	83
Índice de contenidos GRI y SASB	**85**

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Link al informe anual (https://www.grupoelektra.com.mx/es/informes-anuales)

SOBRE ESTE DATABOOK

En esta sección se presentarán los resultados de Banco Azteca en materia de sustentabilidad, estamos comprometidos en hacer públicos nuestros esfuerzos para combatir el cambio climático, procurar los derechos humanos de los grupos de interés, garantizar condiciones de trabajo adecuadas y mantener prácticas comerciales éticas, lo cual es parte de nuestra filosofía de prosperidad incluyente. Seguimos todos los lineamientos utilizados por Grupo Elektra[1].

El Informe Anual 2022 de Banco Azteca fue verificado por Redes Sociales (Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V.), un tercero independiente a nuestra organización. Redes Sociales ha llevado a cabo una verificación de indicadores estratégicos para Banco Azteca, cuyo alcance se especifica en la carta de aseguramiento que se encuentra en la sección de anexos de este Informe. **(GRI 2-5)**



[1] Para más información sobre el alcance, estándares y periodo referirse al capítulo "1. Sobre nuestro informe" de Grupo Elektra.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES

Compromiso con la sustentabilidad ambiental

Cerca del **30%** de la energía que consumimos proviene de fuentes renovables

100% de nuestras sucursales cuentan con el programa de eficiencia energética y uso de energías renovables

100% de nuestra cartera de crédito (corporativa y de consumo) fue analizada para identificar los riesgos climáticos utilizando las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras relacionadas con el Clima (TCFD , por sus siglas en inglés)

Cerca del **16%** del total de la cartera corporativa corresponde a financiamiento a proyectos de energía renovables y opciones de movilidad verde

1er ejercicio piloto de medición de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) financiadas por el banco en la cartera corporativa, utilizando la metodología PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials),

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

CIFRAS RELEVANTES

Compromiso Social - **Inclusión financiera y bancarización de clientes**

1er lugar
en créditos personales con una participación de mercado del **30%.**

+2,684
puntos de contacto en 807 municipios, de los cuales en 103 somos la única institución bancaria

Rankeados #3
entre los bancos con mejor atención a usuarios según la CONDUSEF 2022.

Cerca de 20
millones de Clientes en la Banca Digital un canal ágil, intuitivo y seguro.

50%
de los clientes nuevos por crédito, fueron con poco o sin historial crediticio, teniendo la oportunidad de tener acceso a un primer financiamiento.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES



● Compromiso Social - **Educación financiera**

Aumentamos

8.2%

la inversión total en iniciativas de educación financiera en nuestro programa "Aprende y Crece" con respecto al año anterior con lo cual beneficiamos a

+350

mil personas.

● Compromiso Social - **Educación financiera**

+44

Mil colaboradores en nuestra plantilla

Lo que nos posiciona como 1er Lugar de empleabilidad del sector financiero

Top 10

De las mejores empresas del sector financiero para atracción y retención de talento.

MERCO talento

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES

● Reconocimientos

Por
6°
año consecutivo recibimos el distintivo “Empresa Socialmente Responsable 2022”. Ocupamos la posición número 3 entre más de 250 empresas.

En el 2022 ocupamos el
6°
lugar del ranking
“Instituciones Financieras con mejor reputación corporativa en México” de MERCO.

BANCO AZTECA, ENTRE LAS MEJORES INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL MUNDO

Banco Azteca es de los mejor evaluados por especialistas de The Banker’s Top 1000 World Banks. Banco Azteca es reconocido como uno de los mejores bancos del mundo, de acuerdo con el ranking The Banker’s Top 1000 World Banks.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso- competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso- grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 2-1, 2-2

SOMOS BANCO AZTECA

Desde nuestros inicios hemos buscado impulsar la inclusión financiera, esto lo hemos logrado a través de productos y servicios de uso sencillo que ofertamos a través de diversos medios, los cuales nos permiten bancarizar a la población que no cuenta con ningún producto o servicio financiero y generar una prosperidad incluyente.

(GRI 2-1). (GRI 2-2)

En 2022, celebramos 20 años de ser un banco mexicano que ha evolucionado para posicionarse como una de las instituciones financieras más grandes del país. Nuestro compromiso es llegar a donde nadie más ha llegado y ofrecer servicio todos los días del año.



Somos el primer banco en haber implementado la identificación biométrica para proteger el patrimonio de nuestros clientes.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

PRESENCIA

Contamos con **2,684 puntos de contacto en 807 municipios del país**, de los cuales, en 103, somos la única opción bancaria. Además, contamos con presencia internacional ofreciendo servicios de manera adicional en **Guatemala, Honduras y Panamá.**



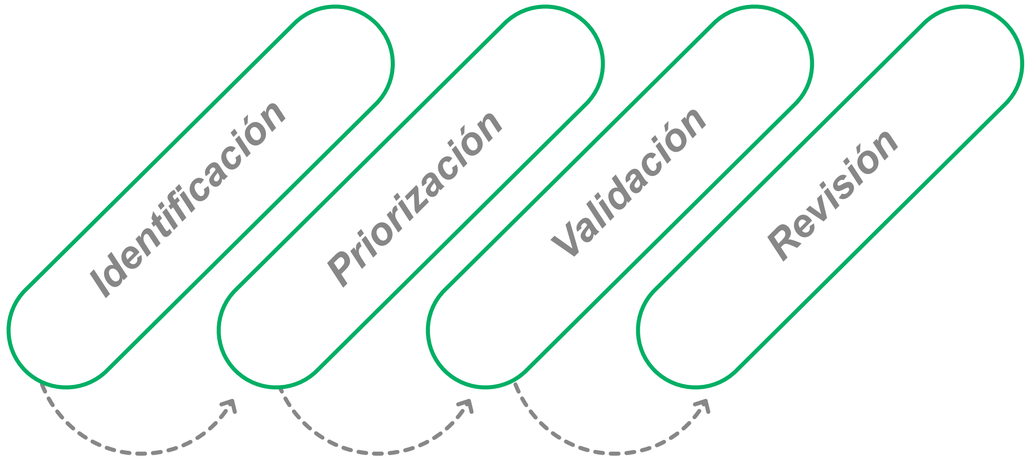
Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 3-1, 3-2
CSA: 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3

MATERIALIDAD

En 2020 llevamos a cabo un estudio de materialidad con el objetivo de identificar los temas de mayor relevancia de nuestros grupos de interés y la visión estratégica del negocio. Realizamos el ejercicio mediante un proceso de 4 etapas:





A partir de este estudio, se identificaron un total de 36 temas materiales priorizados de la siguiente manera:

Temas materiales:
Temas especialmente críticos en el momento presente, tanto para nuestros grupos de interés, como Banco Azteca.

Temas emergentes:
Temas con la posibilidad de volverse materiales en el corto plazo, derivado de un cambio significativo en el contexto y/o en nuestra operación.

Temas no materiales:
aquellos de baja significancia, que no requieren de acción especial por nuestra parte.

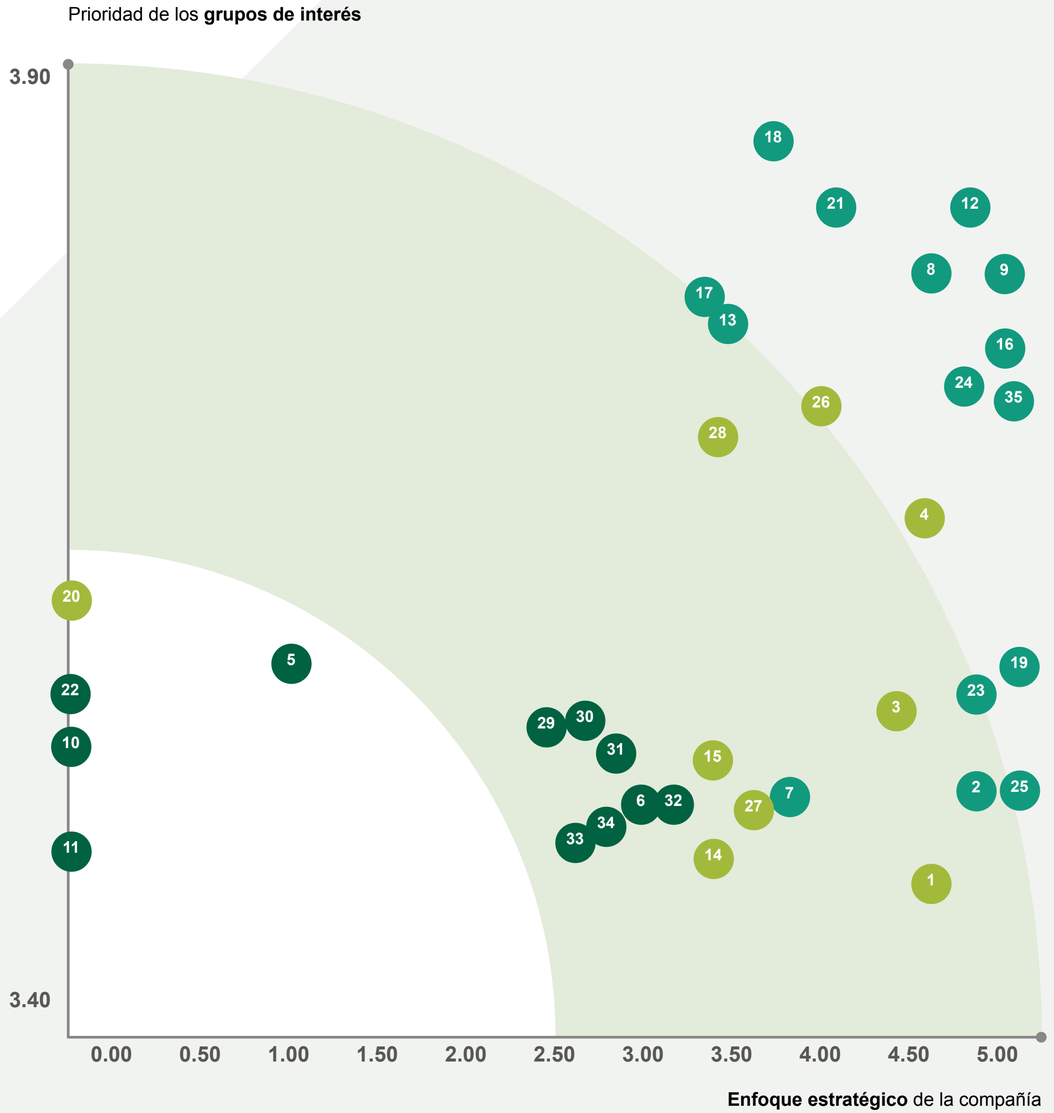
Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

MATRIZ DE MATERIALIDAD

- Temas materiales
- Potenciales temas materiales en el corto plazo
- Otros temas potencialmente relevantes

1	Capacitación y desarrollo de oportunidades
2	Atracción y retención de talento
3	Clima laboral
4	Diversidad e igualdad de oportunidades
5	Salud y seguridad del colaborador
6	Cadena de suministro responsable
7	Automatización y eficiencia de procesos operativos
8	Competitividad del negocio
9	Digitalización de procesos
10	Eficiencia logística
11	Empaque responsable
12	Experiencia del cliente
13	Innovación de productos y servicios
14	Inversión ASG (ambiental, social y de gobernanza)
15	Alianza con socios estratégicos
16	Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos
17	Transparencia del producto
18	Privacidad del cliente
19	Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio
20	Salud y seguridad del cliente
21	Ciberseguridad
22	Servicios post-venta
23	Cumplimiento regulatorio
24	Ética y anticorrupción
25	Gobierno corporativo
26	Estabilidad financiera
27	Relación con autoridades
28	Gestión de marca y comunicación ASG
29	Eficiencia energética y energías renovables
30	Gestión del agua
31	Gestión de residuos y eficiencia de materiales
32	Resiliencia al cambio climático
33	Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero)
34	Desarrollo socio-económico de comunidades
35	Inclusión y educación financiera



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Correlación de los temas materiales con los

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

A partir de los temas materiales identificados, realizamos un análisis para identificar la relación que tienen nuestros temas materiales con los ODS. De esta forma, al llevar a cabo iniciativas y actividades a favor de nuestros temas materiales, sabremos los ODS a los que podemos contribuir de manera directa.

Tema material	Definición	Correlación a los ODS
Atracción y retención de talento	Captura las prácticas de atracción, reclutamiento, retención y desarrollo de los colaboradores a través de capacitaciones, evaluaciones de desempeño, oportunidades de crecimiento y planes de carrera. También considera el manejo de la fuerza laboral para que funcione en niveles más productivos, haga frente a los cambios organizacionales y se adapte a nuevas tendencias.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Competitividad del negocio	Prácticas que impiden o restringen el libre comercio o la competencia entre los agentes comerciales en un mercado, incluidos el comportamiento anticompetitivo y el proteccionismo. También abarca la protección y violación de los derechos de propiedad intelectual.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Digitalización de procesos	Desarrollo y uso de tecnologías avanzadas e innovaciones digitales para generar nuevos procesos empresariales y mejorar las experiencias de los clientes y otras partes interesadas	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Experiencia del cliente	Dinámica de las expectativas de los clientes que influyen en la satisfacción, la fidelidad y la reputación de la marca, y a los mecanismos para garantizar que los consumidores reciban un trato justo y honesto durante las transacciones comerciales.	1 FIN DE LA POBREZA, 5 IGUALDAD DE GÉNERO, 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES, 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
Innovación de productos y servicios	Creación de nuevas soluciones para satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores de manera más efectiva. La innovación de productos y servicios puede involucrar la mejora de productos y servicios existentes, la creación de nuevos productos y servicios o la combinación de ambos.	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA, 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES, 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	Capacidad de una empresa para garantizar que todas las personas y grupos de población puedan acceder a sus productos y servicios sin discriminación. Incluye la gestión de las necesidades universales, la asequibilidad y la accesibilidad.	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA, 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Transparencia del producto	Información clara, completa y precisa que se proporciona a los consumidores sobre un producto o servicio. Esto incluye detalles sobre los ingredientes, la calidad, el origen, el proceso de producción, las características, las garantías, los riesgos, los impactos ambientales y sociales, los precios, entre otros aspectos relevantes para los consumidores.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Privacidad del cliente	Derecho fundamental de una persona o entidad a mantener el control y la confidencialidad de su información personal. Es el derecho de decidir qué información se recopila, cómo se utiliza, se almacena y se comparte, así como el derecho a protegerse contra el acceso no autorizado o uso indebido de dicha información.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	Capacidad de las empresas a responder y adaptarse a cambios sociales, ambientales o políticos para desarrollar sus actividades, crecer y crear valor para los accionistas y la sociedad a largo plazo.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO; 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Ciberseguridad	Manejo responsable y gestión de la seguridad de los datos personales desde su recolección, almacenamiento, procesamiento y hasta la eliminación. Considera cualquier violación a la privacidad de los datos, pérdida de los mismos, incumplimiento de regulaciones o estándares aplicables, falta de transparencia, el uso para fines distintos a los acordados y la omisión de comunicación directa cuando haya cambios en la política de uso, entre otros.	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Cumplimiento regulatorio	Estrategia para asegurar el cumplimiento normativo de la organización, así como la relación y esfuerzos de alineación de los intereses públicos y corporativos. Captura la gestión del cumplimiento corporativo, el cabildeo y las relaciones gubernamentales, así como la planificación fiscal responsable.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Ética y anticorrupción	Código moral de conducta y a los principios rectores de la gestión estratégica y operativa de una empresa. Abarca la gestión de riesgos y oportunidades asociados a consideraciones éticas, comportamientos lícitos y prácticas de cumplimiento.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Gobierno corporativo	Para el aspecto de gobernanza, incluye la estructura, composición y gestión del gobierno corporativo, considerando la integración de la estrategia ASG en la gobernanza, así como las prácticas de evaluación de los órganos.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Inclusión y educación financiera	Disponibilidad y accesibilidad de servicios financieros para todos los individuos y hogares, especialmente aquellos que tradicionalmente han estado excluidos de los servicios financieros formales.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

(GRI 3-1) (GRI 3-2)

No se tuvieron cambios significativos en la identificación de los temas materiales respecto al año anterior

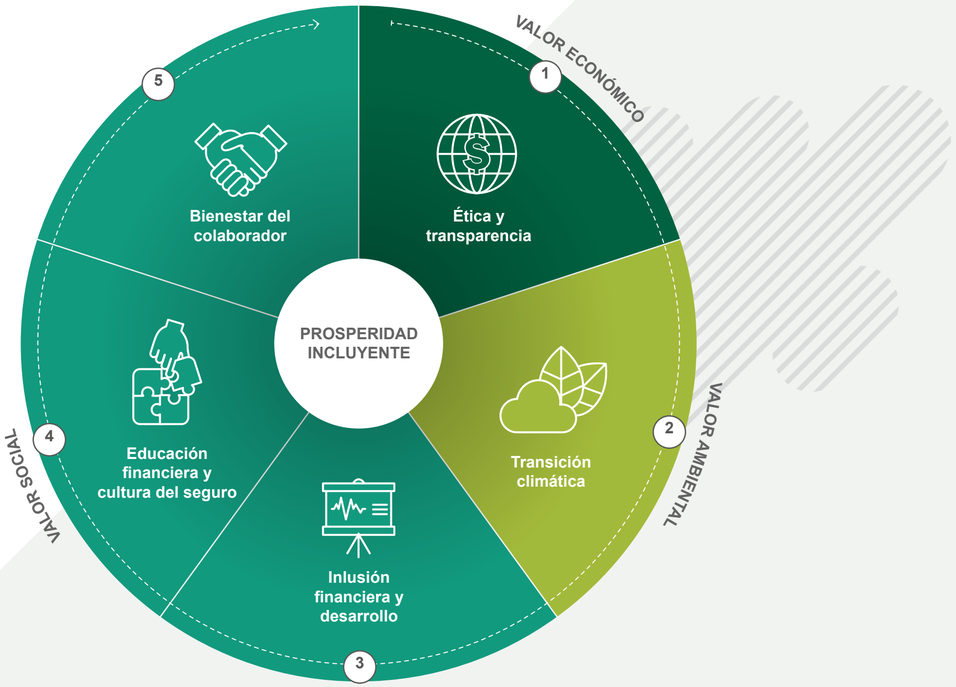
Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

MODELO DE SUSTENTABILIDAD

En Banco Azteca reconocemos que las empresas se han convertido en importantes vectores de cambio, ya que además de generar empleos y riqueza, son un medio fundamental para transformar a las comunidades donde operan. Para ello, tenemos como misión la generación de una Prosperidad Incluyente, a través del eje económico- innovar en los mercados y ofrecer servicios financieros que fortalecen la calidad de vida de millones de familias—, el eje social —con iniciativas que forman entornos propicios para potenciar las capacidades de la sociedad y mejorar sus condiciones—, y el eje ambiental, mitigando el impacto de sus operaciones en el medio ambiente.

Nuestro modelo está compuesto por 5 áreas de enfoque y 11 líneas de acción donde se busca fomentar el desarrollo y bienestar en todos los niveles de la sociedad, para así poder generar un valor sostenible.



Ser líderes en impacto positivo en nuestra región al contribuir en la prosperidad, promoviendo ***la salud financiera*** *de nuestros clientes e incorporando la* ***sustentabilidad ambiental*** *en nuestras operaciones.*

Clientes
colaboradores
Proveedores
Inversionistas
Autoridades
Competidores
Comunidad

Líneas de acción

1.1	Prácticas anticorrupción y PLD	3.3	Apoyo al emprendimiento y desarrollo empresarial (pymes)
1.2	Seguridad de la información	4.1	Educación financiera
2.1	Emisiones del portafolio	4.2	Cultura del seguro
2.2	Financiamiento verde	5.1	Diversidad y desarrollo
3.1	Productos y servicios inclusivos	5.2	Seguridad salud y bienestar
3.2	Tecnología para el cliente		

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Ruta a la sustentabilidad

Nuestra ruta se basa en el firme compromiso de trabajar por México y promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Desde el diseño de nuestros servicios financieros hasta la toma de decisiones de inversión, consideramos activamente cómo podemos contribuir mediante proyectos, en los cuales nos enfocamos en canalizar nuestros recursos hacia iniciativas y sectores que promuevan el desarrollo económico y social sostenible. Un ejemplo de esto son los productos que ofrecemos a través de nuestra línea de finanzas sostenibles.



Abordamos los ODS en todas nuestras operaciones y acciones, con el objetivo de generar un impacto positivo hacia la prosperidad incluyente.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →



Indicadores:

- **50%** de los clientes nuevos por crédito, fueron con poco o sin historial crediticio, teniendo la oportunidad de tener acceso a un primer financiamiento.
- **+19** millones de Clientes Digitales en tan solo 6 años de operación de la Banca Digital.
- **1er** Lugar de empleabilidad del sector financiero.
- **2,684** puntos de contacto en 807 municipios del país, de los cuales, en 103, somos la única opción bancaria.

Metas 2025

- Continuar desarrollando una oferta comercial con enfoque sostenible para nuestros clientes.

- Lograr que más del 60% de las transacciones monetarias se realicen a través de la App de Banco Azteca.

Indicadores

- **352,416** personas beneficiadas a través de nuestro programa “Aprende y Crece” en México, Latino América y EU
- Se ha logrado impactar a través de los medios de difusión, contenido en redes, notas de tips y cursos a más de 60 millones de personas desde sus inicios en 2015”

Metas

Alfabetizar financieramente a más de 500 mil personas, principalmente niñas, niños, mujeres y adultos mayores para el año 2030.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Indicadores

- **276,902** cuentas “Somos”, producto exclusivo para mujeres, lo que representa un incremento del 125% en cuentas con respecto al año anterior.
- **48,323** pólizas vigentes de Protección Mujer, un seguro enfocado en la atención del cáncer de mama y cervicouterino.
- Este año, nuestros principales productos se conformaron de la siguiente manera:
  - **53%** de las cuentas de captación pertenecieron a mujeres.
  - **73%** de los clientes de Presta Prenda fueron mujeres.
  - **43%** de los créditos fueron otorgados a mujeres.
- Trabajamos constantemente para asegurar que exista una cultura de diversidad e igualdad entre nuestras colaboradoras y colaboradores:
- **44%** de la plantilla global de Banco Azteca son mujeres, incluyendo corporativo.
- **51%** de los puestos gerenciales dentro de la geografía son mujeres.
- **40%** de las mujeres en corporativo tienen una función gerencial.
- **2 de cada 5** de las promociones a puestos de liderazgo fueron a mujeres, incrementando su presencia en cargos importantes para la toma de decisiones.

Metas

- Continuar fortaleciendo nuestra oferta de productos con perspectiva de género y la cultura de diversidad e igualdad entre nuestros colaboradores.



Indicadores

- **1er** Lugar de empleabilidad del sector financiero.
- **El 44%** de la plantilla global Banco Azteca son mujeres, (incluyendo corporativo).
- **+ 2,000** de nuestros colaboradores pertenecen a un grupo étnico, capacidades diferentes o se identifican como LGBTQ+. Demostrado la diversidad del grupo e igualdad de oportunidades.
- **321** jóvenes destacados fueron contratados a través del programa Jóvenes Construyendo el Futuro desde 2019.

Metas

- Seguir siendo una fuente de empleo importante en el sector financiero mexicano, respetando la igualdad de oportunidades.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →



Indicadores

- **100%** de nuestras sucursales cuentan con programa de eficiencia energética.
- **29%** de la energía que consumimos en Banco Azteca, proviene de fuentes renovables.
- **$2,5** millones de pesos fueron financiados a través de nuestros productos de crédito con criterio ambiental.
- Realizamos el análisis de riesgo ambiental de nuestra cartera corporativa y de consumo, según las recomendaciones del TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures).

Metas

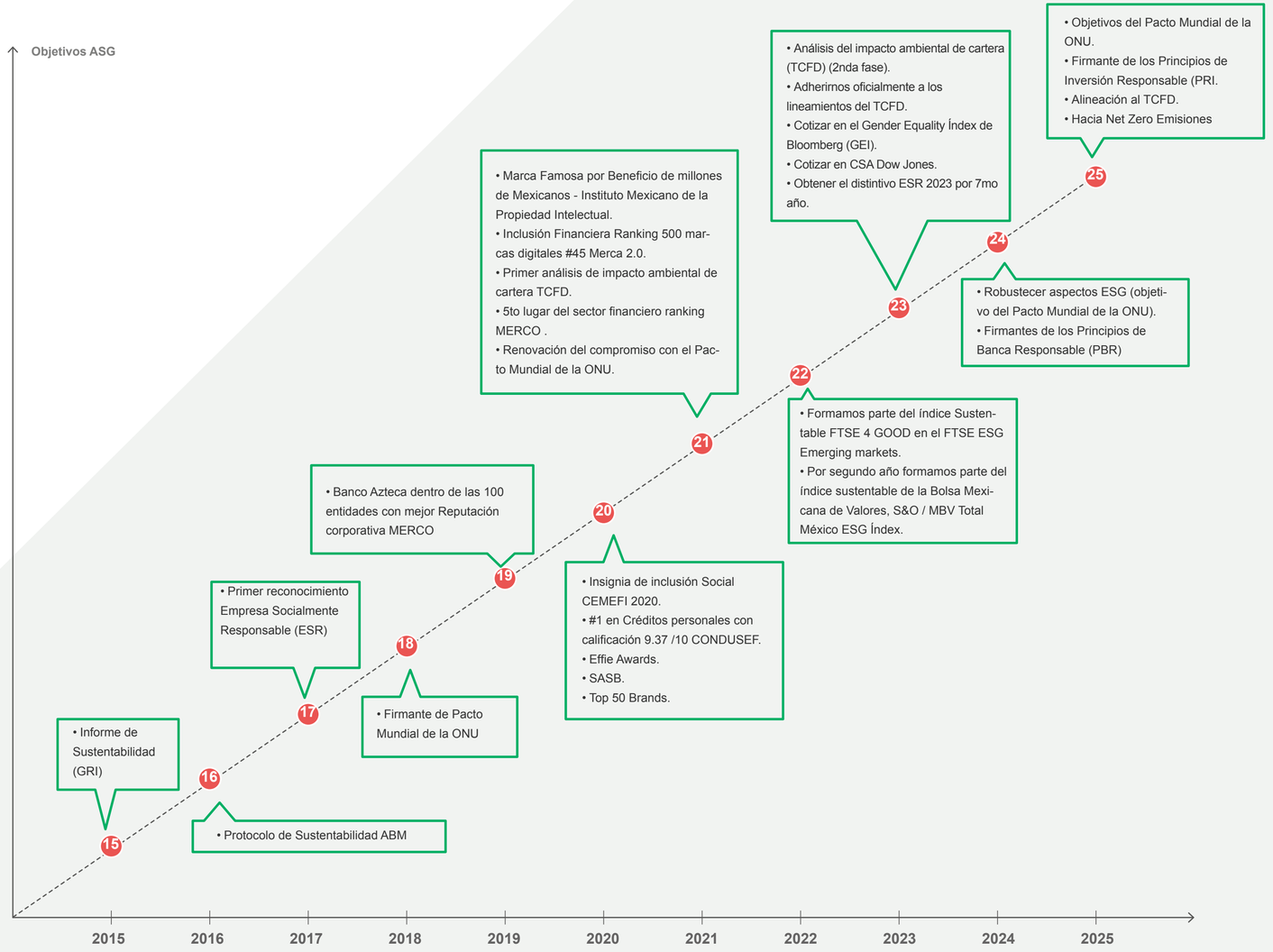
- Operar con 50% de energías limpias y aumentar nuestra cartera de productos verdes.
- Implementar las recomendaciones del TCFD y generar el reporte anual.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 203-1

NUESTRA HOJA DE RUTA



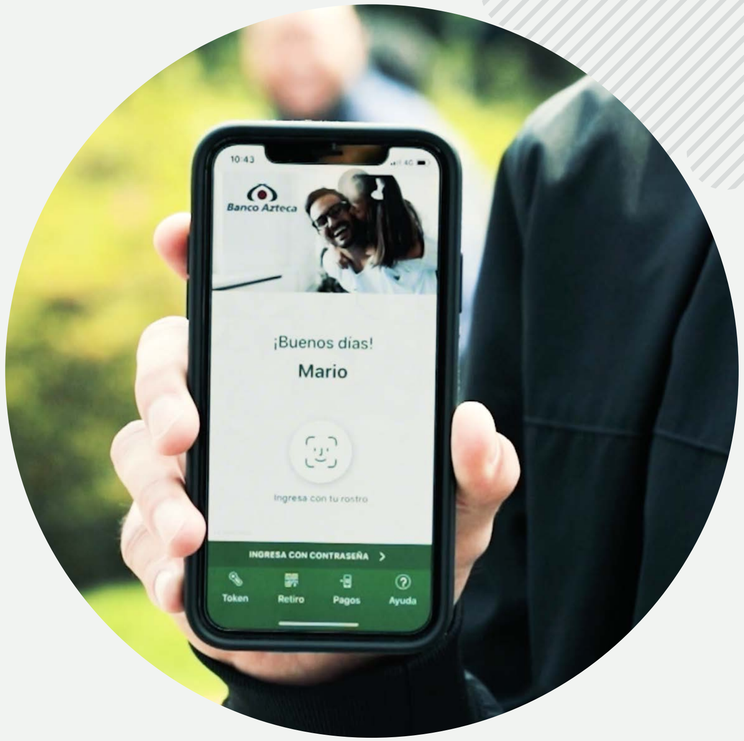
Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 203-1

COMPROMISO CON LA COMPETITIVIDAD ECONÓMICA

Para todos nuestros productos buscamos activamente desarrollar conocimientos y habilidades internas que permitan generar ventajas competitivas y mejorar el rendimiento del negocio. Esto con el fin de asegurar los más altos estándares de calidad, buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes en todo lo que hacemos.



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 2-6

DATOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS

Son fundamentales para la toma de decisiones informada. Al utilizar y analizar estos datos de manera efectiva, buscamos identificar oportunidades de mejora, optimizar operaciones y mejorar nuestra rentabilidad financiera.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

	2022	Var.22-21	2021
Banco México			
Puntos de contacto	2,684	3.7%	2,590
Sucursales	2,032	2.9%	1,974
ATMS propios - (miles)	2,020	3.5%	1,951
Ingresos por intereses Banco Azteca (millones)	75,869	23.6%	61,371
Número de empleados	45,931	-12.1%	52,258
Índice de morosidad	4.0%	-0.7pp	4.7%
Captación			
Monto captación tradicional (millones)	215,137	17.1%	183,721
Crédito			
Saldo de cartera de consumo (MM MXN)	106,694	43.2%	74,496
Saldo de cartera crédito comercial (MM MXN)	54,129	21.6%	44,505
Banca Digital			
Número de transacciones (millones)	4,186	47.2%	2,843
Banca empresarial			
Ingresos monetarios generados (MM MXN)	5,177	59.3%	3,249
Número de cuentas corrientes y de ahorro (número)	685,383	19.3%	574,502
Afore			
Número de cuentas administradas (millones)	17.4	7.0%	16
Número de afiliados (millones)	8.4	13.5%	7.4
Seguros			
Primas emitida (MM MXN)	6,957	1.9%	6,827
Número de pólizas (millones)	6.3	1.6%	6.2
Banco LAM			
Ingresos por intereses Banco Azteca (millones)	268.0	-24.9%	357.0

(GRI 2-6)

Indicadores por unidad de negocio

Captación

A través de nuestros productos de captación, buscamos eliminar barreras y garantizar que todas las personas, independientemente de su origen, género, edad o capacidades, tengan la posibilidad de adquirir los conocimientos financieros necesarios para tomar decisiones informadas y alcanzar sus metas económicas.

A la par, trabajamos en la mejora de los procesos, enfocando nuestros esfuerzos en la reingeniería de aquellos que resultan claves para el cliente, como es el caso del pago a beneficiarios o bien la entrega de tarjetas.

Indicador	Captación
Cuota mercado por producto o servicio	Ponderado: 5.3% participación en el mercado (solo considera personas físicas) Desglose por producto: Productos Vista: 6.3% Productos Plazo: 3.1%

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: FS-6, FS1, FS14
CSA: 1.9

Cobranza y crédito

Esta línea de negocio es importante para nosotros ya que representa el crecimiento de nuestra cartera crediticia y nuestra capacidad de ofrecerle a nuestros clientes soluciones financieras adaptadas sus necesidades, un servicio personalizado, asesoramiento financiero y opciones flexibles de pago, siempre bajo la mira de establecer relaciones sólidas y duraderas.

Ofrecemos una amplia gama de productos financieros, los cuales brindan a las personas la posibilidad de obtener el financiamiento necesario para hacer realidad sus proyectos personales y emprendedores a medianas y pequeñas empresas.

Indicador	Crédito
Cuota mercado por producto o servicio	30% de participación de mercado en créditos personales 9% de participación en crédito al consumo

Banca empresarial

Buscamos satisfacer las necesidades financieras de los clientes corporativos, la cual está especialmente diseñada para brindarles una amplia gama de productos y servicios de acuerdo con sus necesidades específicas.

Nuestra banca empresarial se ha adaptado a los avances tecnológicos para brindar a nuestros clientes una experiencia bancaria electrónica innovadora que permita realizar sus operaciones los 365 días del año de una manera rápida, segura y fácil gracias a la disponibilidad permanente de nuestra plataforma en línea.

Indicador	Banca Empresarial
Cuota mercado por producto o servicio	1% en MKS en saldos de captación Producto Nómina Persona Física
	Producto Nómina Persona Física
	23% MKS Portabilidades, 3% MKS en cuentas nómina 1% de MKS por cartera

Banca Digital

Estamos convencidos que a través de nuestra estrategia digital podemos ayudar a generar una mayor inclusión financiera. Con más de 19 millones de clientes digitales nos posicionamos como una de las Bancas Digitales más grande del país, somos el acompañante digital y un vehículo financiero en la vida personal y profesional de nuestros clientes, integrando en un solo lugar una oferta de servicios y herramientas únicas, con el respaldo, capacidades y propuesta de valor de Banco Azteca.

Indicador	Banca Digital
Producto o servicio	5 de cada 10 Préstamos Personales se colocan en la App 7 de cada 10 Préstamos de Nómina en la App 1 de cada 5 pagos de crédito se reciben en la App 4 de cada 10 transacciones monetarias se realizan en la App



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso- competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso- grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

FINANZAS SOSTENIBLES

A través de productos y servicios de uso sencillo, Banco Azteca integra al sistema financiero formal a más de 30 millones de cuentas, que en su mayoría forman parte de la población desatendida por la banca tradicional. Firmamos la Declaratoria común de bancos a favor del desarrollo de las finanzas verdes y sostenibles de la ABM.



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Contamos con las siguientes líneas estratégicas en banca responsable:

Productos de ahorro y crédito	Descripción
Captación inclusiva	Guardadito es una cuenta de ahorro con la que los clientes pueden disponer d su dinero siempre que lo necesiten. Sin comisiones por manejo de cuenta, ni saldos mínimos.
Crédito inclusivo	Otorgamiento de créditos de forma fácil y accesible a emprendedores y dueños de micronegocios: - Mi negocio Azteca - Empresario Azteca
Crédito con criterios ambientales	Inversión en proyectos verdes: desarrollo de energías renovables y de eficiencia energética. Crédito al consumo para productos con estándares de eficiencia energética. Movilidad verde: crédito de consumo para la compra de bicicletas y/o motocicletas eléctricas (Voltium, de Italika)



Captación inclusiva

En línea con nuestro compromiso con la inclusión financiera, nuestros productos están diseñados desde su origen a ser inclusivos y accesibles a todos los grupos de población generalmente desatendidos por la banca tradicional.

Productos de captación inclusiva	Número de cuentas 2022	Saldo de Captación 2022 (MDP)
Guardadito. Cuenta de ahorro con la que los clientes pueden disponer de su dinero siempre que lo necesiten. No tiene comisiones por manejo de cuenta, ni saldos mínimos.	14,816,793	$63,945
Guardadito Digital. Cuenta de ahorro digital con la que los clientes pueden disponer de su dinero siempre que lo necesiten. Sin comisiones por manejo de cuenta, ni saldos mínimos.	7,067,485	$1,122
Banco Azteca Vas. Con el fin de ser el primer banco de los jóvenes y ayudar a iniciar su experiencia bancaria, en alianza con VISA, Banco Azteca lanzó una cuenta de depósito bancario de dinero a la vista, dirigida a jóvenes entre 18 y 25 años, que asigna como medio de disposición una Tarjeta de Débito Visa, en la que los jóvenes tienen acceso a un producto de débito y a uno de crédito, lo que les permite manejar su cuenta de ahorro e iniciar su historial crediticio.	350,915	$280
Guardadito Kids. Cuenta de ahorro para niños con la que los pequeños pueden aprender a ahorrar, administrar y disponer del dinero cuando lo necesiten.	231,498	$359
Cuentas prepago	21,450	$1
Débito Negocio. Cuenta de dinero a la vista con intereses y en moneda nacional para personas físicas, que permite llevar una adecuada administración de su negocio de la manera más fácil, eficiente y sobre todo segura.	218,835	$6,642
Cuenta somos. Cuenta de débito dirigida exclusivamente para mujeres, que reconoce su esfuerzo, las protege y acompaña en todo momento. Tiene diferentes beneficios, tales como: chequeos y estudios médicos, asistencias telefónicas con médicos especialistas, promociones y descuentos exclusivos, entre otros.	276,842	$2,069
Total	22,983,818	$74,417

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: FS8
CSA: 1.9
SASB: FN-CB-410ª.2

Crédito inclusivo

El 50% de los clientes nuevos por crédito, tenían nulo o poco historial crediticio. En Banco Azteca tuvieron acceso a un primer financiamiento, con lo cual reafirmamos nuestro compromiso con la inclusión financiera.

Productos de Crédito Inclusivo	Monto de Financiamiento 2022
Mi Negocio Azteca. Programa lanzado con el objetivo de reactivar la economía ante la pandemia del COVID 19, y busca ser un aliado con el sector privado y dar una solución financiera de impulso, desarrollo y crecimiento de los negocios. Otros créditos a emprendedores y dueños de micronegocios que deseen invertir o hacer crecer su negocio. Al cierre de 2021 se beneficiaron. **Empresario Azteca.** Producto de crédito tradicional que financia necesidades de inversión y capital de trabajo de pequeñas y medianas empresas.	**$77,3 MDP**

Crédito con criterios ambientales

Con el fin de contribuir a movilizar capital para frenar el cambio climático e impulsar a los negocios ambientalmente amigables, en Banco Azteca destinamos específicamente $2,6 MDP a créditos con criterios ambientales.

Productos de Crédito con criterio ambiental	Monto de Financiamiento 2022
Financiamiento a proyectos de gran escala. Inversión en proyectos verdes que permiten que las energías renovables sean una fuente alterna de energía alterna y menos contaminante en el mundo, fomentando la eficiencia energética al proporcionar financiamiento a parques solares, eólicos y geotérmicos.	**$2,5 MDP**
Movilidad verde. Financiamiento a opciones de movilidad de emisiones cero, en las tiendas Elektra para la compra de bicicletas, motos y motonetas eléctricas de Italika (línea Voltium).	**$0.139 MDP**
Total	**$2,6 MDP**

Seguros Azteca

Es un solucionador que brindan protección efectiva a nuestros clientes en México para proteger su bienestar y patrimonio de conformidad con sus necesidades.

Somos una empresa que nació con el propósito de atender a un segmento de la población que, hasta el momento, había permanecido desatendido por la industria aseguradora en nuestras comunidades. Con este objetivo, diseñamos productos que nuestros clientes pueden adquirir a precios muy accesibles, a través de la amplia red de tiendas Elektra y diversos socios comerciales, para brindarles a sus seres queridos el apoyo y respaldo que necesitan.

En el 2022, Seguros Azteca siguió trabajando para poder garantizar la mejor calidad de nuestra oferta de productos. Dentro de nuestros avances, consolidamos el servicio de atención digital por medio de la mesa de control para la atención a nuestros clientes, esto con el fin de dar atención a los rezagos del COVID-19 durante 2020 y 2021, siendo una forma más fácil y rápida de comunicación.

Indicador	Seguros Azteca
Cuota mercado por producto o servicio	**1.11% participación en el mercado en términos de primas emitidas**
Número de clientes atendidos	**6,331,299**

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: FS7

Seguros sostenibles

Seguros Azteca	Pólizas	Descripción
Vida	5,637,789	Protección para la familia en caso de fallecimiento del titular.
Protección COVID-19	4,188	Coberturas relacionadas con la enfermedad en sus productos Tranquilidad y Plan Médico 8, permitiendo hacer accesible una póliza con cobertura en caso de hospitalización o fallecimiento.
Protección Mujer	48,323	Protección económica por primer diagnóstico de cáncer de mama o cervicouterino. Apoyo de consultas psicológicas a domicilio.
Protección infarto	33,016	Protección económica por primera ocurrencia de infarto al miocardio. Envío de ambulancia y consultas médicas telefónicas.

Inversiones responsables en la cartera de Afore

Con la firma de la Declaratoria de Inversionistas para lograr un proceso más eficiente y crear portafolios sostenibles, a través de la AMAFORE, Afore Azteca contribuye a la consolidación de un sistema de ahorro para el retiro sustentable mexicano. Contamos con una política de inversión responsable, generamos cuestionarios ASG para envío a las emisoras en las que se pretende invertir y desarrollamos las capacidades de inversión en Fondos Mutuos para ofrecer estrategias activas de renta variable internacional.

Afore Azteca

Como administrador del fondo para el retiro de nuestros clientes el cual orienta sus decisiones de ahorro e inversión para la construcción de un patrimonio para su jubilación, buscamos ser la Afore líder de la clase media dinámica, reconocida por su cercanía y con enfoque al cliente con el propósito de mejorar su vida en el retiro.

Durante el 2022, presentamos avances significativos para seguir manteniendo la calidad de nuestro servicio, uno de ellos fue la implementación de las plataformas de Afore WEB y Afore Móvil dentro de nuestros procesos de autogestión, mismos para los que buscamos generar modelos de autogestión públicos para que los clientes aprendieran a realizar sus propios trámites a través de las plataformas. Asimismo, adicionamos la operación de nuevos servicios de Afore dentro de la app de Banco Azteca, dentro de esto servicios se incorporaron funcionalidades en sus sistemas de administración de activos para que los clientes tuvieran la opción de realizar operaciones en instrumentos Derivados, buscando diversificar y mejorar el rendimiento de las sociedades de inversión.

Indicador	Afore Azteca
Cuota mercado por producto o servicio	Participación de mercado en materia de fondos fue de 4%.
Ingresos monetarios generados (MM MXN)	$ 1,302.00



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-18

GOBIERNO CORPORATIVO



Contar con un sistema de gobierno corporativo bien definido, que funcione bajo el cumplimiento regulatorio y normativo, es uno de los pilares más importantes para integrar de manera eficiente la sostenibilidad.

En Banco Azteca, contamos con una Política de Gobierno Corporativo, que establece los lineamientos para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y apegarse a estándares internacionales para fortalecer nuestra gestión. Nuestra política abarca los siguientes temas generales:

- Políticas generales y específicas
- Procedimientos y evaluaciones
- Marco legal
- Sanciones
- Control de cambios

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Estructura organizacional[4]

En Azteca Servicios Financieros contamos con una estructura de gobernanza, integrada como parte de Grupo Elektra, conformada por un Consejo de Administración y un Director General. Esta estructura se integra de la siguiente manera:

- Consejo de Administración
  - Riesgos
  - Normatividad, PLD y Mejores Prácticas
  - Compensaciones
  - Inversiones
  - Integridad
  - Auditoría
  - Precios de transferencias
- Director General
  - Oficial de Cumplimiento
  - Auditor Interno **(GRI 2-9)**

Sociedad

Los integrantes de la Sociedad, ya sea el Director General, el cual es elegido por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, o los funcionarios que ocupen cargos en las dos jerarquías inmediatas a este, deben ser personas que cuenten con elegibilidad crediticia y honorabilidad. Adicionalmente, deben cumplir con los requisitos del artículo veinticuatro de la Ley de Instituciones de Crédito. **(GRI 2-11)**

Consejo de Administración

Está conformado por diez miembros, de los cuales tres son independientes al Banco. Por cada Consejero Propietario, se deberá designar a un Consejero Suplente.

Todos los consejeros son seleccionados por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de acuerdo con su experiencia, capacidad y prestigio profesional, considerando además que puedan desempeñar sus tareas libres de conflictos de interés y sin verse influenciados por algún interés personal, patrimonial o económico. Los miembros también deben contar con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, legal o administrativa.

El Presidente del Consejo de Administración también es elegido por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de entre los Consejeros Propietarios, y a falta de la designación, el propio Consejo de Administración lo elegirá. **(GRI 2-10)**

El cargo de estos consejeros es por un año, pero cada año se pueden ratificar y no pueden dejar el cargo hasta que exista un sucesor que ocupe su lugar. Su remuneración es determinada por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas. **(GRI 2-15)**

El desempeño del Consejo de Administración se realiza mediante una autoevaluación periódica en un proceso liderado por el Presidente del Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias, así como de la Asamblea de Accionistas. **(GRI 2-18)**

Nuestro Consejo tiene la responsabilidad de aprobar los objetivos para el adecuado empleo y aprovechamiento de los

[4] **Conoce más en: Informe Anual Financiero Grupo Elektra (https://www.grupoelektra.com.mx/es/informes- anuales)**

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

recursos humanos y materiales. Además, tienen la función de regular y controlar la dependencia de proveedores externos, incluyendo filiales, los servicios que les presten en sus corporativos y la infraestructura tecnológica, esta última incluyendo los sistemas automatizados de procesamiento de datos, así como redes de telecomunicaciones.

El Consejo también lidera el proceso de debida diligencia de Banco Azteca y sus operaciones con el fin de supervisar y abordar los impactos económicos, sociales y ambientales relacionados. Estas revisiones tienen una frecuencia: trimestral, semestral y anual. Para la gestión de los impactos de la organización, el Comité de Auditoría designa al auditor interno como responsable. **(GRI 2-12) (GRI 2-13)**

Comités

• **Comité de Riesgos.** Es un órgano colegiado constituido por el Consejo de Administración del Banco, al cual se le asigna la responsabilidad sobre el desarrollo y supervisión de las políticas, mecanismos, procedimientos de la definición del apetito de riesgo institucional.

• **Comité de Auditoría.** Es un órgano que revisa, asegura, verifica y evalúa la información financiera, contable, así como respecto a las buenas prácticas del banco, además es el enlace con los auditores externos y evaluadores financieros. Sus tres ejes principales de revisión son, información financiera, control interno y gobierno corporativo.

• **Comité de Compensaciones.** Será el órgano encargado de proponer las adecuaciones a los objetivos, políticas y procedimientos sobre el Sistema de Compensación, en donde se definen y norman la determinación, seguimiento y revisión de las compensaciones de los empleados de Banco Azteca. Contará con las facultades otorgadas por el Consejo de Administración para aprobar, reducir o suspender el pago de Compensaciones Extraordinarias cuando se enfrenten pérdidas, o los riesgos que se materialicen sean mayores a los esperados.

• **Comité de Inversiones.** Es el órgano que establece los criterios de selección, metodologías y técnicas analíticas que se usarán en el proceso de selección de fondos, así como la autorización para la utilización de los vehículos concretos que representen cada clase de activo. También autoriza la inclusión de nuevas categorías de activos, así como la exclusión o fusión de alguna de las existentes y aprueba las metodologías de análisis sobre la combinación estratégica de las mismas.

• **Comité de Normatividad, PLD y Mejores Prácticas.** Tiene como objetivo dar seguimiento a las labores de la Oficialía de Cumplimiento y ejecutar actividades de vigilancia en los sistemas de controles internos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-18

terrorismo.

• **Comité de Integridad.** Es un órgano cuya función es apoyar al diseño, estructura, implementación, ejecución y mantenimiento de un Programa de Integridad, Ética y Cumplimiento (“PEIC” o “Política de Integridad”, indistintamente), que permita conducir los negocios de Banco Azteca en forma ética, y no tolerar el soborno y la corrupción en ninguna de sus formas, que incluya, entre otros, manuales; códigos; políticas; lineamientos; sistemas de control, vigilancia, auditoría, denuncias y capacitación en materia de anticorrupción e integridad.

• **Comité de Precios de Transferencias.** Órgano que regula el precio que pactan las empresas asociadas para transferir, entre ellas, bienes, servicios o derechos. a las contraprestaciones pactadas en las transacciones entre partes relacionadas.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 205-2, 205-3, 415-1
CSA: 1.5.2, 1.5.4, 1.5.5

ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

Trabajamos para que nuestra cultura organizacional esté guiada bajo principios de ética y cumplimiento, pues sabemos que de esta forma estaremos operando bajo las diferentes disposiciones legales y normativas

Conscientes de todos los riesgos que pueden amenazar la calidad y transparencia de nuestros productos y servicios, nos comprometemos por mejorar continuamente nuestra cultura de ética y cumplimiento. Involucrando a nuestros colaboradores y grupos de interés para que, a través de sus prácticas de honestidad e integridad, así como los actos que realizan dentro y fuera de la organización, siempre demostremos la cultura que manejamos.

El área de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo está dedicada a evaluar el total de alertas que se generan en el sistema de acuerdo con los parámetros establecidos. De igual forma, es la encargada de resolver el 100% de las alertas que se generan en todas las entidades y sociedades de Azteca Servicios Financieros.

En la evaluación de riesgos de este año, no se identificaron riesgos ***significativos relacionados con PLD/FT.***



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Formación para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT) en México

Empleados que recibieron formación en PLD/FT

	2021			2022		
Categoría laboral	Número total	Porcentaje	Región	Número total	Porcentaje	Región
Directores	628	100%	Geografía: 136 Corporativo: 492	968	100%	Geografía: 350 Corporativo: 618
Gerentes	4,078	100%	Geografía: 2,652 Corporativo: 1,426	4,393	100%	Geografía: 2,615 Corporativo: 1,768
Jefes	50	100%	Geografía: 18 Corporativo: 32	45	100%	Geografía: 5 Corporativo: 40
Coordinadores	102	100%	Geografía: 13 Corporativo: 89	128	100%	Geografía: 14 Corporativo: 114
Colaboradores administrativos y de sucursales	45,906	100%	Geografía: 43,428 Corporativo: 2,478	42,017	100%	Geografía: 34,245 Corporativo: 7,772

Es importante destacar que, además de compartir esta información con nuestros colaboradores, también la compartimos con los Bancos Corresponsales. En el caso de los transmisores de dinero (NEKT e INTRA), la información se comparte con sus Socios Transmisores de dinero en el extranjero.



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Formación para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT) en Latinoamérica

Miembros de nuestro órgano de gobierno a los que se les comunicó las políticas y procedimientos para PLD/FT

	2022		
	Guatemala	Honduras	Panamá
Número total	3	4	8
Porcentaje	100%	100%	100%

Empleados y socios de negocios a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos para PLD/FT, desglosados por categoría laboral y región

	2022
Número total	4,179
Porcentaje	100%

La información presentada en la tabla anterior ha sido comunicada a todos los niveles de la organización, incluyendo directores, gerentes, jefes, coordinadores y colaboradores administrativos y de sucursales. Es importante destacar que el número presentado es una suma que incluye únicamente los datos de Guatemala, Honduras y Panamá.

Número total y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre PLD/FT.

	2022
Número total	15
Porcentaje	100%

(GRI 205-2)

El 100% de nuestros socios *de negocio han recibido formación sobre PLD/FT*

Durante 2022, la unidad de PLD/CFT de Azteca Servicios Financieros ***no contó con ningún caso relacionado con temas de corrupción o casos jurídicos relacionados con PLD/FT*** *interpuestos contra Banco Azteca o alguno de nuestros colaboradores.* **(GRI 205-3)**



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Aportaciones a cámaras y asociaciones

Hemos realizado una inversión significativa en esta práctica para asegurar que todos los grupos de interés puedan participar y tener representación en el proceso de toma de decisiones.

Entendemos que cada grupo de interés tiene experiencias y perspectivas únicas que pueden enriquecer el debate y la toma de decisiones. Por lo tanto, hemos implementado medidas para garantizar que se escuche a todas las partes interesadas.

	2021	2022
Aportaciones a cámaras y asociaciones, representación de intereses o similar[5]	$19,364,542.28	$16,647,263.36

Participamos en la actividad de gremios y asociaciones sectoriales, con aportaciones como socio para el desarrollo de sus actividades. ***En ningún caso realizamos contribución a partidos políticos.***
(GRI 415-1)



[4] Conoce más en: Informe Anual Financiero Grupo Elektra (https://www.grupoelektra.com.mx/es/informes- anuales)

[5] Cifras expresadas en millones de pesos

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-15, 2-23,
CSA: 1.5.2, 1.5.4

Código de conducta

A través de nuestro Código de conducta, comunicamos a nuestros colaboradores los principios y valores sobre los cuales trabajamos. Está diseñado para ser accesible en cualquier situación, brindando las pautas y directrices necesarias para tomar decisiones éticas y actuar de acuerdo con los estándares más altos de integridad. Los temas que se abordan son los siguientes:

- Anticorrupción y soborno
    - Sobornos en cualquier forma, en cualquier parte de los pagos del contrato o prácticas de dólares blandos
    - Contribuciones políticas directas o indirectas
    - Contribuciones benéficas y patrocinios
- Discriminación
- Confidencialidad de la información
- Conflictos de interés
- Prácticas antimonopolio/anticompetitivas
- Blanqueo de dinero y/o tráficos/negociación de información privilegiada
- Medio ambiente, salud y seguridad
- Denuncia de irregularidades **(GRI 2-23)**

Conflictos de interés

La adecuada gestión de los conflictos de interés es una prioridad para nosotros, por lo cual contamos con políticas y procedimientos específicos para detectar, evaluar y gestionar cualquier situación que pudiera dar lugar a un posible conflicto de interés.

Para identificar posibles conflictos de interés, hemos establecido un comité encargado de supervisar las operaciones relacionadas con partes interesadas. La finalidad de este comité es proporcionar una revisión independiente para verificar si las operaciones que están relacionadas con nuestro negocio se llevan a cabo en términos que sean al menos igualmente favorables para nosotros en comparación con lo que podríamos obtener en una operación con un tercero independiente (lo que se conoce como *arm's length*). **(GRI 2-15)**

De igual forma, contamos con una Política de Operaciones con Partes Interesadas, aprobada por el Consejo de Administración, que establece las restricciones y los requisitos de aprobación antes de realizar cualquier operación con nuestras filiales. Esta política incluye controles internos y externos, así como medidas disciplinarias en caso de incumplimiento.

Junto con la supervisión del Comité, el Banco también cuenta con un Comité de Precios de Transferencia cuya función principal es aprobar cualquier operación que Banco Azteca realice con miembros del grupo o con personas jurídicas que realicen actividades comerciales con las que mantengamos vínculos de negocios.

Este comité está conformado por tres consejeros independientes expertos en este tema permitiendo así desempeñar su función de manera efectiva.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 2-16
SASB: FN-CB-510ª.2

Sistema de denuncias

Como parte de Grupo Elektra contamos con Honestel, un buzón digital de denuncias disponible las 24 horas. Impulsamos a nuestros clientes y colaboradores a reportar cualquier sospecha o irregularidad que detecten, ya que estos actos van en contra de nuestro principio de "Tolerancia Cero al Soborno y Corrupción". Nos esforzamos por ser un banco que destaque por las mejores prácticas a nivel nacional e internacional.

Ponemos a disposición los siguientes canales de denuncia:

- Correo: contactanos@honestel.com.mx
- Vía telefónica (Línea Honestel)
- Vía Aplicación móvil
- Carta al director de Cumplimiento del Comité de Integridad (peic.integridad@elektra.com.mx)

Es obligación de todos nuestros colaboradores denunciar cualquier tipo de irregularidad que detecten, por lo mismo y para prevenir cualquier tipo de represalia, intimidación y/o venganza, mantenemos mecanismos de reporte que permiten realizar estas denuncias de manera anónima. Todas las denuncias son investigadas de manera imparcial. **(GRI 2-16)**

Integridad

De manera continua realizamos procesos de control, vigilancia y auditoría en materia de integridad, los cuales están previstos en las políticas específicas del Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC). Contamos con programas de capacitación y actualización anual para que nuestros colaboradores siempre estén a la vanguardia en estos temas y les sea sencillo distinguirlas y reaccionar de manera correcta ante las irregularidades. Adicional a esto, contamos con políticas, procedimientos y procesos que tienen el fin de mitigar y prevenir cualquier situación que se presente.

Las conductas irregulares confirmadas son sancionadas con medidas disciplinarias y en caso de ser necesario o que se quebranten leyes, se realiza la denuncia ante las autoridades civiles y/o penales correspondientes.

Las sanciones aplicables por incumplimiento son:

- Llamada de atención
- Actas administrativas
- Término de la relación laboral actual / contractual
- Cualquier otra que se determine en el Catálogo de Sanciones por el Comité de Integridad

Previo a la imposición de la sanción, el infractor tiene el derecho de alegar por escrito y aportar las evidencias necesarias que sirvan para la determinación de su responsabilidad. En caso de resultar procedente la infracción, la sanción irá en función de la gravedad de la falta cometida y/o la reincidencia.

Las sanciones en materia de anticorrupción son impuestas por el Comité de Integridad y ejecutadas por el superior jerárquico del sancionado o por el área de RRHH. Conscientes de la importancia de la transparencia de nuestra información, colaboramos con las auditorías que se realizan, proporcionando la información requerida y otorgando las facilidades necesarias para el mejor cumplimiento. Además, se ejecuta periódicamente una evaluación de riesgos en materia de corrupción, con la finalidad de diseñar, modificar y/o actualizar las políticas y procedimientos aplicables.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: FS2
CSA: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.4.4, 1.8.1, 1.8.2, 3.8.1, 3.8.2

GESTIÓN DE RIESGOS

Reconocemos la importancia de gestionar de manera eficiente y efectiva los riesgos inherentes a nuestras operaciones. Por esta razón, hemos establecido la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) como parte fundamental de la estructura organizacional.



Funciones de la UAIR



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Composición

- Unidades de Negocio:
  - Realizan el control del riesgo.
  - Aplican metodología, parámetros y modelo
  - Determinan exposición al riesgo según metodología UAIR
  - Notifican excesos en límites a UAIR
- Unidades de Administración y Supervisión:
  - Reciben y dan información a la UAIR
  - Reciben información de limites e indicadores
- Comité de Riesgos:
  - Aprueba metodologías, modelos y procedimientos.
  - Propone al Consejo los límites, objetivos, lineamientos y políticas.
  - Autoriza excesos o solicita ajustes en límites
- Consejo de Administración:
  - Aprueba límites y niveles de tolerancia

En colaboración con la UAIR, el Comité de Riesgos desempeña un papel importante en la administración de riesgos. Este comité se reúne mensualmente y tienen como objetivo fundamental supervisar y gestionar los riesgos del banco, asegurando que las operaciones se mantengan dentro de los límites globales de exposición al riesgo establecidos por el Consejo de Administración.

Para el diseño de nuevos productos y servicios, la evaluación de los riesgos es clave. Por este motivo, el Comité de Riesgos realiza una evaluación previa a la aprobación de estos. Esta evaluación es realizada por un juicio experto y se incluye una lista con los posibles riesgos a los que estaría expuesto el nuevo producto, así como posibles riesgos resultantes de su operación.

Adicional a esto, para abordar el Riesgo Operacional, se realiza un análisis y seguimiento de las pérdidas materializadas por los diferentes tipos de riesgo operacional que afectan los resultados del banco. Dentro del seguimiento realizado, se presentan los principales eventos de pérdida materializados, así como el resultado de los diferentes Indicadores de Riesgo Operacional, Reputacional y Tecnológico, en donde se monitorea que se mantengan dentro de los niveles de riesgo establecidos.

Áreas de colaboración de la UAIR

- **Prevención de Fraudes:** Se presentan los resultados de los diferentes Indicadores que se han desarrollado para la mitigación de los fraudes internos y externos.

- **Legal:** Realiza el seguimiento a las demandas laborales vigentes, denuncias penales, demandas civiles y multas ante la CONDUSEF.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Principales riesgos identificados

Aunados a los riesgos de crédito, de liquidez, de mercado y operacionales, los principales riesgos identificados en las operaciones de Banco Azteca son:

Ciberseguridad: Ataques externos a los sistemas de información de nuestras empresas, así como a las plataformas de operación con los clientes, incluyendo las propias de la banca y comercio electrónico.

Privacidad de la información: Se considera la exposición de los sistemas de información, incluyendo los servidores, pasarelas de pago, etc.
Integra los riesgos de malas prácticas en el manejo de información por parte de los colaboradores, que pueda derivar en fugas de información o un comportamiento poco ético y responsable; también involucra generar una cultura de protección de datos personales en el manejo de los datos por los propios clientes para evitar y prevenir el fraude. Además, considera el mal uso para prácticas de venta abusivas, en afectación del cliente y que puedan entrar en conflicto con las regulaciones de defensa de los intereses de los consumidores.

Cambio climático: Se refiere a las afectaciones en la continuidad de la operación, recuperación de cartera/morosidad, rentabilidad y permanencia del negocio, derivadas de sequías, inundaciones, ciclones, elevación del nivel del mar o las temperaturas extremas.

Corrupción: Riesgo de sobornos, fraude, lavado de dinero, entre otras prácticas, que vulneren la honestidad y transparencia de los colaboradores y comprometan el patrimonio de la compañía.

Financieros: Una recesión mundial ocasionaría fuertes afectaciones a los mercados financieros internacionales y nacionales.

Operativos: Es la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles, por errores de procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la trasmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos y comprende principalmente al riesgo tecnológico y al riesgo legal.

Legales: Es la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que la Institución lleva a cabo.

Reputacionales: Se consideran las afectaciones a la confianza de nuestros grupos de interés, el valor del Banco, teniendo afectaciones negativas de la percepción de la marca.

Riesgo de crédito: Pérdida potencial debido al incumplimiento de pago ocasionado por cambios en la capacidad o intención de la contraparte o el emisor de instrumentos financieros de cumplir sus obligaciones contractuales. Esta pérdida puede significar el incumplimiento que se conoce como default o “no pago”.
Riesgo presente en: Instrumentos Financieros, Cartera Comercial e Hipotecaria y en la Cartera de Consumo.

Riesgo de mercado: Es la pérdida potencial por cambios en los factores de riesgos que inciden sobre la valuación o sobre los resultados esperados de las operaciones activas y pasivas o causantes de pasivo contingente, tales como tasas de interés, tipo de cambio, índices de precios, entre otros.

Riesgo de liquidez: Es la pérdida potencial por la imposibilidad o dificultad de renovar pasivos o de contratar otros en condiciones normales para la institución, por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a sus obligaciones, o bien, por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada, adquirida o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente.

Riesgo operacional: Para la identificación de Riesgos Operativos, el responsable de cada Unidad de Negocio, como Experto, determina los procesos clave y necesarios para cumplir con los objetivos estratégicos. Sobre los procesos seleccionados, se identifican los factores de riesgo que amenazan el cumplimiento de los objetivos del proceso y de la Línea de Negocio, así como las medidas de control que al efecto se tienen establecidas. Estando presentes la ciberseguridad, protección de datos y prácticas antifraude.

(GRI FS2)

Con el fin de mitigar estos posibles riesgos, en Banco Azteca hemos establecido un conjunto de procesos y controles alineados con los objetivos del Banco, así como a la legislación vigente aplicable. Los cuales están integrados por:

- Manuales de políticas y procedimientos
- Medidas de control interno
- Medidas y controles de riesgo operacional
  - Medidas preventivas
  - Controles
- Transparencia en cuanto los objetivos y resultados de la gestión de riesgos
- Estructura funcional de la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR)
- Comité de Riesgos

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Plan de continuidad del negocio

El Plan de Continuidad en Banco Azteca tiene como propósito garantizar la persistencia de nuestras operaciones cuando se presente y se identifique un riesgo. Este plan es una guía estratégica basada en cuatro lineamientos principales:

- 1 Gestión con áreas críticas
- 2 Prevención
- 3 Reacción oportuna
- 4 Actualización periódica.

Dentro de nuestro Plan de Continuidad de Negocio, contamos con los siguientes objetivos: determinación de procesos críticos para la continuidad de negocio en caso de contingencias operativas; estimación de los impactos cuantitativos y cualitativos que podría padecer la organización como resultado de la ocurrencia de algún evento de interrupción; evaluación de la prioridad de recuperación de los procesos críticos, los tiempos objetivo (RTO) y la tolerancia a la pérdida de información (RPO) relacionada; así como definir los requerimientos mínimos para la operación en contingencia.

Nuestro Plan se compondría de las siguientes 4 etapas[6] :

- 1 Ejecución del Business Impact Analysis (BIA), desarrollo e implementación de alternativas de recuperación en continuidad.
- 2 Identificación y capacitación del personal clave y partes involucradas.
- 3 Pruebas de efectividad en estrategia de recuperación en continuidad.
- 4 Documentación final del Business Continuity Management (BCM)



[6] **Tanto el plan como la metodología utilizada para el cálculo de BIA cumple con los requisitos regulatorios y está apegado a estándares de continuidad.**

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 206-1, 3-3, 2-27
SASB: FN-AC-510a.1

Fraudes

Los posibles fraudes pueden ser considerados como una amenaza hacia nuestros clientes, es por esto por lo que en Banco Azteca los protegemos mediante la creación de un ecosistema robusto de procesos, sistemas, herramientas tecnológicas, talento y estrategias antifraude. Un ejemplo de esto es el *Customer Journey,* el cual nos permite cuidar la trazabilidad de los clientes en el *Onboarding, Login,* al usar la sesión, al realizar transacciones, y durante el mantenimiento de cuentas. En cada una de estas etapas, integramos controles en los procesos y sistemas que nos ayudan a mitigar los riesgos de fraude, utilizando herramientas de reconocimiento facial y de biometría conductual de los clientes al momento de utilizar sus dispositivos electrónicos.

Este año cambiamos la metodología de medición de cargos no reconocidos, lo cual nos permitirá tener una ***detección más efectiva de los fraudes relacionados con tarjetas, tarjetas no presentes y otros tipos de fraudes.***

Asimismo, hemos realizado un esfuerzo importante por sensibilizar a nuestros clientes y prevenir que sean víctima de fraude mediante la implementación de la campaña “Ponte Atento”, donde comunicamos mensajes y consejos a través de redes sociales, *mailing,* mensajes SMS, OTP de la aplicación, en pantallas de sucursales y de los cajeros automáticos, así como mensajes fijos y flotantes en la Banca Digital.

Durante el año 2022, no contamos con pérdidas monetarias resultantes de procedimientos judiciales relacionados con fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera. ***(GRI 206-1) (SASB: FN-AC-510a.1)***

Cumplimiento regulatorio

Todas las prácticas laborales que llevamos a cabo están apegadas a las leyes y normativas de las entidades en las que tenemos presencia, con la finalidad de evitar que existan incumplimientos en materia económica y social. Es por eso por lo que, durante el ejercicio del 2022, no se identificaron incumplimientos de leyes o normativas en materia social y/o económica, ni multas o sanciones regulatorias.

Para el 2022 en ninguno de los países donde tenemos presencia se identificaron multas significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica aplicables a cada país. **(GRI 2-27)**

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Colaboradores

Es de suma importancia que los colaboradores se sientan bien en nuestras instalaciones y realizando sus actividades, así como que puedan mantener un balance entre su vida personal y el trabajo, por este motivo promovemos un entorno de diversidad e igualdad de oportunidades en donde nuestros colaboradores se sientan motivados a dar lo mejor de sí mismos.



Igualmente, a lo largo del año, nuestros colaboradores reciben cursos y capacitaciones con el fin de que se puedan desarrollar ciertas aptitudes y capacidades y se les realizan evaluaciones con el fin de comprender las áreas que se necesitan reforzar.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 401-1, 404-1, 404-3
CSA: 3.1.2, 3.3.1, 3.3.2

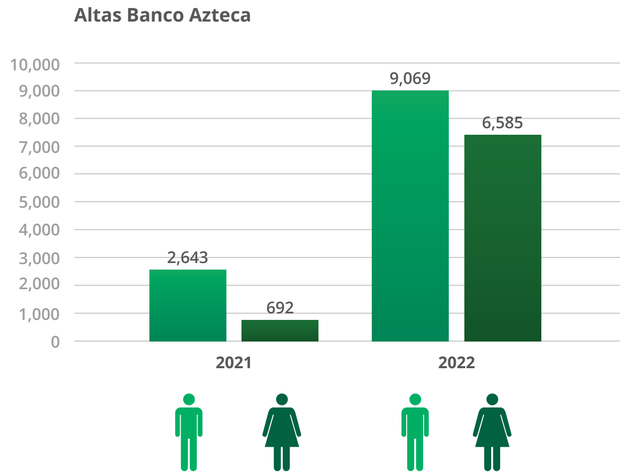
Atracción y retención de talento

Sabemos que el éxito de Banco Azteca no sería posible sin el esfuerzo y dedicación de nuestros colaboradores. Por ello, el compromiso con nuestra gente inicia desde el proceso de contratación y se mantiene durante todo el ciclo de vida dentro de la organización. Para esto, contamos con un plan de carrera que fomenta el crecimiento y bienestar de nuestros colaboradores a través de capacitaciones y evaluaciones constantes.



Total de horas y colaboradores capacitados[7]

Contrataciones y rotación



Año fiscal	2020		2021		2022	
Cargo	Número participantes	Horas	Número participantes	Horas	Número participantes	Horas
Director	99	1,164.5	347	4,856	433	6,864.5
Gerente	84	604.5	3,109	87,187.5	3,848	96,310
Operativo	2,853	12,977.8	39,013	951,723.6	55,167	1,277,054.5
Total	**3,036**	**14,746.8**	**42,469**	**1,043,767.1**	**59,448**	**1,380,229**

[7] Como parte de nuestra política de Inclusión y No discriminación, no hacemos distinción de género al realizar capacitaciones, por lo cual únicamente desglosamos por puesto en la organización.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-7, 405-1, 406-1
SASB: FN-AC-330a.1
CSA: 3.1.2, 3.1.3, 3.4.1, 3.4.5

Desarrollo de nuestros colaboradores

Impulsamos el bienestar, ofreciendo trabajo digno que le brinda una calidad de vida a nuestros colaboradores y sus familias.

Nuestro proceso de selección está enfocado en identificar las habilidades y conocimientos de los candidatos, y promovemos oportunidades que permiten el desarrollo de nuestros colaboradores bajo la meritocracia, lo cual permite reducir los sesgos o prácticas discriminatorias.

Participamos en la iniciativa gubernamental “Jóvenes Construyendo el Futuro”, con el objetivo de formar, detectar y desarrollar el talento de los



*Contamos con un total de **45,931 colaboradores.***
(GRI 2-7)

Diversidad e igualdad de oportunidades

Trabajamos por generar un ambiente laboral inclusivo, en el cual se fomente el respeto y la equidad de manera general. El contar con una plantilla laboral diversa, permite el crecimiento, permanencia e innovación dentro de la organización pues nos permite abordar las situaciones desde los distintos puntos de vista y opiniones de nuestros colaboradores.

Desglose de la plantilla por función

	Mujeres	Hombres	Total
Directivo	347	789	1,136
Gerente	953	1,424	2,377
Operativo	18,845	23,573	42,418

Desglose de la plantilla por edad

	Mujeres	Hombres
Menores de 30	9,269	12,586
Entre 30 y 50	10,267	12,286
Mayore de 50	608	914
Total	20,144	25,786

(GRI 405-1)

Diversidad en la plantilla laboral

	Número	%
Personas con discapacidad	161	0.28%
Grupos raciales/étnicos	870	1.8%
Personas LGTBQI+	1,284	2.7%

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Representación de mujeres por categoría laboral

	Número de mujeres	Porcentaje de representatividad
Puestos directivos	75	21.07%
Puestos gerenciales	1,668	45.61%
Puestos operativos	20,352	45.95%
Mujeres en posiciones STEM[8]	75	0.15%



Promovemos la igualdad de oportunidades, el respeto mutuo y la no discriminación en todas nuestras políticas y prácticas laborales. ***Fomentamos un ambiente inclusivo donde cada persona pueda expresar su identidad, opiniones y preocupaciones sin temor a represalias.*** **(GRI 3-3)**

Representación de grupos raciales/étnicos

	2022	Porcentaje 2022
Grupos raciales/étnicos en los profesionales	225	0.49%
Grupos raciales/étnicos en todos los demás empleados	645	1.4%

(SASB: FN-AC-330a.1)

Contamos con programas internos que promueven la igualdad de género y la no discriminación *para que todos nuestros colaboradores sean tratados con el mismo respeto y tengan acceso a los mismos recursos y oportunidades, independientemente de su género, derivado de estas acciones este año no recibimos ningún caso de discriminación.* **(GRI 406-1)**

[8] Science, Technology, Engineering and Mathematics

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 403-1, 403-2, 403-5, 403-6, 403-9
CSA: 3.5.2

SALUD Y SEGURIDAD

Gestionar la salud y seguridad de nuestros colaboradores es una prioridad para Banco Azteca, donde se implementa la Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo - Funciones y actividades para asegurar la protección de todos los trabajadores. **(GRI 3-3) (GRI 403-1)**

A

Se elabora el diagnóstico y programa de seguridad y salud en el trabajo, así como los mecanismos de respuesta inmediata ante la detección de riesgos graves e inminentes.

B

Se establecen los procedimientos, instructivos, guías y registros necesarios para garantizar el cumplimiento del programa.

C

Se realiza un seguimiento continuo de los avances en la implementación del programa, registrando los resultados obtenidos. **Se**

D

verifica que la instauración del programa de seguridad y salud en el trabajo cumpla con su objetivo, realizando las adecuaciones necesarias al diagnóstico, programa o relación, según corresponda



En cuanto a la identificación de peligros y evaluación de riesgos, se lleva a cabo mediante el análisis IPER (Identificación Peligros Evaluación Riesgos). Este proceso implica identificar los peligros presentes en el entorno laboral y evaluar los riesgos asociados, considerando la probabilidad de ocurrencia basada en un historial y el nivel de consecuencia en caso de materializarse el riesgo. De esta manera, se busca prevenir y mitigar los riesgos laborales, garantizando la seguridad y la salud de los trabajadores. **(GRI 403-2)**

Contamos con un programa estratégico, el cual busca monitorear las medidas que implementamos en temas de seguridad, incluyendo capacitaciones periódicas de seguridad laboral, uso adecuado de equipos de protección personal y protocolos de emergencia. Adicionalmente, promovemos prácticas de higiene y saneamiento en todas nuestras instalaciones, asegurando la limpieza regular de espacios de trabajo.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

En el caso particular de nuestros colaboradores del área de cobranza que se desplazan en motocicleta, contamos con las siguientes acciones:

Programa “Toma 5”.

El programa “Toma 5” es una campaña permanente de prevención, dirigida a la revisión de las condiciones de las motocicletas y la revisión del Equipo de Protección Personal.

Consiste en dedicar 5 minutos diarios antes de salir a trabajar para realizar una revisión exhaustiva de las condiciones de los equipos que utilizaremos durante la jornada. Esto nos permite identificar cualquier posible falla o problema que pueda comprometer nuestra seguridad y corregirlo de inmediato.

Los 3 pilares de esa campaña son:

- a) Revisión de Condiciones de los equipos
- b) Plática *Tips* semanales Líderes con gestores
- c) Revisión de equipo de Protección Personal (casco, esqueleto, chamarra, guantes, rodilleras, espinilleras e impermeable)

Campaña “Métete esto a la Cabeza”.

La campaña “Métete esto a la Cabeza” es una acción de comunicación dirigida a construir una cultura de prevención y sensibilización de nuestros colaboradores para reducir los accidentes.

A través de la emisión mensual de tips preventivos, esta campaña busca desarrollar en la población comportamientos seguros que les permitan evitar situaciones de riesgo en su vida cotidiana. Estos tips se comparten de manera clara y sencilla, con el objetivo de que sean fáciles de recordar y aplicar en cualquier momento y lugar. La campaña busca promover la reflexión acerca de la importancia de tomar medidas preventivas para evitar accidentes, y así contribuir a la construcción de una sociedad más segura y responsable.

Iniciativa “Curso de Oro”

La iniciativa “Curso de Oro” es una actividad que busca reforzar el conocimiento y habilidad en el manejo de las motocicletas. Esta consiste en capacitar a líderes de gerencia en todo el país con habilidades de manejo, transformándolos en formadores certificados capaces de difundir e instruir lo aprendido.



El objetivo principal es lograr reducir los accidentes y promover una conducción más segura y responsable. Los líderes de gerencia capacitados podrán compartir estos conocimientos a sus compañeros de trabajo y a otros miembros de la comunidad, contribuyendo así a crear una cultura de seguridad vial. La iniciativa es una muestra de compromiso y responsabilidad social empresarial que tiene un impacto positivo en nuestros colaboradores.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Tablero “Días Sin Accidentes”

El indicador “Días sin accidentes” es una iniciativa de nuestra empresa para fomentar una cultura de seguridad y prevención en el lugar de trabajo. Esta iniciativa busca que los líderes de cada gerencia actualicen diariamente con su equipo de trabajo los días acumulados sin accidentes laborales. De esta manera, buscamos crear conciencia y compromiso en cada uno de los colaboradores para mantener un ambiente laboral seguro y prevenir posibles accidentes.

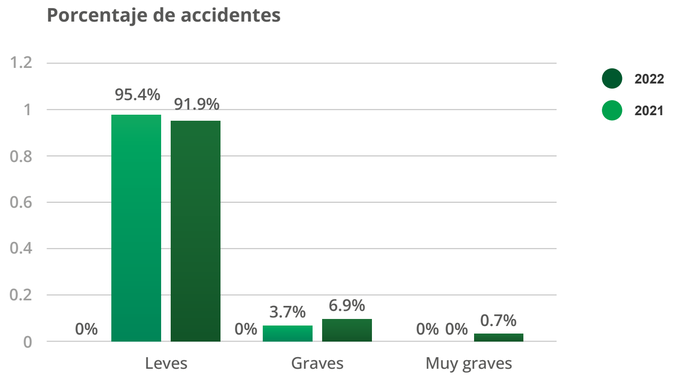
Esta iniciativa fomenta la participación activa de todos los miembros del equipo y busca hacerlos responsables del indicador, de manera que se sientan motivados para tomar medidas preventivas y reducir el riesgo de accidentes. A través de este programa, nuestra empresa demuestra su compromiso con la seguridad y la salud de sus colaboradores, así como su interés en promover un ambiente laboral seguro y saludable. **(GRI 403-6)**

Logros del 2022

- A través del **“Curso de Oro”** se logró certificar a **1,219 Líderes.** Se impartieron **47 cursos a nivel nacional** y cada certificación tenía una duración de 4 días. **(GRI 403-5)**
- **Centro de Continuidad C4,** brinda atención 24h los 365 días del año de manera inmediata y brinda acompañamiento a toda la estructura de cobranza 12,959 colaboradores.
- Se atendieron **20,349 llamadas de emergencia.**
- Se realizaron **87,497 llamadas de salida y seguimiento.**
- Atención en campañas especiales: Semana Santa, Día del Niño, Día de las Madres, Hot Sale, temporada de lluvias, temporada de huracanes, Buen Fin, temporada navideña.

Accidentes de tráfico

En Banco Azteca trabajamos continuamente en iniciativas y proyectos que nos permitan capacitar a nuestros colaboradores en temas de tránsito vehicular para evitar accidentes. Esto nos permitió reducir durante el 2022 el porcentaje de accidentes “leves” y seguiremos esforzándonos para reducir el porcentaje de accidentes “graves”.



Cada accidente registrado es cuidadosamente examinado para identificar las causas y buscar formas de mejorar nuestras acciones de prevención.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

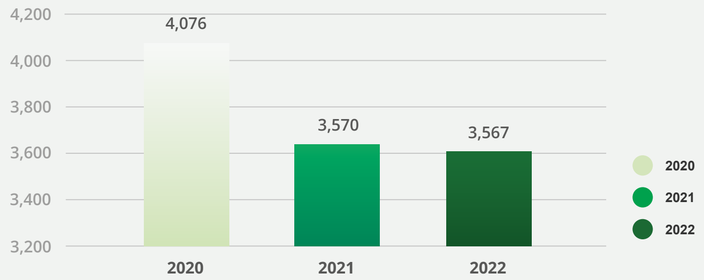
Este año logramos alcanzar el ***100% de implementación de tableros de accidentes en todas las agencias,*** *lo cual demuestra nuestro compromiso con la seguridad.* **(GRI 403-9)**

La seguridad y el bienestar de nuestros Gestores de cobranza es una prioridad clave para nosotros. En los últimos tres años hemos logrado reducir significativamente el número de accidentes de tránsito. En 2020, el número de accidentes fue de 4,076, pero gracias a nuestras medidas preventivas y el compromiso de todo el equipo, pudimos reducir este número a 3,570 en 2021. Y este año, en 2022, continuamos trabajando arduamente para mantener las medidas de seguridad, lo que nos llevó a reducir aún más el número de accidentes a 3,567.

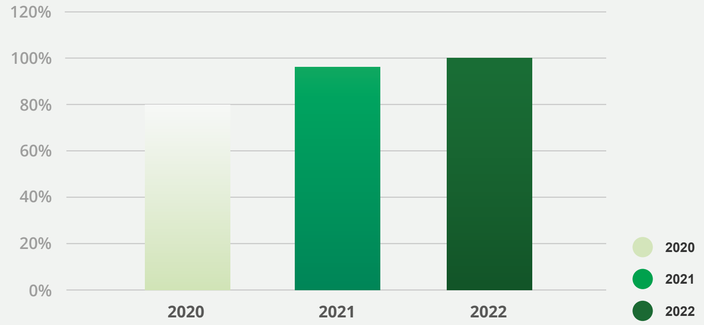
Estos logros demuestran que nuestras políticas y prácticas de seguridad están dando resultados y seguiremos para reducir aún más estas cifras.



Número total de accidentes de tráfico



Porcentaje de implementación de tablero de accidentes en agencias



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso- competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso- grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

La experiencia del cliente es fundamental para el éxito de nuestro negocio, ya que un cliente satisfecho es un aliado para seguir creando nuevos y mejores servicios.

Es importante satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes, por lo que buscamos desarrollar nuevas y mejores estrategias que nos permitan brindarles una mejor experiencia al ofrecerles productos y servicios de mayor calidad.



Rankeados #3 *entre los bancos con mejor atención a usuarios según la CONDUSEF 2022.*

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

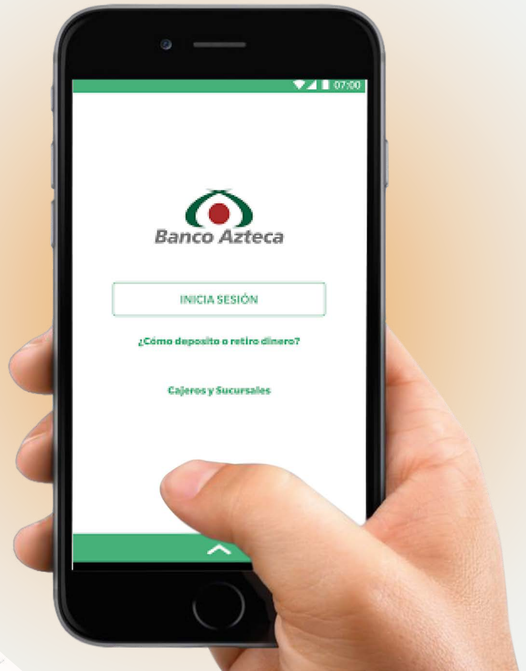
GRI: 3-3

Digitalización

Hoy en día, la digitalización empresarial se asocia con el proceso de transformación digital de los negocios, donde hemos desarrollado e implementado herramientas digitales y recursos tecnológicos, considerando las necesidades de nuestros clientes, para asegurar la calidad y la accesibilidad de nuestros servicios.

A través de la inclusión financiera digital podemos ayudar a impulsar la Prosperidad Incluyente y ser un agente transformador en las comunidades en las que operamos. Nuestra Banca Digital integra en un sólo lugar una oferta de servicios y herramientas digitales única, con el respaldo, capacidades y propuesta de valor de Banco Azteca.

Continuamos dentro del top 5 de apps Bancarias mejores evaluadas en ios y adroid.



Resultados[9]

	2020	2021	2022
Clientes digitales	11.9	16.1	19.7
Transacciones digitales totales efectuadas (móvil)	1,603	2, 884	4,186
Transacciones presenciales (Ventanilla + ATM)	522	576	612
Colocación de Préstamo personal (% participación de la app)	41%	45%	49%
% Aperturas de cuentas de ahorro N2[10] (Guardadito Digital)	89%	84%	81%
Transacciones monetarias efectuadas desde teléfonos celulares	190	366	540

[9] Cifras expresadas en millones, excepto los porcentajes presentados.

[10] Cuenta de depósito bancario de dinero a la vista en moneda nacional (N2), que te da acceso a servicios bancarios, a través de una tarjeta de débito y sin cobro de comisiones.

(GRI 3-3)

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, FS-13

Accesibilidad a servicios y productos

Además de la extensa red de sucursales con las que contamos, fomentamos el uso de otros puntos de contacto buscando alternativas adecuadas para nuestros clientes. Por este motivo, contamos con cajeros automáticos propios, cajeros automáticos de terceros con los que tenemos alianzas y servicios de corresponsales bancarios. Además, como parte de nuestra estrategia omnicanal, contamos con canales digitales de banca en línea y una aplicación móvil, la cual promovemos a través de asesores digitales en nuestras sucursales y a través de diferentes campañas. **(GRI 3-3)**

Satisfacción del cliente

Para nosotros es importante tener un control del nivel de satisfacción que tienen nuestros clientes, es por esto que nos basamos en el Índice de Satisfacción del Cliente del Índice de Promotores Netos (IPN) el cual mide el nivel de satisfacción de nuestros Clientes con respecto a nuestros productos y servicios para poder tomar decisiones informadas y llevar a cabo las mejoras necesarias con el fin de abordar sus necesidades y expectativas.

IPN	2020	2021	2022	Var 22-21
Banco Azteca	27.6%	52.4%	60.5%	15%

Puntos de contacto:

	2020	2021	2022
Puntos de acceso	2,787	2,591	2,684
Puntos de acceso en Tiendas Elektra	1,206	1,049	1,215
Canales de terceros	845	616	741
Sucursales BAZ	1,942	1,975	1,943
ATM´s propios	1,925	2,023	2,020
ATM´s de terceros	3,055	3,210	3,398
Puntos Presta Prenda	1,121	1,138	1,201
Corresponsales bancarios	1872	2,413	2,525
Presencia			
Número de municipios	793	801	807
Municipios en donde somos la única institución financiera	150	139	103
Países en donde se tiene presencia	5	4	4
Presencia por países			
Países	México	México	México
	Guatemala	Guatemala	Guatemala
	Honduras	Honduras	Honduras
	Panamá	Panamá	Panamá
	Perú	-	-

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI: 3-3, 417-2, 417-3
SASB: FN-AC-270a.3, FN-IN-270a.1, FN-IN-270a.4, FN-AC-270a.1

TRANSPARENCIA

Con el fin de que nuestros clientes tengan tranquilidad y certeza de lo que adquieren, compartimos de forma clara y transparente toda la información correspondiente a nuestros productos y servicios. Trabajamos en cumplir lo que comunicamos, siempre basándonos en las normativas correspondientes.

Las particularidades de nuestros productos son compartidas a través de los canales de comunicación oficiales: redes sociales, correos electrónicos, mensajes SMS o directamente en las pantallas de nuestras sucursales, y ahí los clientes pueden visualizar todos nuestros productos con sus respectivas características. **(GRI 3-3)**

Los términos y condiciones de todos nuestros productos se encuentran públicos en nuestra página . **(SASB FN-AC-270a.3) (SASB FN-IN-270a.4)**

Casos de incumplimiento

Relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios

Casos	2021	2022
Multas o sanciones	7	5
Advertencias	0	0
Códigos voluntarios	0	0

(GRI 417-2)

Relacionados con comunicaciones de marketing

Casos	2021	2022
Multas o sanciones	7	5
Advertencias	0	0
Códigos voluntarios	0	0

(GRI 417-3)

Las multas y sanciones mencionadas anteriormente atienden a los procedimientos de supervisión e incumplimientos de la normativa aplicable en materia de Transparencia y Ordenamiento a los Servicios Financieros, mismos que fueron subsanados en su momento a través de los programas de cumplimiento forzoso y planes de acciones correctivas.

En 2022 no contamos con colaboradores cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas *con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios.* **(SASB FN-IN-270a.1)**

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3
SASB: FN-CF-220a.1, FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.3
CSA: 3.8.1, 3.8.2

*Del **100% de las reclamaciones** que recibimos el 31% fueron resueltas a favor del cliente*



Reclamaciones presentadas ante la UNE CONDUSEF

Priorizamos la protección de los derechos e intereses de nuestros clientes en todos los aspectos de las operaciones comerciales, cumpliendo estrictamente con todas las leyes y reglamentaciones aplicables para construir relaciones duraderas con nuestras clientes basadas en la confianza, la integridad y un servicio excepcional.

*Tenemos el compromiso de abogar por los usuarios de los servicios financieros que ofrecemos. **Además de colaborar con la UNE y CONDUSEF***

Reclamaciones directas del cliente ante UNE	1,560
Reclamaciones ante la CONDUSEF	9,925
Total de reclamaciones presentadas	11,485
Resueltas a favor del cliente	3,571
Resueltas a favor del banco	7,914
Número promedio de días para resolver una reclamación	7.97

Privacidad del cliente

Para nosotros es una prioridad la privacidad y la seguridad de los datos de nuestros clientes por lo que contamos con un programa de análisis que se rige bajo las ISO 27001:2001 así como la ISO 31000 la cual hace referencia a las directrices y principios de nuestro sistema de gestión de ciber riesgo. Esto nos permite identificar y minimizar los riesgos a los que están expuestos nuestros activos.

Que nuestros clientes sepan que Banco Azteca se preocupa por resguardar su información personal es, sin duda, un estímulo para seguir confiando en nosotros en el futuro. En Banco Azteca reconocemos las posibles amenazas que existen de manera interna y externa con relación a la gestión personal y financiera de nuestra cartera de clientes. Debido a esto, hemos hecho el compromiso y contamos con los medios (procedimientos, políticas) para salvaguardar la integridad de la información y mantener intacta la confianza de nuestros clientes. En el 2022 no se tuvieron pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente. **(SASB FN-CF-220a.2)** Para la identificación de las vulnerabilidades existentes dentro de Banco, contamos con un progra-



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3
SASB: FN-CF-220a.1, FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.3
CSA: 3.8.1, 3.8.2

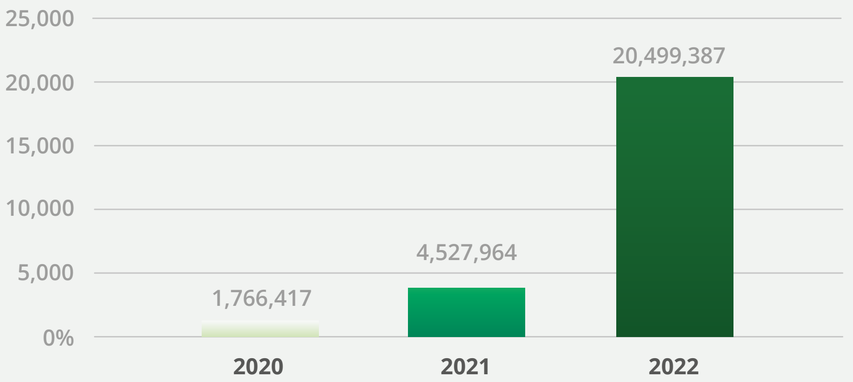


ma de análisis que nos permite identificar, valorar, priorizar y corregir las debilidades detectadas dentro de nuestros activos tecnológicos, los cuales están integrados por aplicaciones, servidores y bases de datos. Este programa nos permite dar cumplimiento a los estándares internacionales de seguridad, normas y/o regulaciones locales o internacionales, a través de herramientas de seguridad de alto nivel, alineadas a los estándares internacionales (CVSS).

El procedimiento ejecutado es considerando dentro de los marcos de trabajo indicados en los controles de las normas ISO 27000:2001, la ISO 31000, así como las políticas y procesos del Departamento de Sistemas de Información.

El licenciamiento de las herramientas, software y recursos informáticos utilizados para realizar el escaneo cuentan con un licenciamiento comercial auténtico, cumpliendo con los estándares internos de configuración de seguridad, a fin de minimizar los riesgos de ejecución de vulnerabilidades. **(GRI 3-3) (SASB FN-CF-230a.3)**

Titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios



Como parte de nuestras campañas secundarias, en 2022 reforzamos la difusión del tema ***Antifraude, con lo cual impactamos a 14,237,813 clientes.***

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 418-1
SASB: FN-CF-230a.1, FN-CB-230a.1, FN-IN-270a.2, FN-IN-270a.1, FIN-AC-270a.2, FN-IN-270a.4, FIN-AC-270a.3

CIBERSEGURIDAD

Con el aumento de amenazas a los dispositivos y ataques al almacenamiento de datos, hoy en día es necesario que las empresas inviertan en seguridad de la información.

En Banco Azteca reconocemos la importancia de proteger la información de nuestros clientes y mantener una sólida infraestructura de seguridad. Por este motivo contamos con un modelo de ciber riesgos el cual se basa en las mejores prácticas internacionales como ISO 27001, NIST, CIS Controls, entre otros. Con este modelo trabajamos en diseñar controles de ciberseguridad para servidores, bases de datos, red, aplicaciones, entre otros, que son implementados en los ecosistemas productivos de la organización y que nos permiten tener bien identificadas las situaciones que representan un riesgo potencial.

Adicionalmente llevamos a cabo evaluaciones permanentes de identificación de vulnerabilidades, procesos rigurosos de monitoreo de amenazas internas y externas, campañas permanentes de concientización a empleados, así como tecnologías de prevención de perdida de datos. Todo lo anterior soportado con un modelo de accesos lógicos con base en el mínimo privilegio hacia los servicios de la organización. **(GRI 3-3)**

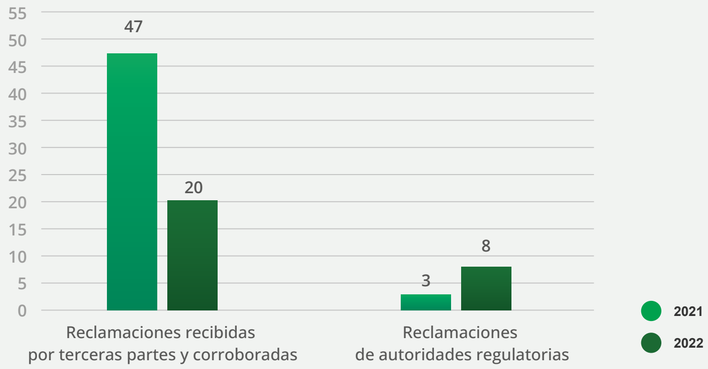
Reclamaciones

Las reclamaciones por parte de terceros y autoridades reguladoras representan un importante recurso de retroalimentación y contribuyen al control y mejora continua de nuestros servicios en Banco Azteca.

En 2022, las reclamaciones recibidas por terceras partes ***se redujeron un 60% respecto a 2021 en México y Latinoamérica.***

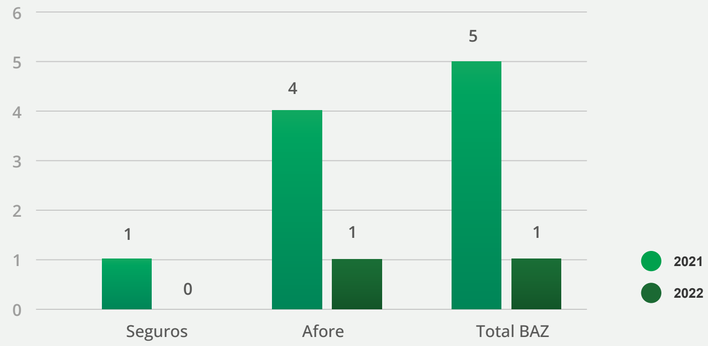
Número de reclamaciones en México

Reclamaciones por tipo



Número de reclamaciones en Latinoamérica

Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas



(SASB FN-CF-230a.1) (SASB FN-CB-230a.1)

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Las reclamaciones recibidas durante ***2022 se concluyeron sin recibir sanciones.***

Acciones correctivas adoptadas en respuesta a las filtraciones de datos

Hemos implementado protocolos que nos permiten responder de manera oportuna ante posibles filtraciones de datos, incluyendo:

1. **Identificación y contención del incidente:** Actuamos rápidamente para identificar la causa y el alcance de la filtración de datos, tomando medidas para detener el acceso no autorizado y notificar a los empleados afectados.
2. **Evaluación de riesgos:** Realizamos una evaluación exhaustiva del riesgo y el impacto de la filtración de datos, lo que nos ayuda a priorizar acciones correctivas y minimizar los daños.
3. **Notificación a los clientes:** Si los datos personales de los clientes se ven comprometidos, los notificamos de inmediato para que puedan tomar medidas para proteger su información y prevenir el fraude.
4. **Cambios en los procesos y operaciones:** Revisamos y actualizamos nuestros procesos y operaciones para fortalecer la seguridad y prevenir incidentes similares en el futuro.
5. **Reevaluación de socios comerciales:** Verificamos los estándares de seguridad de nuestros socios comerciales para asegurarnos de que cumplan con nuestros criterios de protección de datos.
6. **Actualización de la formación:** Proporcionamos formación y entrenamiento continuo a nuestros empleados sobre las mejores prácticas de seguridad y protección de datos.
7. **Mejora tecnológica:** Incorporamos tecnologías actualizadas para aumentar nuestras capacidades de detección y protección de datos, fortaleciendo así nuestro modelo de seguridad de la información.

Este año no tuvimos casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos ***en ninguno de los países donde tenemos presencia.***

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 413-1, FS16
SASB: FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.3, FN-CB-240a.4
CSA: 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3

Nuestro enfoque inclusivo nos permite llegar a un público amplio y garantizar que todos tengan la oportunidad de aprender y crecer en el ámbito financiero y emprendedor.

DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE COMUNIDADES

Inclusión y educación financiera

Nos mantenemos en un constante esfuerzo por impulsar la inclusión y educación financiera para que todas las familias mexicanas puedan atender sus necesidades a través de un mejor entendimiento y uso de los productos y servicios financieros.

Desde nuestros inicios, en Banco Azteca hemos buscado impulsar la inclusión y educación financiera, no solo en México, sino en los demás países donde tenemos presencia. Con nuestros productos y servicios de uso sencillo, bancarizamos a la población que no cuenta con ningún producto o servicio financiero contratado, convencidos que, a través de la bancarización y la inclusión financiera, podemos impulsar la prosperidad incluyente.



Aprende y Crece

Nuestro programa de educación financiera “Aprende y Crece”, tiene como objetivo principal promover un adecuado manejo de las finanzas personales y fomentar la cultura emprendedora en individuos de todas las edades. Nos destacamos por nuestra constante innovación, incorporando estrategias de enseñanza y recursos educativos lúdicos y digitales que hacen que el aprendizaje sea interactivo y fácil. Brindamos a los participantes las herramientas necesarias para comprender conceptos financieros complejos de manera accesible y aplicarlos en su vida diaria.

Además, entendemos que cada persona tiene diferentes necesidades y preferencias de aprendizaje. Es por eso por lo que “Aprende y Crece” ofrece diversas modalidades, adaptándonos a las circunstancias individuales de los participantes. Ya sea en clases presenciales, donde los estudiantes pueden interactuar directamente con los instructores y sus compañeros de clase, o en modalidad virtual, a través de plataformas en línea que permiten acceder a los contenidos desde cualquier lugar y en cualquier momento. También ofrecemos una opción híbrida, combinando lo mejor de ambos mundos, para aquellos que desean aprovechar los beneficios de la interacción en persona y la flexibilidad de los recursos digitales.

De igual forma, todas nuestras iniciativas cuentan con profesionales especializados, así como metodologías pedagógicas y plataformas innovadoras que facilitan a nuestros usuarios el aprendizaje. **(GRI 413-1)**

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI: 3-3, 413-1, FS16
SASB: FN-CB-240ª.1, FN-CB-240ª.3, FN-CB-240ª.4

Programas e iniciativas de Aprende y Crece.

Contamos con una variedad de programas e iniciativas derivados de "Aprende y Crece" que benefician a estudiantes, clientes, colaboradores y público en general, cada grupo tiene acceso a programas personalizados diseñados para satisfacer sus necesidades específicas.

Iniciativa	Objetivo y descripción de la iniciativa	Grupo de beneficiarios	Número de beneficiarios
Diplomado en Educación Financiera y Negocios	Este diplomado virtual cuenta con validez curricular ya que su contenido está revisado por la Facultad de Economía de la Universidad Autónoma de México (UNAM). Cuenta con **120** horas de duración, divididas en **8** módulos que contienen temas como: ahorro, crédito, seguros, inversión, ahorro para el retiro, emprendimiento, desarrollo empresarial y uso de herramientas financieras digitales. Esta información se comparte a través de más de **700** recursos educativos como lo son: infografías animadas, videos, podcast, ejercicios, evaluaciones y mucho más. Esta iniciativa busca desarrollar las capacidades financieras de los usuarios para promover el uso correcto de los productos y servicios financieros, y el logro de metas financieras en las diferentes etapas de la vida.	Público en general	19,120
SNEF	Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) en participación con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y la Administración de Banca y Mercados (ABM).	Niños, jóvenes y adultos	24,601
Van Itinerante	Visitamos diferentes universidades en todo el país, brindando a los jóvenes la oportunidad de aprender a través de experiencias tecnológicas y financieras. Esta iniciativa busca fomenta el aprendizaje activo y proporciona a los jóvenes las herramientas necesarias para desenvolverse en el ámbito financiero, al mismo tiempo que los inspira a aprovechar las oportunidades que la tecnología ofrece en este campo.	Jóvenes universitarios	4,850
Canal de YouTube	A través de nuestro canal, ofrecemos una variedad de cápsulas y videos educativos sobre finanzas personales y negocios. Esta iniciativa busca brindar información clara y práctica que ayude a los usuarios a tomar decisiones financieras inteligentes y a desarrollar habilidades empresariales sólidas.	Público en general	12,860
Educación Financiera para clientes	Tenemos una sección especialmente dedicada a nuestros clientes en el sitio web de "Aprende y Crece", con el objetivo de brindarles recursos educativos que les permitan mejorar sus finanzas personales. En esta sección, ponemos a la disposición de nuestros clientes una amplia variedad de herramientas y materiales diseñados para ayudarles a adquirir conocimientos financieros y desarrollar habilidades para administrar de manera eficiente sus recursos económicos.	Clientes de Banco Azteca	4,000
Sitio Internet	Es la plataforma más robusta de Latinoamérica que ofrece a los usuarios contenido especializado para diferentes grupos de interés y múltiples interacciones a través de redes sociales.	Público en general	81,395
Mujeres GS	Espacio con perspectiva de género para colaboradoras de Grupo Salinas, con contenido generado especialmente para ellas, como: 6 Talleres presenciales y webinars con temas de presupuesto, ahorro, crédito, inversión, previsión (seguros y AFORE) y emprendimiento.	Socias (Colaboradoras de Grupo Salinas)	2,000
Alcance total de beneficiados con talleres, programas e iniciativas:			148,826

(SASB: FN-CB-240ª.4)

Es importante mencionar que dentro del número de alcance total, se encuentran integradas 44,119 personas que participaron en la Semana Integral Financiera para Mexicanos en el Exterior (SEFIME), la cual busca apoyar a la comunidad latinoamericana migrante que se encuentra en Estados Unidos y Canadá. Varios de los programas e iniciativas presentadas anteriormente también fueron impartidos durante esta semana con el fin de que estos usuarios pudieran aprender sobre temas de bancarización, remesas, educación financiera, etc. **(GRI: FS16)**

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Talleres impartidos por tipo de beneficiario

	2021				2022			
Grupo de beneficiarios	Talleres	No. de beneficiarios	No. de talleres presenciales impartidos	No. de talleres virtuales impartidos	Talleres	No. de beneficiarios	No. de talleres presenciales impartidos	No. de talleres virtuales impartidos
Mujeres	11	250	0	11	1	33	0	1
Niñas, niños y jóvenes	64	25,591	0	64	55	6,725	0	55
Emprendedores	45	6,748	0	45	15	1,191	0	15
Colaboradoras y Colaboradores	4	223	0	4	2	50	0	2
Sociedad en general	16	14,089	0	16	46	175,232	1	45
Clientes	16	6,037	0	16		20,359		

Intervenciones de educación financiera desglosadas por edad y género

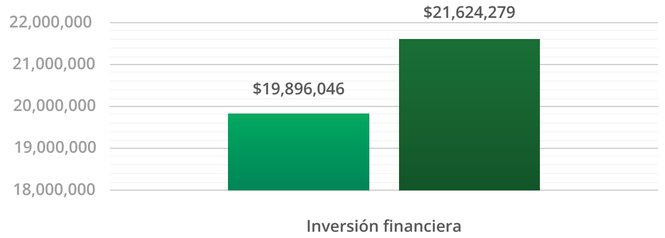
18 a 35 años	36,830	18,140
36 a 45	9,548	4,703
46 a 60	5,456	2,687
60 o más años	84,571	41,655

En 2022, beneficiamos a un total de 352,416 personas con todas las iniciativas de ***Aprende y Crece***



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Inversión total en iniciativas de educación financiera
Cifras en Pesos Mexicanos



La inversión total en iniciativas de educación financiera aumentó un 8.2% respecto al año anterior



Beneficiarios capacitados en Latinoamérica

	2021				2022			
	Guatemala	Honduras	Panamá	Total	Guatemala	Honduras	Panamá	Total
Beneficiarios capacitados	5,962	18,375	289	24,626	13,764	40,600	6,950	54,364
Aliados	4	7	5	16	12	8	5	13

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Alianzas

Nuestro programa “Aprende y Crece” se fortalece gracias a las diversas alianzas estratégicas con las que contamos, las cuales nos permiten enriquecer nuestros recursos educativos y estrategias de enseñanza, brindando a nuestros participantes una experiencia de aprendizaje aún más completa y enriquecedora en temas como: ahorro, crédito, inversión, ciberseguridad, seguros, ahorro para el retiro, salud financiera y emprendimiento.

País	Nuevas alianzas 2022[12]
México	CONDUSEF Instituto Mexiquense del Emprendedor, Jóvenes Construyendo el Futuro, UPAX, Grupo Salinas, Guardia Nacional, Universidades: Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli (TESCI), Universidad Tecnológica del Sureste de Veracruz (UTSV), Universidad Tecnológica de Aguascalientes (UTAGS), Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) Facultad de Economía, Universidad Popular de la Chontalpa (UPCH), Universidad Autónoma de Baja California (UABC), Universidad de Guadalajara (UDG), Universidad Tecnológica Metropolitana (UTM), Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), Asociación de Bancos de México (ABM), Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), Instituto de los Mexicanos en el Exterior, Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), Instituto Mexiquense del Emprendedor y el Banco de México.
Guatemala	Fundación Azteca, Cámara de la Micro Pequeña y Mediana Empresa (CAMIPYME), NEGU, OVERGENIUS
Honduras	Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Aliadas, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, PROLEMPA
Panamá	Superintendencia de Bancos de Panamá, Centro de Innovación Desarrollo Tecnológico y Emprendimiento (CIDETE)

[12] Los principales medios utilizados son redes sociales, Rp y sitio. Los proyectos relevantes incluyen webinars, artículos e infografías.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-6, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2
CSA: 3.2.3

CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

Comprendemos que nuestro compromiso con la sustentabilidad debe ir más allá de nuestros límites organizacionales, por lo que buscamos mantener una cadena de suministro responsable, compartiendo nuestros principios y valores hacia los proveedores y socios comerciales. A través de medidas y criterios de evaluación, logramos promover que nuestra visión se comunique y se implementen buenas prácticas en temas sociales y ambientales, llegando a una prosperidad incluyente.



Proveedores

Nuestros proveedores son parte integral de la cadena de suministro y desempeñan un papel importante en la calidad, disponibilidad y costos de los productos y servicios que ofertamos. Definimos claramente los principios de relación y negociación, alineados con nuestro Código de Ética, con el fin de mantener relaciones de negocio estrechas a largo plazo.

Dichos principios se enfocan en ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo, honesto y respetuoso, manteniendo total transparencia en la comunicación y evitando en todo momento cualquier posible conflicto de interés, lo que nos permite generar negociaciones basadas en criterios de calidad, precio y entrega en línea con las prácticas y procedimientos de Grupo Elektra.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

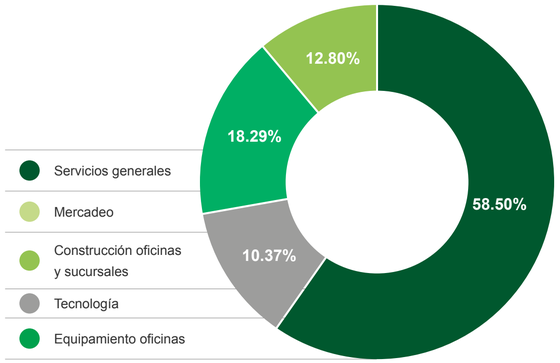
Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Dstribución de proveedores por tipo de productos y servicios de Banco Azteca



(GRI 2-6)

Se evaluaron 40 proveedores bajo criterios ambientales y 50 bajo criterios sociales y no se identificaron impactos negativos en temas ***ASG. (GRI 308-1) (GRI 308-2) (GRI 414-1) (GRI 414-2)***

Gasto en proveedores locales

	Banco Azteca
Proveedores locales	93.81%
Proveedores extranjeros	6.19%
Total (Millones MXN)	1,340

(GRI 204-1)

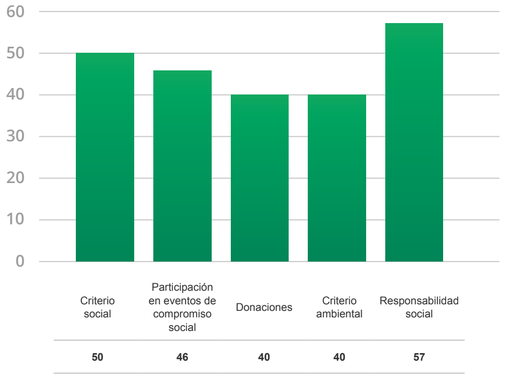
Evaluación y selección de proveedores con criterios ambientales y sociales

La evaluación de proveedores es una herramienta fundamental para garantizar que las colaboraciones que realizamos cumplan con nuestra visión y se adhieran a nuestros valores en temas ambientales y sociales. Esto nos ayuda a tomar decisiones responsables al seleccionar nuevos socios comerciales.

Certificación de Círculo de Proveedores

La certificación de proveedores es una herramienta fundamental en nuestro compromiso con la calidad y eficiencia en la cadena de suministro. A través de este proceso de análisis y validación, nos aseguramos de que nuestros proveedores cumplan con los estándares legales, financieros, operativos y de imagen comercial que exigimos en nuestra empresa.

Proveedores evaluados en temas ASG



(GRI 308-1) (GRI 414-1)

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso- competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso- grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



DESEMPEÑO AMBIENTAL



Conscientes de la importancia de preservar el medio ambiente, nos encontramos trabajando constantemente en mejorar nuestras prácticas para reducir nuestro impacto ambiental.

En Banco Azteca contamos con políticas complementarias que refuerzan nuestro compromiso con la responsabilidad ambiental. Estas políticas van más allá de los requisitos legales y nos permiten implementar medidas adicionales para reducir nuestro impacto ambiental, promover la eficiencia energética, gestionar adecuadamente los residuos y preservar los recursos naturales.

- **Política de Consumo de Agua:** establece los lineamientos para el cuidado y consumo del agua en nuestras sucursales

- **Política de Energía:** establece los lineamientos y acciones para el uso eficiente de energía en nuestras sucursales

- **Política de cambio climático:** establece el compromiso de la compañía para la mitigación de impactos negativos con respecto a riesgos físicos derivados del cambio climático

- **Política de Residuos Sólidos:** define las actividades y lineamientos que regulan la separación y recolección de residuos en los Corporativos de GS, conforme a la normatividad vigente

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →



CONSUMO ENERGÉTICO

Consumo combustible

La operación de nuestro negocio no genera un uso significativo de combustibles fósiles; no obstante, reconocemos la importancia de monitorear nuestro consumo e implementar estrategias de mitigación de los impactos.

En 2022 no tuvimos consumos de diésel y gas LP, sin embargo, identificamos que los consumos habituales de gasolina se vieron afectados por un cambio en la razón social que registró el gasto, por lo que pasaron de Banco a Elektra.

Estamos trabajando en mejorar nuestra metodología para que los datos a futuro sean consistentes y reflejen de forma clara y transparente los esfuerzos que estamos haciendo por reducir nuestras emisiones GEI.

	2022
Gasolina (lts)	**766,712**
Total (GJ)	**29,336.01**

[13] **Metodología de Cálculo:**
- **Análisis y revisión de más de 45,000 facturas y reportes de combustibles.**
- **Factores de conversión procedentes del Registro Nacional de Emisiones (RENE)**

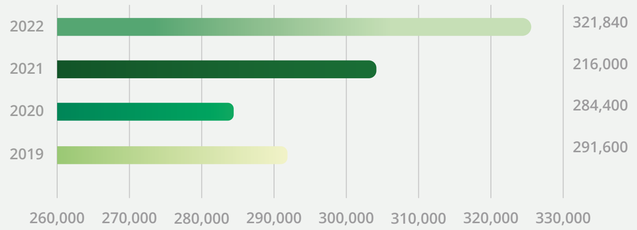
Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Consumo de electricidad

En 2022 tuvimos un consumo total de energía de 321,840 GJ, esto representa un ligero incremento del 5% con respecto al año 2021 que corresponde a la apertura de nuevas sucursales. El 29% de la energía consumida provino de fuentes renovables.

*Actualmente contamos con sistemas fotovoltaicos instalados en **4 sucursales, los cuales generan el 30% de la energía que se consume en esas sucursales.** Contamos con un programa de eficiencia energética en el 100% de las sucursales de Banco Azteca*

Consumo total de electricidad 2019-2022 (GJ)



[14]	Unidad de medida	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Var 22-21
Energía no renovable	GWH	59	57	60	64	7%
Energía renovable	GWH	22	22	25	26	4%
Energía eléctrica (total)	GWH	81	79	85	90	6%
Consumo energético	GJ	291,600	284,400	306,000	321,840	25%
Costo total del consumo de energía	Pesos mexicanos (MXN)	224,245,584	224,810,439	228,414,324	253,015,339	11%
Cobertura de los datos (como porcentaje del denominador)	Porcentaje de los ingresos totales	62	.56	.55%	.57%	-21%

(GRI 302-1) (GRI 302-4)

[14] Metodología de Cálculo:
Análisis y revisión de más de 60,000 recibos de energía CFE y de la empresa que nos suministra energía renovable para el consumo eléctrico.
Suma total del consumo de energía eléctrica
Se utilizó el factor de conversión de: 3,600 GJ/GWh

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5
CSA: 2.1

	2021	2022	Var 22-21
Intensidad energética kWh/ Colaborador	1,627	1,959	20%

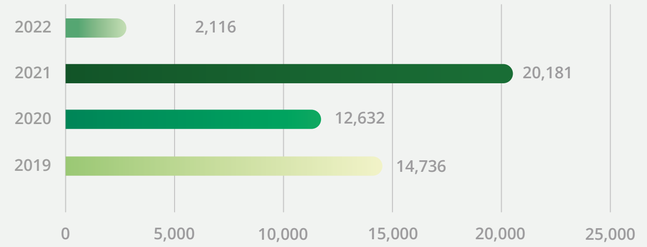
(GRI 302-3)

[15] Intensidad energética 2021 solo estaría contando la energía eléctrica interna consumida durante ambos años. Para la intensidad energética del 2022 se estaría considerando la energía eléctrica y energía de combustible utilizado.

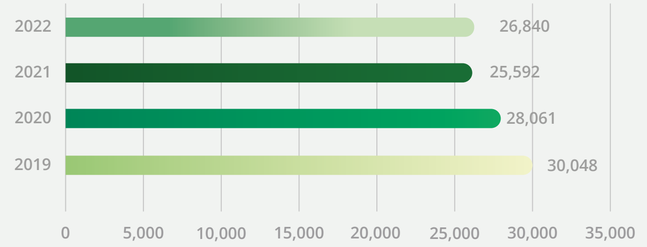


Emisiones GEI

Emisiones alcance 1 generadas 2019-2022 (tCO_2e)



Emisiones alcance 2 generadas 2019-2022 (tCO_2e)



(GRI 305-2)

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5
CSA: 2.1

Banco Azteca (TonCO²eq)

	2019	2020	2021	2022	Var 22-21[16]
Alcance 1	**14,736**	**12,632**	**20,181**	**2,116**	**-89.5%**
Cobertura de los datos	**.62%**	**.56%**	**.55**	**.57**	**3.63%**
Alcance 2	**30,048**	**28,061**	**25,592**	**27,840**	**8.7%**
Cobertura de los datos	**.62%**	**.56%**	**.55%**	**.57%**	**3.63%**
Total (Alcance 1 +2)	**44,784**	**40,693**	**45,772**	**29,956**	**-34.5%**

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-5)

Banco Azteca (TonCO²eq)

	2019	2020	2021	2022	Var 22-21	Variación 22-21
Alcance 3[17]	1,716	413	271	2,311		752%

[16] La disminución considerable en el Alcance 1 corresponde a que la contabilización de combustible de Diesel pasó a ser parte de Tiendas Elektra por motivos organizacionales. Favor de ingresar al Databook de Tiendas Elektra.

El cálculo de contaminantes emitidos se basa en la metodología, factores e información compartida por el gobierno mexicano.

- La línea base de emisiones fue considerada con el 2015.
- Alcance 1: 27,653.3 tonCO²eq
- Alcance 2: 14,298 tonCO²eq

Alcance 1: Cuentas contables de gastos SAP

- Emisiones de dióxido de carbono (CO^2), metano (CH4) y óxido nitroso (N2O) derivadas de la quema directa de combustibles.
- Los principales combustibles utilizados son Gasolina.
- Las toneladas de CO^2 equivalentes contemplan la suma de las fuentes fijas y móviles.
- Los factores de conversión se comparten a través del DOF.

Alcance 2: Cobranza centralizada CFE

- Emisiones de Dióxido de Carbono (CO^2) derivadas de la quema de combustibles fósiles por el proveedor eléctrico para la generación de la energía que se consumirá para la operación.
- Las emisiones se calculan de acuerdo con los MWh consumidos por no servicio (RPU) CFE.
- Factor Emisión CFE para 2022: 0.435tCO² /MWh

[17] Factor de conversión: 0.00017 ton CO²eq/km

• Emisiones alcance 3 considera únicamente viajes de negocio.

(GRI 305-3) (GRI 305-5)

Algunos de los cambios más significativos derivados de la vida postpandemia fue la reanudación de ciertas prácticas de viaje en nuestro negocio. A medida que las restricciones cada vez son menores y las actividades comerciales vuelven a la normalidad, hemos detectado un aumento en los desplazamientos necesarios para mantener nuestras relaciones comerciales y proteger la integridad del negocio. A pesar de este incremento, nos comprometemos a mitigar nuestro impacto ambiental y continuaremos impulsando y mejorando nuestras prácticas sostenibles para equilibrar las necesidades operativas con la responsabilidad ambiental.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 303-5
CSA: 2.4

Agua

La gestión responsable del agua es un aspecto fundamental en el ámbito de la prosperidad incluyente. En vista de la pandemia del COVID-19 y el regreso a las actividades presenciales en nuestras sucursales, es crucial reconocer la necesidad de optimizar el consumo de recursos, especialmente el agua.

En Banco Azteca, nos comprometemos a mitigar y reducir el consumo de agua a través de la implementación de tecnologías eficientes, como dispositivos de ahorro de agua, así como la concientización y educación de nuestros colaboradores.



Consumo de agua

	Unidad de medida	Resultados 2019	Resultados 2020	Resultados 2021	Resultados 2022	Variación 22-21
Consumo total de agua	**Metros cúbicos**	**152,072**	**125,527**	**497,047**	**155,714**	**-69%**
Cobertura de los datos (como porcentaje del denominador)	**Porcentaje de: ingresos de Banco Azteca**	**.62%**	**.56%**	**.55%**	**.57%**	**-71%**

(GRI 303-5)

[18] Todo nuestro consumo de agua proviene de fuentes municipales.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Estrategia de medición y gestión de riesgo ambiental

Banco Azteca se encuentra desarrollando una estrategia integral de medición y gestión de riesgos ambientales, con un enfoque sólido y responsable que refleja nuestro compromiso con la sustentabilidad y la mitigación del cambio climático.

Como parte de estos esfuerzos, Banco Azteca financia a través de su cartera corporativa proyectos de energías renovables que sean una fuente alterna de energía y menos contaminante, representando un 5.8% del saldo al cierre del año.

A su vez, para abordar de manera efectiva los desafíos ambientales actuales, hemos adoptado las recomendaciones del TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures), un marco global líder en la divulgación de información financiera relacionada con los riesgos y oportunidades que surgen del cambio climático, permitiéndonos evaluar y divulgar de manera transparente sus efectos en nuestro negocio y nuestros clientes.

Además, como parte de nuestra iniciativa, en 2023 se desarrolló un piloto con datos al cierre del año utilizando la metodología de PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), reconocida a nivel internacional para medir las emisiones de carbono asociadas a una cartera de crédito. A través de esta metodología, pudimos cuantificar y monitorear de manera preliminar las emisiones de CO^2 financiadas por los préstamos corporativos que facilitamos, con el fin de contribuir a la medición de la huella de carbono y con ello planear una transición ordenada hacia una economía baja en carbono.

Esta estrategia integrada nos permite tomar decisiones informadas y responsables, promoviendo la inversión de proyectos verdes y con bajo impacto en el medio ambiente, asegurando la gestión adecuada de los riesgos climáticos tanto para nuestra institución como para nuestros clientes.

Finalmente, Banco Azteca reconoce la importancia de asumir un papel activo en la lucha contra el cambio climático, por ello estamos comprometidos con la transparencia y la rendición de cuentas, las cuales nos ayudan a reforzar nuestro objetivo para crear una prosperidad incluyente.

2021	2022	2023	Caminando juntos hacia la prosperidad incluyente
Se renovó el compromiso con el pacto mundial de la ONU. Por primera vez, realizamos un análisis de riesgos climáticos con respecto a las carteras de consumo y corporativas del banco. Tomando en cuenta las recomendaciones del TCFD para la medición de riesgos climáticos, se realizó un piloto en el que se desarrollaron pruebas de estrés sobre una muestra de empresas de la cartera de crédito corporativo ligado a riesgos físicos y de transición y su impacto a nivel financiero.	Actualización del análisis de riesgos climáticos en una fase 2, aplicándolo a la totalidad de nuestra cartera de crédito corporativo. Comenzamos nuestra adhesión con el TCFD para ser signatarios de manera formal. Comenzamos el desarrollo de un piloto para medir las emisiones de carbono financiadas a través de nuestra cartera de crédito corporativo utilizando la metodología de PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), dicho análisis se prevé estar listo en el primer trimestre del 2023. Elaboración y actualización de un tablero de control de riesgos climáticos y sociales, el cual está siendo reportado de manera periódica a nuestro Comité de Riesgos.	Se realizó un piloto para medir las emisiones de carbono financiadas a través de nuestra cartera de crédito corporativo utilizando la metodología de PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) El 28 de marzo de 2023 oficializamos nuestro compromiso de adherirnos al TCFD. Se robustecerá el estudio de emisiones financiadas con Métricas adicionales y se tiene planeado definir metas de reducción de emisiones a mediano plazo	Buscamos fortalecer nuestros esfuerzos considerando: Incluir factores ambientales no climáticos, riesgos sociales, así como definir metas para la reducción y mitigación de riesgos y para la transición hacia una economía baja en carbono.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Nuestro avance en los 4 pilares del TCFD:

A

Gobierno: La Dirección del Banco se encuentra impulsando la estrategia de cambio climático, junto con la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR), para la cual se formó un Grupo de Trabajo de Cambio Climático, integrado también por el área de Crédito Corporativo, el cual está encargado de realizar los análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, así como de implementar la estrategia y reportar los avances al Comité de Riesgos y a nivel externo con nuestros grupos de interés.

Por otra parte, se encuentra en etapa de diseño e implementación la constitución del Comité de Sustentabilidad de Banco Azteca / Grupo Elektra, el cual se encargará de definir la estrategia global del Banco en materia de sustentabilidad, alinearla con los objetivos del Consejo de Administración, y llevar a cabo iniciativas ligadas a dicha estrategia.

B

Estrategia: Siendo el segundo año en el que Banco Azteca reporta resultados de su análisis de riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático, la organización demuestra que la gestión de riesgos climáticos y su apetito por impulsar iniciativas de negocio que coadyuven a la reducción de la huella de carbono, se encuentran alineadas con su estrategia corporativa y la gestión integral de riesgos.

La organización demuestra su resiliencia ante el cambio climático, tomando en cuenta diferentes escenarios relacionados con el cambio climático, incluyendo un escenario de 2°C o menos, para el cual nuestros clientes y la misma operativa se encuentran cubiertos por niveles de capitalización adecuados.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

C

Gestión de Riesgos Climáticos: Utilizando las recomendaciones del Task Force on Climate Related Financial Disclosure (TCFD), se generaron mapas de calor de los riesgos físicos y de transición que afectan en el corto, mediano y largo plazo a nuestras carteras corporativas y de consumo, con el objetivo de identificar la exposición que tenemos ante el cambio climático y con ello definir la estrategia de mitigación de los efectos de cambio climático en nuestra operación.

Adicionalmente, se realizó un análisis de escenarios climáticos sobre la cartera corporativa de Banco Azteca, utilizando el marco elaborado por la Red para el Enverdecimiento del Sistema Financiero (NGFS, por sus siglas en inglés), el cual considera los siguientes tres escenarios de estrés climático (Orderly, Disorderly y Hot House).

Por último, se realizó un piloto para medir las emisiones de carbono financiadas a través de nuestra cartera de crédito corporativo utilizando la metodología de PCAF, a través del cual pudimos identificar emisiones GEI de Alcance 3 bajo una métrica distinta.

D

Métricas y Metas Climáticas: Como resultado de la actualización del análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, Banco Azteca reporta los mapas de calor de riesgos físicos y de transición que afectan a las carteras corporativas y de consumo, así como los resultados de las pruebas piloto de estrés sobre la cartera corporativa, a través de las cuales se identificaron los efectos crediticios sobre los sectores a los que prestamos en un horizonte de corto, mediano y largo plazo, tomando en cuenta los escenarios climáticos sugeridos por la Red para el Enverdecimiento del Sistema Financiero (NGFS, por sus siglas en inglés).

Adicionalmente, en un esfuerzo por mejorar la divulgación de métricas en línea con las recomendaciones del TCFD, este año volvemos a divulgar las emisiones GEI de Alcance 1, 2 y 3, así como los resultados de un estudio preliminar para medir las emisiones financiadas por Banco Azteca por medio de nuestro portafolio de crédito corporativo, utilizando la metodología de PCAF.

El detalle de las métricas de las emisiones GEI se ubica en las páginas de nuestro informe de sustentabilidad.

Los objetivos utilizados por la organización para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático han sido establecidos por el Grupo de Trabajo de Cambio Climático y nuestro desempeño frente a estos ha estado en línea con los planes de la organización en materia de divulgación y alineación con los principales estándares internacionales en materia de finanzas sustentables.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

“Thinkhazrd es una herramienta del Global Facility for Disaster Reduction and Recovery (GFDRR) del banco Mundial”

TCFD Fase 2

En 2021, llevamos a cabo un primer análisis de riesgos climáticos de la cartera de consumo y corporativa, tomando una muestra de empresas para la realización de un piloto de pruebas de estrés ligadas a riesgos climáticos, de acuerdo con las recomendaciones del TCFD (*Task Force on Climate Related Financial Disclosure).*

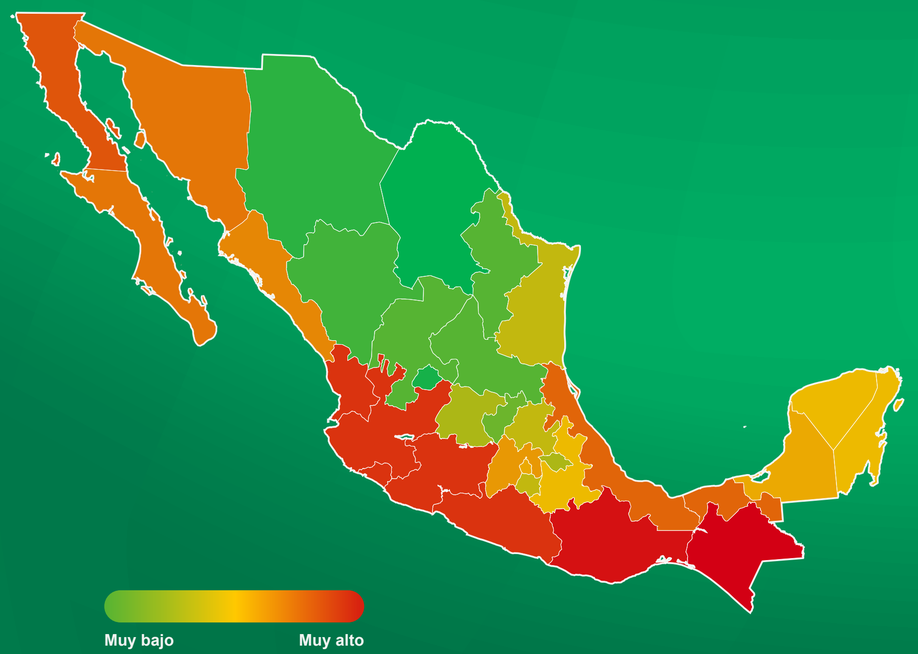
Este año se trabajó en la actualización del análisis de riesgos climáticos (físicos y de transición).

¡Utilizando la metodología de ThinkHazard! para la identificación de riesgos físicos agudos (provocados por desastres naturales) y crónicos (derivados de cambios a largo plazo en los patrones del clima), clasificamos cada zona geográfica del país, según el nivel de sensibilidad al que se enfrenta para cada tipo de riesgo físico.

Este ejercicio nos permitió clasificar los Estados de México con respecto a la frecuencia y a la severidad observada de los fenómenos climáticos agudos, y en este ejercicio también incluimos riesgos no climáticos que afectan a nuestras operaciones, y con ello construimos un semáforo de riesgo con cinco niveles de alerta para identificar las regiones que pueden incrementar su afectación. Dicho ejercicio fue aplicado a las sucursales del banco y a las carteras de crédito corporativo y de consumo.

Utilizamos la misma metodología de *ThinkHazard!*

Riesgos ambientales (climáticos + no climáticos)[19]



[19] Los riesgos climáticos incluyen los siguientes fenómenos – inundación fluvial, urbana y costera, desprendimiento de tierras, calor extremo, incendio forestal, ciclón, escasez de agua. Los riesgos no climáticos incluyen – terremoto, tsunami y erupción volcánica.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

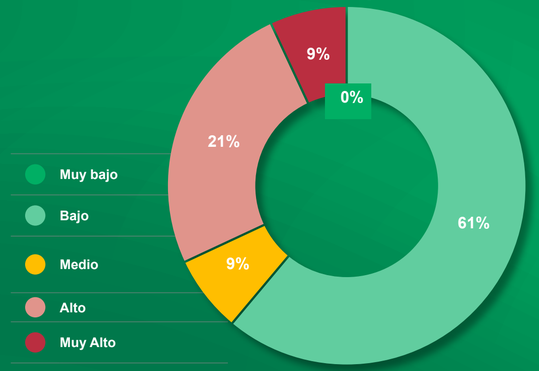
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

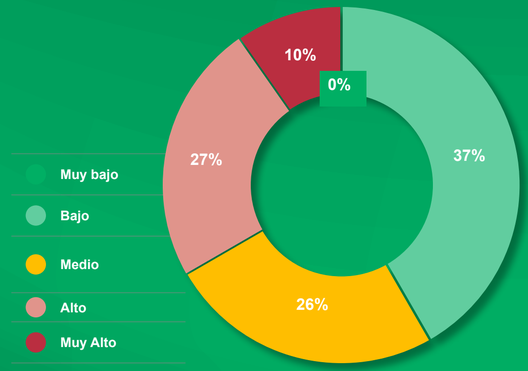
Porcentaje de cartera impactadas por riesgo climático

Riesgo físico

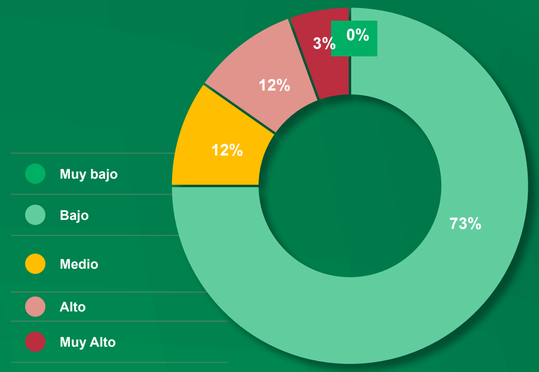
Cartera corporativa

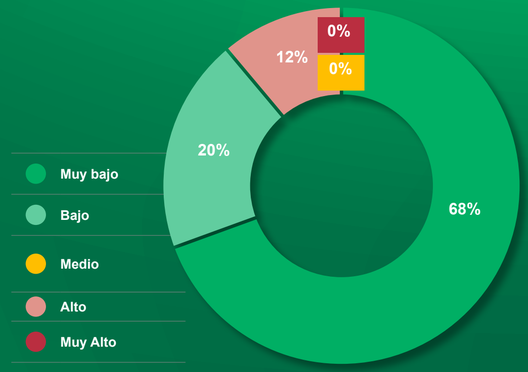


Cartera de consumo



Riesgo de transición





Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Adicionalmente, se realizaron pruebas de estrés sobre el total de la cartera de crédito corporativo. Para este ejercicio se utilizó una herramienta de riesgo climático propiedad de Moody's Analytics *(Climate Risk®)*[20] , la cual se basa en el marco elaborado por la Red para el Enverdecimiento del Sistema Financiero (NGFS, por sus siglas en inglés), considerando tres escenarios de estrés climático: Orderly, Disorderly y Hot House.

Cada uno de éstos contemplan la velocidad de reacción de las empresas para poder contener y prevenir riesgos climáticos que afecten su operación.

Escenario Orderly: Contempla políticas climáticas introducidas de manera temprana y precios óptimos del carbón introducidos inmediatamente. El resultado es que el riego climático sea relativamente moderado.

Escenario Disorderly: Propone políticas climáticas introducidas de manera retrasada. Provoca que los riesgos de transición sean grandes.

Escenario Hot House: En él se establece que las políticas actuales continúan y los esfuerzos globales son insuficientes para combatir el calentamiento global, resultando en un riesgo físico severo con *impactos irreversibles.*

A su vez, también se contemplaron tres tipos de riesgo: riesgos físicos, riesgos de transición y el combinado.

Riesgos físicos: Son los riesgos que surgen de eventos relacionados con el cambio climático (inundación, huracanes, escasez de agua, calor extremo e incendios forestales, entre otros).

Riesgos de transición: Se refiere a los riesgos que surgirán debido al cambio hacia una economía baja en carbono, como respuesta al cambio climático (riesgos legales y de políticas, tecnológicos, de mercado y reputacionales).

Riesgo combinado: Toma en cuenta tanto riesgos físicos como de transición.

[20] Banco Azteca se hace responsable de los datos publicados y deslinda a Moody´s de cualquier reclamo con respecto al estudio.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Sobre la metodología utilizada

Se midió el efecto del cambio climático en los diferentes escenarios para cada una de las empresas que conforman el portafolio en un horizonte a treinta años, para el cual se determinó el nivel del cambio en el riesgo crediticio.

Posteriormente, se segmentaron las empresas que conforman la cartera empresarial por sectores económicos, lo que nos permitió tener una mayor visibilidad y alcance del estudio.

Los sectores que comprenden el análisis de la cartera corporativa son los siguientes: Financiero, Construcción, Retail, Telecom, Medios y Publicidad, Salud, Inmobiliario, Energías Renovables, Industrial, Metales y Comercios varios, entre otros.

Métricas clave	Escenario climático NGFS[21]		
	Implementación temprana (Orderly)	Implementación tardía (Disorderly)	Sin políticas y +2°C (Hot House)
Mayor sensibilidad a riesgo climático	Construcción, metales e industrial	Construcción, metales e industrial	Inmobiliario, construcción, metales e industrial
Menor sensibilidad a riesgo climático	Retail y salud	Retail y salud	Financiero, comercios varios, retail y salud
Mayor deterioro en rating	Retail	Retail, salud e industrial	Retail, salud e industrial
Mayor mejora en rating	Medios y publicidad y financiero	Financiero, medios y publicidad, energías renovables	Medios y publicidad

[21] Con el presente análisis, se pudo determinar que hay sectores que muestran una mayor sensibilidad a riesgos climáticos que otros, como son construcción, Industrial, Metales e inmobiliario. Sin embargo, los sectores que tendrían un mayor deterioro en calificaciones crediticias son retail, salud e industrial. Esto se debe a que actualmente nos encontramos en un cambio en el ciclo crediticios, el cual se toma como punto de referencia para la proyección a futuro.

Siguientes pasos

Banco Azteca acompañará a las empresas acreditadas con mayor sensibilidad a riesgo climático a analizar posibles escenarios sobre el impacto climático que tienen sus operaciones y los cambios regulatorios que podrían afectar su rentabilidad, con la finalidad de reducir el riesgo en el mediano y largo plazo.

Como parte del plan de acción del banco, se incluye la divulgación anual de estas métricas, las cuales tienen como finalidad el monitoreo y prevención del impacto de la cartera corporativa por riesgos climáticos, lo cual generará un mayor beneficio para todas las contrapartes que conforman nuestro portafolio.

En cuanto al riesgo físico de nuestra cartera de consumo, Banco Azteca está tomando las acciones necesarias a través de su plan de continuidad de negocio y con los respectivos seguros contra daños por efectos del clima.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Medición de las emisiones financiadas en nuestra cartera de crédito corporativo

Como parte de este compromiso con el medio ambiente, Banco Azteca desarrolló un piloto para la medición preliminar de emisiones financiadas por el propio banco a través de su cartera de crédito corporativo.

Tomado como referencia la metodología realizada por PCAF *(Partnership for Carbon Accounting Financials),* organización internacional compuesta por varias instituciones financieras y cuya finalidad es el desarrollo y la implementación de un enfoque armonizado que permita evaluar y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas con los préstamos e inversiones.

Sobre la metodología

En este primer ejercicio se realizó un análisis con referentes públicos del mercado para dimensionar el tamaño y el alcance de las emisiones que conforman la cartera corporativa.

Se dividió la cartera en sectores económicos, posteriormente, se realizó el cálculo de la proporción de emisiones tomando en consideración las referencias del mercado a través del tamaño de activos que comparten líneas de negocio con nuestras contrapartes de la cartera corporativa.

Una vez calculadas las proporciones de las emisiones y comparadas con las referencias públicas del mercado, se realizó el cálculo de las emisiones de las empresas que conforman nuestra cartera corporativa.

A su vez, y tomando en consideración el saldo de la línea de crédito que mantiene cada una de las contrapartes con Banco Azteca, se pudo inferir el porcentaje promedio de emisiones que son financiadas por nuestra institución.

Para el cálculo, y tal como lo estipula la metodología de PCAF, se usó la fórmula siguiente[22]:

$$Emisiones\ financiadas = \sum_{c} \frac{Saldo\ al\ cierre\ de\ 2022\ (de\ la\ contraparte)}{Total\ Capital\ Contable + Deuda\ (de\ la\ contraparte)}\ x\ Emisiones\ (de\ la\ contraparte)$$

Este cálculo permite a Banco Azteca conocer el nivel de las emisiones financiadas y dimensionar el impacto indirecto en nuestra huella de carbono (alcance 3).

Parte de este ejercicio tiene como finalidad el acompañamiento con los clientes corporativos, para sensibilizarlos sobre la importancia de este análisis y promover una reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en el mediano y largo plazo.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso- competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso- grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Resultados[23]

Sector	Emisiones financiadas (tCO^2)
Comercios varios	1,367
Construcción	218,959
Inmobiliario	2,848
Financiero	87,792
Minería	508,520
Industrial	23,896
Retail	4,437
Geotérmica	46
Eólica	35
Salud	278
Medios y Publicidad	948
TOTAL	849,126

Aunque el sector minería posee los niveles de emisiones más altas de la tabla – por la naturaleza misma de su negocio – esto no es representativo de la proporción que tiene en el saldo de la cartera de crédito corporativa, la cual es menos del 15%.

Se estimó en este primer ejercicio que, en 2022 las emisiones financiadas por Banco Azteca fueron de 849,126 toneladas de CO^2. Como parte de un esfuerzo adicional para el siguiente reporte, se tomarán en cuenta el nivel de intensidad de dichas emisiones.

[22] La metodología completa, así como los fundamentos estipulados por PCAF para el cálculo de emisiones financiadas, pueden ser consultados a detalle en el siguiente enlace: https://carbonaccountingfinancials.com/files/downloads/PCAF-Global-GHG-Standard.pdf

[23] Aunque el sector minería posee los niveles de emisiones más altas de la tabla – por la naturaleza misma de su negocio – esto no es representativo de la proporción que tiene en el saldo de la cartera de crédito corporativa, la cual es menos del 15%.



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

GRI 1-1

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	Banco Azteca ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares sectoriales GRI aplicables	GRI 4: Sector Financiero

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI	VERIFICACIÓN
			REQUERIMIENTOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN		
	Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	9					
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	9					
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.		
	2-4 Actualización de la información		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.		
	2-5 Verificación externa	3					
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	23, 24, 68, 69					X
	2-7 Empleados	47					
	2-8 Trabajadores que no son empleados		x	No procede	No se cuenta con trabajadores que no son empleados.		
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	31					
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	31, 32					
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	31, 32					
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	31, 33					
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	31, 33					
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.		
	2-15 Conflictos de interés	31, 32, 39					

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	40				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		x	No procede	Actualmente no se cuenta con esta información.	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	31, 32				
	2-19 Políticas de remuneración		x	Información confidencial	Por temas de seguridad y confidencialidad de nuestros colaboradores no se reportará la información de este indicador.	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración		x	Información confidencial	Por temas de seguridad y confidencialidad de nuestros colaboradores no se reportará la información de este indicador.	
	2-21 Ratio de compensación total anual		x	Información confidencial	Por temas de seguridad y confidencialidad de nuestros colaboradores no se reportará la información de este indicador.	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.	
	2-23 Compromisos y políticas	39				
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	45				
	2-28 Afiliación a asociaciones		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.	
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.	
	2-30 Convenios de negociación colectiva		x	No procede	No contamos con personal sindicalizado.	
Temas materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	11-15				
	3-2 Lista de temas materiales					
Atracción y retención de talento						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	47, 49				
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de empleados	47				X

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 404: Formación y educación 2016.	404-1 Horas promedio de entrenamiento por año por empleado	47				X
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional.	47				X
GRI 406: No discriminación	406- 1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	47, 48				
GRI 406: No discriminación	406- 1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	47, 49				
			Automatización y eficiencia de procesos operativos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.	
			Competitividad del negocio			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	22				
GRI 201: Valor económico directo generado y distribuido	201-1 Valor económico directo generado y distribuido					
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático					x
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno					
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados					
GRI 206: Comportamiento anticompetitivo 2016	206-1 Acciones legales para comportamientos anticompetitivos, anti-confianza y prácticas de monopolio.	45				X
GRI G4 Sector Financiero	FS1 Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a líneas de negocio.	25, 26, 27				
	FS 6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio por región específica, por tamaño o sector	25				
	FS 14 Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	25				
			Digitalización de procesos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	55				
			Innovación de productos y servicios			

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	56			
GRI G4 Sector Financiero	FS7 Beneficios obtenidos de los productos de inclusión; también las dimensiones (valor de crédito entregado, número de clientes)	29	x	Información incompleta	No se cuenta con el detalle de la proporción del valor de nuestros productos respecto al valor monetario total para cada línea de negocio.
	FS 8 Beneficios obtenidos de los productos con enfoque ambiental; también las dimensiones (valor de crédito entregado, número de clientes)	28			
	FS 13 Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo	56			
Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.
Experiencia del cliente					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.
Transparencia del producto					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	57			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	57			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	57			
Privacidad del cliente					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	58, 59			
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.
Ciberseguridad					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	60			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	60			

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Cumplimiento regulatorio			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	35	
Ética y anticorrupción			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	35	X
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	35, 37	
	205-3 Incidentes confirmados de corrupción y acciones tomadas	35, 37	X
GRI 415: Política pública	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	35, 38	
GRI G4 Sector Financiero	FS 2 Procedimientos de evaluación y detección de riesgos ambientales y sociales en líneas de negocio	41-43	
Inclusión y educación financiera			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	62	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	62	
GRI G4 Sector Financiero	FS 16 Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario	62, 63	
Indicadores no asociados			
GRI 204: Prácticas de adquisiciones 2016	204-1 Proporción de gastos en proveedores locales	68, 69	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	71, 72	
	302-3 Intensidad energética	71, 73	
	302-4 Reducción del consumo de energía.	71, 72	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	75	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	73, 74	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI de energía (Alcance 2)	73, 74	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	73, 74	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	73, 74	
	305-5 Reducción de las emisiónes de GEI	73, 74	

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	68, 69				
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	68, 69				
GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2018.	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	50				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	50				
	403-5 Formación sobre salud y seguridad en el trabajo	50, 52				
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	50, 52				
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	50				
	403-9 Lesiones por accidente laboral	50, 53				X
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	68, 69				
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	68, 69				

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

TABLA SASB

Tema	Código	Parámetro	Capítulo	Página
Privacidad del Cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios	Privacidad del cliente	58
	FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente	Privacidad del cliente	58
Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1 FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	Ciberseguridad	60
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	Privacidad del cliente	58, 59
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	"(1) Número y (2) monto de préstamos sobresaliente calificado para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad"	Crédito inclusivo Inclusión y educación financiera	62, 63
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos	Nuestros logros ASG Inclusión y educación financiera	62, 63
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados	Inclusión y educación Financiera	62, 63
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-AC-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, quejas iniciadas por consumidores, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	Transparencia	57
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios	Ciberseguridad	57
	FN-IN-270a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos de seguros a clientes nuevos y recurrentes	Transparencia	57
	FN-AC-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	Transparencia	57
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios	Ciberseguridad	57
Diversidad e Inclusión Laboral	FN-AC-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados	Diversidad e igualdad de oportunidades	48, 49
Ética Corporativa	FN-AC-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	Ética y anticorrupción Gestión de riesgos	45
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	Ética y Anticorrupción	40

Para obtener mayor detalle sobre este informe o los temas referentes a la sustentabilidad en Grupo Elektra, comunícate con:

César Cano García

Director de Sustentabilidad

ccano@gruposalinas.com.mx

Periférico Sur 4121, Col. Fuentes del Pedregal,
C.P. 14141, Ciudad de México