INFORME *de* SUSTENTABILIDAD

grupo elektra

CONTENIDO

Introducción
Hitos 2025 ... 3
Mensaje a los lectores ... 4
Quiénes somos ... 6

Estrategia de sustentabilidad y creación de valor
Modelo de sustentabilidad y creación de valor ... 14
Doble materialidad ... 17
Matriz de temas materiales ... 21
Relacionamiento con grupos de interés ... 21

Capital Financiero
Desempeño financiero ... 25
Fiscalidad ... 26

Negocio Inclusivo 28

Gobernanza y Capital Intelectual
Gobierno y capital intelectual ... 32
Capital Intelectual ... 51
Ciberseguridad ... 51
Seguridad de la información ... 53
Cadena de suministro y gestión de proveedores ... 55

Capital Social y relacional
Experiencia del cliente ... 59
Participación sectorial ... 65
Reconocimientos ... 66

Capital Humano
Nuestra Gente ... 67
Comunidades e impacto social ... 77

Capital Natural
Gestión ambiental de Grupo Elektra ... 84

Cambio climático
Finanzas sostenibles ... 89

Negocio Comercial – Tiendas Elektra
Modelo de Sustentabilidad ... 100
Doble materialidad ... 100
Gestión responsable de los productos ... 109
Capital humano ... 110
Compromiso ambiental (energía, emisiones, agua, residuos) ... 115
Programa EDGE ... 119

Negocio Comercial – GS Motos
La evolución hacia una plataforma Global de Motocicletas ... 120
Modelo de Sustentabilidad ... 121
Doble materialidad ... 121
Centros de manufactura Ensamblika ... 125
Servicio de Posventa ... 127
Experiencia del cliente ... 128
Innovación y Desarrollo Tecnológico ... 133
Gestión del capital humano ... 135
Eficiencia ambiental ... 139

Negocio financiero – Banco Azteca
Modelo de Sustentabilidad ... 145
Gobierno Corporativo ... 149
Gestión de riesgos ... 151
Ciberseguridad y privacidad del cliente ... 155
Operaciones ... 156
Negocio Financiero - Servicios Financieros Especializados ... 159
Capital humano de los Servicios ... 165
Financieros Especializados ... 165
Comunidades e impacto social ... 166
Compromiso ambiental ... 168
Sostenibilidad de la banca digital ... 172

Desempeño Sustentable
Grupo Elektra ... 174
Tiendas Elektra ... 178
GS Motos ... 181
Banco Azteca ... 186
Servicios Financieros Especializados ... 194

Estandares de divulgación
Índice GRI ... 198
Índice SASB / Tiendas Elektra ... 204
Índice SASB / GS Motos ... 205
Índice SASB / Banco Azteca ... 206

Carta de verificación 207

HITOS 2025

› Divulgación de riesgos y oportunidades:
Integración de los estándares IFRS S1 y S2 para transparencia en riesgos climáticos.

› Certificación sostenible:
Sumamos 25 nuevas certificaciones EDGE, consolidando un total de 50 unidades certificadas.

› Cultura de prevención:
Capacitación en materia de Protección Civil para una fuerza laboral de 24,172 colaboradores en Banco Azteca y 8,210 en Tiendas Elektra.

› Infraestructura logística:
Despliegue nacional soportado por una red de 11 Centros de Distribución, 19 *Dark Warehouses*, 34 HUBs y 89 centros de entrega.

› Inclusión financiera:
Presencia única de Banco Azteca en 213 municipios del país.

› Evolución de negocio:
Transformación estratégica de la división de motocicletas bajo la estructura de GS Motos, unificando la producción, comercialización y financiamiento.

› Impacto social:
Canalización de programas de beneficio social a 399 municipios y 8,683 instituciones, sumando más de 49,000 horas invertidas y 590 aliados estratégicos.

› Desarrollo del talento:
Récord de 4,500 nominaciones en el programa de liderazgo Mujeres GS.

› Innovación educativa:
Liberación del Producto Mínimo Viable (MVP) de la plataforma tecnológica Educalia, beneficiando a 2,696 asesores nacionales.

› Experiencia del cliente:
Tasa de resolución del 99.9% en más de 1.7 millones de aclaraciones gestionadas.

› Cobertura territorial:
Consolidación de una red de 2,865 cajeros automáticos (ATMs) en operación al cierre del ejercicio 2025.

Mensaje a los lectores

GRI 2-22

En Grupo Elektra creamos oportunidades reales de mejora en la calidad de vida de millones de personas a través del acceso a bienes, servicios financieros, movilidad y conectividad. En 2025, continuamos alineando nuestro crecimiento con un modelo de negocio sostenible que genera valor a largo plazo.

Este año fue relevante en la evolución de nuestra estrategia ASG. Robustecimos nuestra gobernanza y transparencia al adoptar, por primera vez, los estándares internacionales IFRS S1 y S2 en nuestros procesos de divulgación, así como fortaleciendo nuestro análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático bajo las recomendaciones del TCFD.

En materia ambiental, continuamos impulsando acciones orientadas a mejorar la eficiencia operativa y a reducir nuestra huella ambiental. Cumplimos con los objetivos anuales de nuestro Bono Ligado a la Sustentabilidad, alcanzando 50 puntos de contacto certificados bajo el estándar internacional EDGE, un avance que refleja nuestra convicción de que la infraestructura eficiente y resiliente es fundamental para el futuro del negocio.

Asimismo, fortalecimos iniciativas de eficiencia energética, economía circular y gestión responsable de recursos en nuestras operaciones comerciales, logísticas e industriales.

En GS Motos avanzamos en la instalación de paneles solares, la optimización de procesos productivos y la consolidación de una estrategia multimarca que busca ampliar el acceso a soluciones de movilidad más accesibles y eficientes para millones de personas.

La innovación y la transformación digital continuaron siendo pilares estratégicos de crecimiento. En Tiendas Elektra fortalecimos nuestro ecosistema omnicanal, ampliando el alcance de nuestras plataformas digitales y consolidando experiencias de compra más ágiles, accesibles e integradas. Paralelamente, Banco Azteca continuó impulsando la inclusión financiera mediante soluciones digitales y productos diseñados para atender a sectores históricamente desatendidos por la banca tradicional.

Sabemos que los desafíos sociales y ambientales requieren una visión de largo plazo, capacidad de adaptación y un compromiso permanente con nuestros grupos de interés. Por ello, continuaremos fortaleciendo una estrategia de negocio responsable, resiliente e incluyente, orientada a generar valor económico, social y ambiental en cada una de nuestras operaciones.

Agradecemos profundamente la confianza de nuestros clientes, colaboradores, inversionistas, proveedores y comunidades. Su confianza nos impulsa a seguir construyendo un futuro con más oportunidades, bienestar y prosperidad incluyente para todos.

Somos Grupo Elektra

Quiénes somos

Modelo de sustentabilidad y creación de valor

Doble materialidad

Matriz de temas materiales

Relacionamiento con grupos de interés

Somos Grupo Elektra

GRI 2-1, 2-6

Como empresa líder en servicios financieros y de comercio especializado en Latinoamérica, en **Grupo Elektra, S.A.B de C.V.**, destacamos por ser el principal proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en Estados Unidos.

Brindamos acceso a mercancías y servicios a través de tiendas físicas y plataformas en línea, enfocándonos en ofrecer una amplia gama de productos financieros a sectores desatendidos por la banca tradicional.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Nuestros negocios

En **Grupo Elektra** operamos mediante dos Unidades de Negocio estratégicas: **la comercial y la financiera.** Esta estructura nos permite impulsar la generación de valor económico y social en cada uno de los mercados donde participamos. Al integrar ambas unidades de manera complementaria, fortalecemos un modelo de negocio sostenible que reafirma nuestra misión de crear oportunidades y bienestar para todos.

Negocio comercial

A través de nuestro negocio comercial, acercamos productos y servicios de calidad superior a la clase media dinámica, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y a cubrir sus necesidades cotidianas. Operamos mediante los formatos **Tiendas Elektra, Salinas y Rocha, Elektra Motos, GS Motos,** así como en los canales digitales propios: kioscos, sitio web, las apps de BAZ y Elektra.

Nuestra oferta abarca categorías como electrónica, línea blanca, muebles, artículos para el hogar, telefonía, motocicletas, equipos de cómputo, colchones y entretenimiento. Complementamos el portafolio con servicios de transferencias de dinero, garantías extendidas, recargas de tiempo aire, pagos de servicios y referenciados, tarjetas prepagadas y la operación de telefonía móvil virtual OUI, ampliando así las soluciones que ponemos al alcance de nuestros clientes.

Tiendas Elektra

https://www.elektra.mx/

SASB CG-MR-000.A

Tiendas Elektra es uno de los principales canales comerciales de Grupo Elektra. Cada tienda integra una sucursal de Banco Azteca, lo que permite ofrecer soluciones financieras y comerciales en un mismo espacio, ofreciendo a los clientes una experiencia integral.

Su propuesta está dirigida a la clase media dinámica en México y Centroamérica, con enfoque en los segmentos C y D+. Actualmente tiene presencia en México, Guatemala y Honduras.

La operación se respalda con una infraestructura logística compuesta por 11 Centros de Distribución, 19 *Dark Warehouses*, 34 HUBs y 89 centros de entrega a nivel nacional, lo que garantiza eficiencia operativa y cobertura oportuna en el territorio.

↓ Conoce más en el anexo de **Tiendas Elektra**

Salinas y Rocha

Salinas y Rocha es un formato comercial enfocado exclusivamente en el mercado mexicano, dirigido a los segmentos C+ y C.

La propuesta de valor se centra en muebles de calidad y productos de alta tecnología que combinan funcionalidad, diseño e innovación. Cada tienda integra una sucursal de Banco Azteca, replicando la experiencia integral característica del Grupo.

GS Motos

Durante 2025, el negocio de motocicletas de Grupo Elektra se transformó en GS Motos, una división estratégica que integra producción, comercialización y financiamiento de las marcas: **Italika, Hero, Benelli y Morbidelli** bajo un modelo unificado y escalable. A través de sus puntos de venta especializados, ofrecemos una experiencia 360° que incluye servicios de posventa y refacciones.

// 4,904 puntos de contacto en México

// 419 puntos de contacto en Centroamérica

Conoce más en el anexo de **GS Motos**

Negocio financiero

En el negocio financiero nos enfocamos en ofrecer una amplia variedad de productos y servicios orientados a atender a sectores de la población que, históricamente, han tenido acceso limitado a las instituciones financieras tradicionales. A través de Banco Azteca, Seguros Azteca, Afore Azteca, Punto Casa de Bolsa y Purpose Financial, brindamos soluciones integrales bajo un modelo escalable.

Contamos con presencia en Centroamérica –Guatemala, Honduras y Panamá– y en Estados Unidos, lo que permite ampliar nuestro alcance y adaptar las soluciones financieras a las necesidades específicas de cada región.

Banco Azteca

https://www.bancoazteca.com.mx

Banco Azteca es una institución financiera mexicana con más de 20 años de experiencia orientada a impulsar la inclusión financiera y digital. Su modelo se centra en ofrecer servicios accesibles, así como en desarrollar soluciones para mujeres, migrantes, pequeños negocios y comunidades tradicionalmente desatendidas.

Somos pioneros en inclusión digital mediante la incorporación de identificación biométrica y herramientas como BlinkID para la apertura de cuentas móviles, entre otras soluciones que facilitan el acceso seguro y ágil a servicios financieros.

Ofrecemos los siguientes servicios:

- **Personas:** Créditos de consumo, préstamos personales, tarjetas de crédito, opciones de ahorro e inversión, envíos y transferencias de dinero, pagos de servicios, operaciones con divisas, compra y venta de onzas de plata y servicios de corresponsalía, entre otros.
- **Empresas:** Crédito empresarial, tarjetas de débito, transferencias internacionales, Nómina Azteca, pagos a terceros y depósitos referenciados.

Conoce más en el anexo de **Banco Azteca**

// **2,865 ATMs** al cierre de 2025

// **2,018 puntos de contacto** en México, Guatemala, Honduras y Panamá

Servicios financieros especializados

Seguros Azteca

https://www.segurosazteca.com.mx

SASB FN-IN-000.A

Seguros Azteca ofrece pólizas accesibles y confiables, diseñadas para proteger a personas que tradicionalmente han estado fuera del alcance del sector asegurador. Los productos se comercializan a través de Banco Azteca, Tiendas Elektra, socios comerciales y canales digitales, que facilitan el acceso y la contratación.

Nuestro portafolio incluye entre otros: Protección Moto, Protección Auto y Auto RC, Protección Préstamos por Auto, Protección remesas, Protección Efectivo Azteca, Protección Vidamax, Protección Tranquilidad, Protección Accidente, Protección Infarto, Plan Médico 8 y Protección Mujer.

Nuestra propuesta de valor se fundamenta en:

- **Respaldo confiable:** Nuestra solidez financiera nos permite ofrecer apoyo económico oportuno ante los riesgos que puedan enfrentar nuestros clientes.
- **Compromiso con México:** Estamos convencidos de que proteger a las familias y empresas contribuye al desarrollo y prosperidad del país.
- **Cercanía con el cliente:** Analizamos las necesidades y desafíos cotidianos de nuestros clientes para diseñar soluciones prácticas y adecuadas a su realidad.
- **Protección incluyente:** Ofrecemos seguros accesibles), fáciles de contratar y utilizar, con procesos de pago ágiles y confiables.

NUESTROS PRODUCTOS

Protección Vidamax
Respaldo económico en caso de fallecimiento natural o accidental, servicio funerario y liquidación de saldo deudor de la Línea de Crédito con Banco Azteca.

Protección Infarto
Protección económica de $50,000 por primera ocurrencia de infarto al miocardio. Cuenta con asistencia como envío de ambulancia, consultas médicas telefónicas ilimitadas.

Protección Tranquilidad
Protección económica de $50,000 por fallecimiento individual y/o familiar de los asegurados por muerte natural o accidental, cubre los servicios funerarios.

Protección Efectivo Azteca
Asegura los retiros de efectivo realizados en Sucursal o cajeros de Banco Azteca hasta por 4 horas, a partir de la emisión del comprobante con un monto máximo de $10,000 en caso de asalto o robo con violencia.

Protección Remesas
Mantiene protegidos los pagos de dinero express y transferencias internacionales cobradas en Elektra o Banco Azteca contra robo en la vía o transporte públicos hasta por $8,500 mxn por 4 horas.

Fraude/Robo:
Se cubre Robo o Extravío de Tarjeta de Crédito y Fraude de Tarjeta de Crédito a los clientes de Banco Azteca con un crédito otorgado por el contratante de la tarjeta de crédito oro.

Protección Auto:
Seguridad y respaldo en caso de robo o accidente del automóvil con distintos planes de coberturas.
Protección Auto RC: Protección económica hasta por $300,000 MXN para cubrir los daños ocasionados a otras personas o a sus bienes materiales a causa de un accidente automovilístico.
Protección Préstamo por Auto: Protección que cubre el saldo deudor del préstamo por auto otorgado por Presta Prenda.

Incendio:
La cobertura de incendio tiene como objetivo indemnizar la pérdida o daño físico sufrido por el inmueble, contenidos o mercancías aseguradas, a consecuencia de un incendio, así como por eventos directamente relacionados como explosión, humo, calor y acción de los medios empleados para extinguir el fuego, conforme a las condiciones de la póliza.

Riesgos Diversos:
Su finalidad es proteger el valor físico y funcional de los equipos, maquinaria e instalaciones técnicas aseguradas, frente a daños súbitos e imprevistos derivados de fallas eléctricas o mecánicas, errores de operación, cortocircuitos, variaciones de voltaje, rotura, impericia o defectos internos, siempre que no estén expresamente excluidos en la póliza.

Todo Riesgo Construcción:
La cobertura ampara los daños materiales súbitos e imprevistos que sufran las obras en construcción, materiales, instalaciones y equipos durante el periodo de obra, por cualquier causa accidental como errores de construcción, actos negligentes, fenómenos naturales, incendio, robo con violencia, entre otros, siempre que no estén expresamente excluidos en la póliza. Puede complementarse con Responsabilidad Civil por daños a terceros derivados de la ejecución de la obra.

Fraude/Robo:
Se cubre Robo o Extravío de Tarjeta de Crédito y Fraude de Tarjeta de Crédito a los clientes de Banco Azteca con un crédito otorgado por el contratante de la tarjeta de crédito oro.

Colectivo de Vida y Desempleo
Seguro de Vida Grupo: Cubre el fallecimiento del asegurado por cualquier causa (natural o accidental), pagando una suma asegurada a los beneficiarios. Puede incluir coberturas adicionales como invalidez total y permanente, pérdidas orgánicas y, en algunos casos, enfermedades graves.
Seguro de Accidentes Personales Colectivo: Protege exclusivamente contra eventos accidentales. Cubre muerte accidental, invalidez por accidente, pérdidas orgánicas (como extremidades) y gastos médicos derivados de un accidente.
Seguro de Desempleo Colectivo: Brinda un apoyo económico temporal en caso de que el asegurado pierda su empleo de manera involuntaria. Generalmente cubre el pago de mensualidades (por ejemplo, créditos o ingresos sustitutos) durante un periodo limitado, sujeto a condiciones y periodos de espera.

Protección Auto:
Seguridad y respaldo en caso de robo o accidente del automóvil con distintos planes de coberturas.
Protección Auto RC: Protección económica hasta por $300,000 MXN para cubrir los daños ocasionados a otras personas o a sus bienes materiales a causa de un accidente automovilístico.
Protección Préstamo por Auto: Protección que cubre el saldo deudor del préstamo por auto otorgado por Presta Prenda.

Protección Moto
Asegura la motocicleta en caso de accidente y robo. Coberturas: Básico, Intermedio y Amplio.

Protección Mujer
Apoyo económico por $50,000 mxn ante primer diagnóstico de cáncer de mama o cervicouterino. Asistencia telefónica ilimitada médica y psicológica; 20 consultas psicológicas a domicilio, una vez se haya diagnosticado el cáncer

Protección accidente
Apoyo económico de $50,000 por fallecimiento accidental.

Protección Plan Médico 8
Protección de $15,000 por primer diagnóstico de cualquiera de los 8 padecimientos cubiertos:
1. Infarto al miocardio
2. Enfermedades de cerebro y vasculares
3. Cáncer cervicouterino
4. Cáncer de próstata
5. Insuficiencia renal crónica
6. Neumonía o pulmonía
7. Apendicitis aguda
8. Pérdida total de la vista

Afore Azteca

https://aforeazteca.com.mx

Afore Azteca, administra los recursos del Sistema de Ahorro para el Retiro de sus clientes con un enfoque conservador y de largo plazo. Su propuesta combina rendimientos competitivos, atención cercana y herramientas digitales que permiten a los trabajadores monitorear su ahorro y planear su retiro con la información que necesitan.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Purpose Financial

https://www.havepurpose.com

Purpose Financial opera en Estados Unidos como líder en el sector de préstamos no bancarios a corto plazo. A través de nuestra red atendemos a comunidades con acceso limitado al crédito tradicional, ofreciendo productos diseñados para emergencias y necesidades de consumo, con criterios responsables de evaluación y cobro, entre los que se incluyen: préstamos con garantía prendaria, créditos en parcialidades y préstamos en línea.

Punto Casa de Bolsa

https://www.puntocasadebolsa.mx

SASB FN-CB-000.A

Punto Casa de Bolsa ofrece servicios de intermediación bursátil con enfoque profesional y un perfil de cliente patrimonial. Nuestra propuesta integra asesoría especializada, ejecución oportuna y acceso a una amplia gama de instrumentos del mercado nacional e internacional abarcando la obtención de capital, gestión de riesgos y financiamiento comercial para empresas, instituciones y gobiernos.

Nuestros productos y servicios incluyen:

- **Banca de inversión:** Dirigida a grandes y medianas empresas que buscan financiamiento en el sector bursátil.
- ***Wealth Management:*** Para clientes, tanto personas morales como físicas, con un portafolio superior a un millón de pesos.
- **Clientes institucionales:** Afores, aseguradoras, fondos de inversión, fideicomisos, entre otros.
- **Otros servicios:** Enfocados en el público objetivo de una Casa de Bolsa, tanto personas físicas como morales.

Crédito

La línea de crédito de Grupo Elektra es el motor del modelo de inclusión financiera del negocio comercial. Otorgamos financiamiento al consumo a clientes que adquieren productos en Tiendas Elektra, Salinas y Rocha y GS Motos, con esquemas de pago semanales y quincenales que se ajustan al flujo de ingresos de los hogares mexicanos. La originación se respalda en metodologías propias de evaluación de riesgo y en la red de cobranza territorial de la compañía.

Nuestras soluciones financieras se integran con una amplia cartera de productos diseñada para fortalecer el patrimonio y la productividad de nuestros clientes:

1. Préstamos al Consumo

Tipo de préstamo	Descripción
Movilidad	Financiamiento para motocicletas, bicicletas, accesorios y automóviles; herramientas clave para el transporte y el autoempleo.
Conectividad	Prestamos para telefonía, tiempo aire, cómputo y accesorios
Hogar	Crédito para la adquisición de línea blanca, muebles, colchones y sistemas de entretenimiento.
Otras categorías	Productos de préstamo para otros artículos (salud y belleza, juguetes y bebés, zapatos y accesorios, ropa de dama, ropa de caballero, ropa infantil, herramientas, casa, deportes y mascotas) en nuestros canales digitales.

2. Préstamos en efectivo y Líneas de crédito

Tipo de préstamo	Descripción
Préstamos Personales	Créditos simples en moneda nacional con montos y plazos flexibles para diversas necesidades de liquidez.
Tarjeta Azteca	Línea de crédito con disposición inmediata, beneficios de 14 días sin intereses y plazos de pago a elección del cliente.
Tarjeta Oro	Crédito revolvente con beneficios exclusivos, preventas y servicios de domiciliación.
Préstamos de Nómina	Crédito simple con fuente de pago alterna, diseñado para brindar certidumbre y estabilidad financiera.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Cobranza

La operación de cobranza de Grupo Elektra acompaña al cliente a lo largo del ciclo del crédito, con un enfoque que privilegia el contacto directo, la negociación y las soluciones de pago. La estrategia integra equipos en campo, canales digitales y centros de atención telefónica, todos formados bajo un código de conducta que pone en el centro el trato respetuoso y la protección de los datos personales del cliente.

Presta Prenda

Presta Prenda ofrece préstamos prendarios con un proceso ágil y condiciones transparentes, principalmente sobre piezas de oro y plata. Su red opera en localidades estratégicas y representa un canal de liquidez inmediata para clientes que requieren acceso rápido al efectivo, con esquemas de tasas y plazos competitivos.

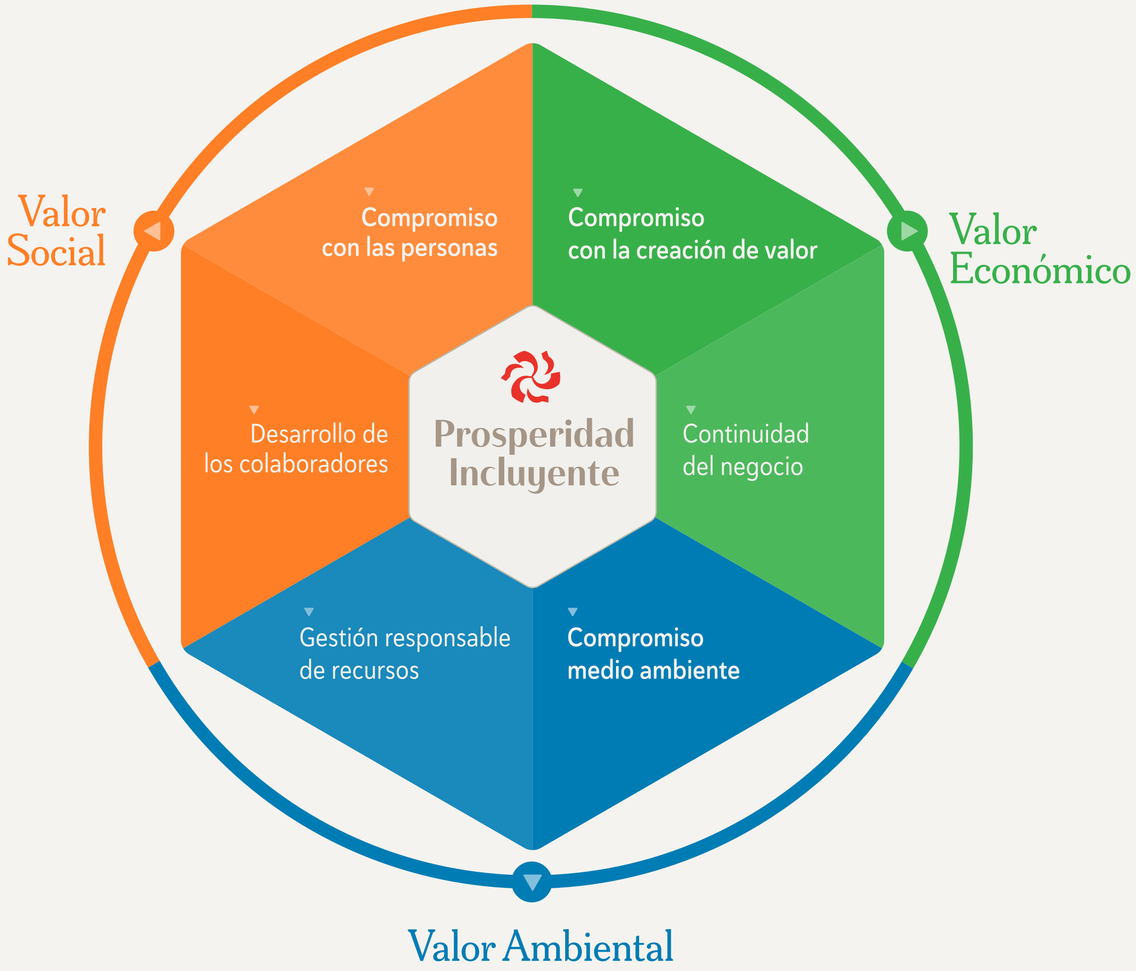
Modelo de sustentabilidad

Estrategia de sustentabilidad y creación de valor

GRI 2-22, 2-24, 2-25

En Grupo Elektra trabajamos para lograr que nuestras operaciones generen un impacto positivo y duradero en el entorno. Como las actividades de los negocios son distintas, en 2025 consolidamos enfoques de sustentabilidad por cada negocio, adaptados a sus impactos y necesidades específicas.

Nos guiamos por tres pilares fundamentales que reflejan nuestra filosofía de Prosperidad Incluyente: valor social, valor económico y valor ambiental. En línea con nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, en esta edición integramos los estándares internacionales IFRS S1 y S2, fortaleciendo la divulgación de nuestros riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y el clima. Esto asegura que nuestras acciones no solo marquen la diferencia en las comunidades donde estamos presentes, sino que también cumplan con los más altos niveles de exigencia global para la creación de valor a largo plazo.



Modelo de sustentabilidad

EJES DE ACCIÓN:

Compromiso con el planeta

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Compromiso con la competividad económica

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Compromiso con los grupos de interés

3 SALUD Y BIENESTAR
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

EJES DE ACCIÓN

Compromiso con la **competitividad económica**

Asumimos un compromiso permanente con la **integridad y la transparencia en todas las operaciones.** Nuestros procesos y prácticas se ajustan en su totalidad a las leyes y regulaciones aplicables, y se sustentan en altos estándares éticos.

Eficiencia logística

Digitalización de procesos

Compromiso con los **grupos de interés**

Desde nuestros inicios buscamos **impulsar la inclusión financiera y el acceso a productos asequibles, con enfoque en la población desatendida por las instituciones bancarias tradicionales.** En paralelo, trabajamos por el **bienestar de las comunidades** en las que operamos a través de proyectos que abonen a la salud, educación y el acceso a los servicios básicos, así como por el **desarrollo y la calidad de vida de nuestros colaboradores.**

Onmnicanalidad y accesabilidad a productos y servicios

Innovación

Compromiso con el **medio ambiente**

Buscamos minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones, a través de **prácticas sostenibles** para preservar el entorno, cuidar los recursos naturales, y así mitigar el cambio climático, para las generaciones presentes y futuras. Hemos alineado los pilares del **modelo de sustentabilidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible,** para difundir nuestra contribución a estos y permearlos a lo largo de todo el Grupo.

Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio

Doble materialidad

GRI 3-1, 3-2, 201-2

En 2025, realizamos un análisis de doble materialidad para identificar, evaluar y priorizar los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) más relevantes. El proceso consideró el impacto de nuestras operaciones en la sociedad y el medio ambiente -materialidad de impacto- y los riesgos y oportunidades que estos temas representan para el desempeño financiero de la organización -materialidad financiera-. El ejercicio se desarrolló en alineación con los estándares de GRI, los lineamientos sectoriales de SASB y los requerimientos de divulgación establecidos por ISSB en la norma IFRS S1.

Dada la diversidad de operaciones del Grupo -servicios financieros, comercial especializado y manufactura de motocicletas- el análisis se realizó inicialmente a nivel de cada unidad de negocio. Este enfoque permitió capturar con precisión los impactos, riesgos y oportunidades asociados a la naturaleza de cada industria y mantener la consistencia con los estándares sectoriales aplicables.

En particular, se consideraron los temas relevantes para:

- **Negocio bancario:** enfocado en aspectos como riesgos financieros, ciberseguridad e inclusión financiera.
- **Negocio comercial especializado** con énfasis en cadena de suministro, gestión de residuos y prácticas laborales.
- **Ensamblaje de motocicletas:** emisiones, consumo energético y seguridad industrial.

Metodología

La evaluación incluyó la identificación de temas potencialmente materiales a partir de estándares internacionales, análisis sectoriales y *benchmarking*, seguido de su valoración desde dos perspectivas:

- **Perspectiva de impacto:** Magnitud y probabilidad de los impactos del Grupo en la economía, el medio ambiente y la sociedad.
- **Materialidad financiera:** Riesgos y oportunidades que pueden afectar la situación financiera, el desempeño o los flujos de efectivo del Grupo.

Resultados y estrategia

Tras un análisis técnico especializado, los resultados de cada unidad se consolidaron en una matriz de doble materialidad de Grupo, considerando criterios como la relevancia estratégica, la magnitud de los impactos y la exposición a riesgos. La matriz constituye la base para la definición de la estrategia de sustentabilidad y para los contenidos de este informe. Mantenemos trazabilidad de los resultados a nivel de cada unidad de negocio, lo que asegura consistencia con los estándares sectoriales y permite una gestión diferenciada de los temas materiales.

Este enfoque fortalece la integración de la sustentabilidad en la toma de decisiones y asegura que nuestra gestión esté alineada tanto con las expectativas de los grupos de interés como con los requerimientos regulatorios emergentes.

› Identificación de Riesgos y Oportunidades (IROs)

- A Ambiental
- S Social
- G Gobernanza
- Temas identificados en análisis de Grupo Elektra
- Temas financieramente materiales según SASB
- Temas financieramente materiales según CSA y el sector

La materialidad financiera se evaluó considerando el impacto potencial en resultados financieros, el horizonte temporal en el que podría manifestarse y la probabilidad de ocurrencia, con base en análisis de escenarios, riesgos estratégicos por unidad de negocio, benchmarking sectorial y juicio experto, en línea con lineamientos de ISSB, GRI y ESRS.

ID	Tema ESG	Categoría (A/S/G)	Riesgo identificado	Impacto financiero (Alto/Medio/Bajo)	Horizonte (Corto/Medio/Largo)	Probabilidad (Alta/Media/Baja)	Materialidad financiera (resultado)	Comentarios
1	Cambio climático físico	A	Eventos extremos	Alto	Medio	Media	Alto	· Impacto por eventos extremos
2	Energía y electricidad	A	Tarifa CFE	Alto	Medio	Media	Alto	· Costos energéticos crecientes
3	Electrificación transporte	A	Transición a vehículos eléctricos	Medio	Corto	Alta	Medio	· Cambio tecnológico en movilidad
4	Riesgo crediticio climático	G	Mora climática	Alto	Medio	Media	Alto	· Impacto en cartera de crédito
5	Resiliencia cadena suministro	S	Disrupción logística	Medio	Corto	Media	Medio	· Continuidad operativa
6	Privacidad del cliente	S	Uso indebido de datos personales / sanciones	Alto	Corto	Media	Alto	· Protección de datos
7	Seguridad de los datos	G	Ciberataques / filtraciones / interrupción de sistemas / sanciones / afectaciones reputacionales / disminución en la confianza de clientes / impacto en el crecimiento del negocio digital	Alto	Corto	Alta	Alto	· Ciberseguridad
8	Diversidad, equidad e inclusión	S	Falta de diversidad / discriminación	Medio	Medio	Media	Medio	· Programas DEI en capital humano
9	Prácticas laborales (atracción)	S	Incumplimiento / conflicto laboral / alta rotación	Medio	Corto	Media	Medio	· Cumplimiento laboral
10	Ciclo de vida de los productos (materiales y residuos)	A	Impacto ambiental en producción y disposición	Medio	Largo	Media	Medio	· Prácticas de economía circular
11	Ética empresarial, anticorrupción y PLD	G	Incumplimientos regulatorios, fraudes o deficiencias en controles de prevención de lavado de dinero pueden resultar en sanciones financieras, restricciones operativas, deterioro reputacional y aumento del costo de capital.	Alto	Corto	Alto	Alto	· Políticas anticorrupción / Código de ética
12	Salud y seguridad	S	Accidentes laborales / incidentes operativos	Alto	Corto	Media	Alto	· Programas de salud y seguridad ocupacional
13	Gestión de riesgos	G	Falta de control de riesgos estratégicos / climáticos / operativos	Alto	Corto	Alta	Alto	· ERM / análisis de riesgos ASG

› Identificación de Riesgos y Oportunidades (IROs)

- A Ambiental
- S Social
- G Gobernanza
- Temas identificados en análisis de Grupo Elektra
- Temas financieramente materiales según SASB
- Temas financieramente materiales según CSA y el sector

La materialidad financiera se evaluó considerando el impacto potencial en resultados financieros, el horizonte temporal en el que podría manifestarse y la probabilidad de ocurrencia, con base en análisis de escenarios, riesgos estratégicos por unidad de negocio, benchmarking sectorial y juicio experto, en línea con lineamientos de ISSB, GRI y ESRS.

ID	Tema ESG	Categoría (A/S/G)	Riesgo identificado	Impacto financiero (Alto/Medio/Bajo)	Horizonte (Corto/Medio/Largo)	Probabilidad (Alta/Media/Baja)	Materialidad financiera (resultado)	Comentarios
14	Emisiones GEI	A	Regulación climática / costo carbono	Alto	Medio	Media	Alto	· Iniciativas para la transición energética
15	Calidad del aire	A	Límites regulatorios en emisiones locales	Medio	Medio	Media	Medio	· Cumplimiento ambiental
16	Gestión de residuos y materiales peligrosos	A	Manejo inadecuado de residuos	Medio	Medio	Media	Medio	· Cumplimiento ambiental
17	Calidad y seguridad de productos (desarrollo de productos)	S	Productos defectuosos / recalls	Alto	Corto	Media	Alto	· Mejora continua e innovación de productos
18	Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	A	Las prácticas de comercialización inadecuadas o falta de transparencia en condiciones de crédito pueden derivar en sanciones regulatorias, litigios, deterioro reputacional y aumento en la morosidad del portafolio.	Alto	Medio	Media	Alto	· Mejora continua e innovación de productos
19	Abastecimiento y eficiencia de materiales (proveedores)	S	Incremento de costo en materias primas	Medio	Medio	Alta	Medio	· Cadena de suminstro sostenible
20	Derechos humanos	S	Violaciones en operaciones o cadena de suministro	Medio	Medio	Media	Medio	· Debida diligencia
21	Desarrollo de capital humano	S	Falta de talento capacitado	Medio	Medio	Media	Medio	· Gestión de talento
22	Impacto social	A	Crecimiento del microcrédito en segmentos vulnerables puede afectar la calidad de cartera y la estabilidad de ingresos.	Alto	Largo	Alta	Alto	· Menor segmentación, aumento de controles · Evaluación crediticia
23	Gestión del riesgo crediticio	A	Un aumento en la morosidad de la cartera puede generar mayores gastos y afectar la rentabilidad y la estabilidad financiera del banco.	Alto	Largo	Alta	Alto	· Diversificación de cartera · Estrategias de cobranza · Incentivos de pago
24	Gobierno corporativo	G	Debilidades en la gobernanza pueden afectar la estabilidad financiera, el costo de capital y la confianzas de inversionistas.	Alto	Largo	Media	Alto	· Mejores prácticas de gobierno corporativo, · Transparencia

› Identificación de Riesgos y Oportunidades (IROs)

› DIMENSIÓN ECONÓMICA	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Gestión de la marca	Alta	-	Impacto
Temas financieros	Alta	-	Impacto
Operaciones	Alta	-	Impacto
Eficiencia operativa	Alta	-	Impacto
Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	Alta	Alta	Doble
Gestión de relaciones con clientes	Alta	Alta	Doble

› DIMENSIÓN AMBIENTAL	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	Alta	-	Impacto
Materiales	Alta	Media	Doble
Ecoeficiencia energética	Alta	Alta	Doble
Gestión de los recursos hídricos	Media	-	Impacto
Biodiversidad	Baja	-	No material
Cambio climático	Media	Alta	Doble
Gestión de residuos	Alta	Media	Doble

› DIMENSIÓN SOCIAL	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Atracción y retención de talento	Media	Media	Doble
Desarrollo de capital humano	Alta	Media	Doble
Diversidad e igualdad de oportunidades	Alta	Media	Doble
Salud y seguridad ocupacional	Alta	Alta	Doble
Derechos humanos	Alta	Media	Doble
Impacto social	Alta	Alta	Doble
Estándares con proveedores	Alta	Media	Doble
Inclusión financiera	Media	-	Impacto
Seguridad vial	Alta	-	Impacto

› GOBERNANZA	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Gestión de RSC / aspectos ASG	Alta	-	Impacto
Gobierno corporativo	Alta	Alta	Doble
Gestión de riesgos	Alta	Alta	Doble
Ciberseguridad	Alta	Alta	Doble
Ética e integridad	Alta	Alta	Doble
Corrupción, soborno y transparencia	Alta	Alta	Doble
Prevención de lavado de dinero / fraudes	Alta	Alta	Doble

Matriz de temas materiales

Temas financieramente materiales

Materialidad de impacto	Bajo	Medio	Alto
+ Alto	· Gestión de la marca · Temas financieros · Operaciones · Eficiencia operativa · Políticas ambientales · Seguridad vial · Gestión RSC	· Materiales · Gestión de residuos · Desarrollo de capital humano · Diversidad · Derechos humanos · Estándares con proveedores	· Desarrollo de productos y servicios · Gestión de relaciones con clientes · Eficiencia energética · Salud y seguridad · Impacto social · Gobierno corporativo · Gestión de riesgos · Ciberseguridad · Ética e integridad · Corrupción · PLD
Medio	· Gestión de recursos hídricos · Inclusión financiera	· Atracción y retención de talento	· Cambio climático
– Bajo	Biodiversidad		

Materialidad financiera

Relacionamiento con grupos de interés

GRI 2-29

La identificación y priorización de temas doblemente materiales considera el contexto operativo del negocio, las tendencias regulatorias y sectoriales, así como los asuntos más relevantes para nuestros principales grupos de interés. Para ello, en Grupo Elektra contamos con mecanismos permanentes de análisis y seguimiento de expectativas provenientes de clientes, colaboradores, inversionistas, proveedores y autoridades, lo que permite validar la pertinencia de los temas estratégicos e integrar criterios ASG en la toma de decisiones y en la gestión del negocio.

Correlación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La correlación entre los temas materiales de la compañía y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), representa una herramienta clave para fortalecer la estrategia de sustentabilidad. Vinculamos los aspectos económicos, ambientales y de gobernanza más relevantes con las metas globales de la Agenda 2030, para poder trazar una hoja de ruta de cumplimiento con los objetivos.

Tema doblemente material 2025	Descripción	ODS vinculados
Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	Diseño de productos y servicios innovadores con base en altos estándares de calidad, bajo criterios ambientales, sociales y tecnológicos, asegurando el entendimiento de las necesidades de los clientes	9 Industria, innovación e infraestructura; 12 Producción y consumo responsables
Gestión de relaciones con clientes*	Es la estrategia de enfoque en el cliente, con el fin de garantizar una experiencia única basada en su satisfacción y bienestar cuando hace uso de los productos y servicios de la empresa. Incluye la protección de la privacidad de datos del cliente y la gestión responsable de su información, de conformidad con las leyes aplicables.	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
Eficiencia energética	Es el conjunto de prácticas para optimizar el consumo energético, fomentando el consumo responsable y la reducción de las emisiones derivadas de las operaciones, asegurando la comodidad y la productividad de los ocupantes de los inmuebles.	13 Acción por el clima
Salud y seguridad ocupacional	Son las directrices y prácticas para garantizar el bienestar e integridad de los colaboradores en los aspectos físico, mental, social y emocional, incluyendo la implementación de medidas para evitar riesgos de trabajo, condiciones inseguras e incidentes.	3 Salud y bienestar; 8 Trabajo decente y crecimiento económico
Impacto social	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
Gobierno corporativo	Es el marco de normas, principios y procedimientos que integran la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa y que la conducen hacia la integración de la estrategia ASG.	16 Paz, justicia e instituciones sólidas

Tema doblemente material 2025	Descripción	ODS vinculados
Gestión de riesgos	Es el proceso para identificar, evaluar, controlar, responder y mitigar factores de riesgo que podrían amenazar la continuidad operativa o los activos de la compañía.	16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Ciberseguridad	Es el conjunto de procedimientos, herramientas y prácticas para proteger los sistemas y la información digital y crítica, con el fin de asegurar la continuidad operativa de la empresa, el cumplimiento con la normativa y la confianza de los grupos de interés, especialmente, de los clientes.	16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Ética e integridad	Es el conjunto de principios y valores que integran la cultura organizacional y conducen el comportamiento de la compañía en su interacción con los grupos de interés: colaboradores, inversionistas, autoridades, clientes, comunidad, entre otros.	16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Corrupción, soborno y transparencia	Son las medidas e instrumentos establecidos por la empresa para afrontar actos de corrupción y soborno, además de fomentar la transparencia y el cumplimiento normativo.	16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Prevención de lavado de dinero /fraudes*	Es el conjunto de medidas que permiten a la empresa fortalecer su control interno, conocer al cliente e identificar actividades vulnerables, con la finalidad de evitar participar en transacciones con recursos de procedencia ilícita.	16 Paz, justicia e instituciones sólidas

Capital financiero

Desempeño financiero

Fiscalidad

Negocio Inclusivo

Capital Financiero

En Grupo Elektra buscamos contribuir a la prosperidad incluyente garantizando la sostenibilidad financiera del negocio y el desarrollo del entorno en el que operamos. Asumimos esta responsabilidad económica creando valor a largo plazo para todos los grupos de interés con los que interactuamos.

Hacemos uso eficiente de los recursos, invertimos en innovación, generamos empleo, impulsamos cadenas de valor sostenibles y fomentamos la igualdad de oportunidades. Con estas acciones promovemos un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, y fortalecemos la competitividad de la compañía y sus empresas en cada uno de los mercados en los que participamos.

Desempeño financiero

GRI 3-3, 201-1, 201-4

En 2025 los ingresos consolidados de Grupo Elektra crecieron 7% hasta 215,356 millones de pesos, impulsados por la expansión del negocio financiero. La utilidad bruta avanzó 11% a 115,718 millones, mientras que el EBITDA cerró en 27,805 millones, 3% por arriba del año anterior, con un margen de 12.9%. Cabe señalar que Grupo Elektra no recibe ningún beneficio financiero por parte del gobierno.

› Indicadores financieros consolidados

Cifras en millones de pesos.

Indicador	2022	2023	2024	2025	% var. 2025 vs 2024
Ingresos consolidados	164,691	184,151	201,296	215,356	7%
Costos	79,441	94,472	97,053	99,638	2.7%
Utilidad bruta	85,249	89,679	104,243	115,718	11%
Gastos generales	67,110	68,317	77,247	87,912	13.8%
Utilidad de operación	7,976	9,288	17,523	17,426	(0.6%)
EBITDA	18,139	21,361	26,995	27,805	3%
Margen EBITDA	11.0%	12.0%	13.0%	12.9%	(0.7%)
Resultado neto	(7,353)	5,993	(11,153)	(13,024)	(16.8%)
Resultado neto por acción	(33.2)	27.1	(52.1)	(64.4)	(23.6%)
Acciones en circulación (millones)	222	221	214	202	(5.6%)
Activo total	424,909	444,223	479,257	502,777	4.9%
Pasivo total	334,456	353,170	398,726	441,765	10.8%
Capital contable	90,453	91,053	80,531	61,012	(24.2%)

Evolución de los ingresos

La diversificación entre el negocio comercial y el financiero ha permitido sostener un crecimiento consistente en los ingresos durante los últimos cuatro años. En 2025, el negocio financiero creció 11.9% por la expansión de la cartera de Banco Azteca, mientras que el negocio comercial mostró una ligera reducción de 0.7%. Por geografía, México avanzó 6.2%, Centroamérica 8.4% y Norteamérica 19.4%.

› Ingresos por sector

Cifras en millones de pesos.

Negocio	2022	2023	2024	2025	% var. 2025 vs 2024
Financiero	94,291	111,292	122,547	137,120	11.9%
Comercial	70,400	72,858	78,749	78,236	(0.7%)
Total	164,691	184,150	201,296	215,356	7%

› Ingresos por geografía

Cifras en millones de pesos.

Región	2022	2023	2024	2025	% var. 2025 vs 2024
México	144,027	164,394	178,449	189,441	6.2%
Centroamérica	10,691	10,828	12,436	13,482	8.4%
Norteamérica (EE. UU.)	9,972	8,929	10,411	12,432	19.4%
Total	164,690	184,151	201,296	215,355	7%

› Valor económico distribuido

Cifras en millones de pesos.

Reportamos el valor económico generado, distribuido y retenido conforme a la metodología GRI 201-1. En 2025, el valor económico generado alcanzó 215,356 millones de pesos, de los cuales 187,550 millones se distribuyeron entre la operación, los proveedores, los colaboradores y las autoridades, dejando un valor económico retenido de 27,806 millones, equivalente al EBITDA del ejercicio.

Componente	2022	2023	2024	2025	% var. 2025 vs 2024
Valor económico generado (VEG)	164,691	184,151	201,296	215,356	7.0%
Valor económico distribuido (VED)	146,551	162,789	174,300	187,550	7.6%
Valor económico retenido (VER)	18,140	21,362	26,996	27,806	3.0%

VEG: ingresos. VED: costos + gastos generales.
VER: VEG - VED, equivalente al EBITDA.

Fiscalidad

GRI 207-1, 207-2, 207-3, 207-4

Grupo Elektra asume con responsabilidad el cumplimiento de las obligaciones fiscales y tributarias, garantizando el pago conforme a la legislación aplicable en cada jurisdicción donde tenemos presencia

Principios de la gestión fiscal

La gestión fiscal del Grupo se rige por principios que promueven la transparencia, la integridad y el cumplimiento normativo:

- **Transparencia**: el cálculo y cumplimiento de las obligaciones fiscales se realizan con total trazabilidad y bajo controles internos formalizados.
- **Tributación responsable**: evitamos el uso de estructuras que carezcan de sustancia económica o que impliquen el traslado indebido de beneficios a jurisdicciones de baja imposición.
- **Precios de transferencia**: garantizamos el estricto apego a las disposiciones aplicables en las operaciones entre empresas del Grupo.
- **Integridad normativa**: interpretamos y aplicamos la regulación con rigor en todos los países donde operamos.
- **Rechazo a paraísos fiscales**: no operamos con entidades en jurisdicciones consideradas paraísos fiscales ni utilizamos esquemas sin sustancia comercial.
- **Colaboración con autoridades**: mantenemos una relación abierta y proactiva con las autoridades fiscales, atendiendo de forma oportuna cualquier requerimiento de información o proceso de revisión.

Gobernanza fiscal

La supervisión del cumplimiento fiscal recae en la Dirección Fiscal, liderada por la Vicepresidencia Fiscal, que reporta directamente a la Dirección General. Esta área es responsable de interpretar y difundir la normativa fiscal dentro de la organización, así como de proporcionar lineamientos técnicos y asesoría especializada a las áreas estratégicas y operativas, con el fin de asegurar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Controles y dictamen fiscal

Como parte de los controles del Grupo, anualmente realizamos una revisión integral del cumplimiento fiscal con el apoyo de un despacho externo que cuenta con un Contador Público Registrado (CPR). De este proceso se emite un dictamen que se presenta ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), acompañado de un informe detallado sobre la situación fiscal del Grupo.

En caso de observaciones por parte de las autoridades fiscales, mantenemos un diálogo abierto y proporcionamos la información requerida de manera oportuna, lo que facilita el proceso de revisión y garantiza el cumplimiento normativo. A través de este modelo, reafirmamos nuestro compromiso con una actuación fiscal responsable, alineada con las mejores prácticas y orientada a generar confianza entre los grupos de interés.

Negocio Inclusivo

Tiendas Elektra

GS Motos

Banco Azteca

Servicios Financieros Especializados

Negocio Inclusivo

GRI FS13, FS14, FS15

Nuestra razón de ser

La razón de ser de Grupo Elektra es clara: impulsar el progreso y el bienestar de millones de personas a través del crédito, la inclusión financiera y la oferta de mercancías de clase mundial.

Creemos en la prosperidad incluyente, aquella que genera mejores condiciones para todas las personas que trabajan en busca de mejorar su calidad de vida. Somos una fuente importante de empleo para cerca de 53,000 colaboradores y un detonador de oportunidades para millones de familias. A través de soluciones accesibles, fomentamos el emprendimiento y la competencia, y contribuimos a la construcción de un México más fuerte y próspero.

» Productos Inclusivos

Ofrecemos un portafolio amplio de soluciones que contribuyen al bienestar de la sociedad. Cada unidad de negocio aporta productos diseñados para atender necesidades específicas: financiamiento al consumo y emprendimiento desde las Tiendas Elektra, formación de motociclistas conscientes desde GS Motos, e inclusión financiera integral desde Banco Azteca.

// Somos una fuente importante de empleo para cerca de **53,000 colaboradores** y un **detonador de oportunidades para millones de familias.**

Tiendas Elektra

» Crea tu propio negocio

Tiendas Elektra impulsa el emprendimiento y la competitividad en México. A través de su catálogo extendido, ofrece una amplia gama de productos de alta calidad ideales para el autoempleo y el desarrollo de los negocios, a precios accesibles y con financiamiento oportuno. Con este modelo contribuimos al desarrollo económico de miles de comunidades, particularmente en municipios donde la oferta comercial formal es limitada.

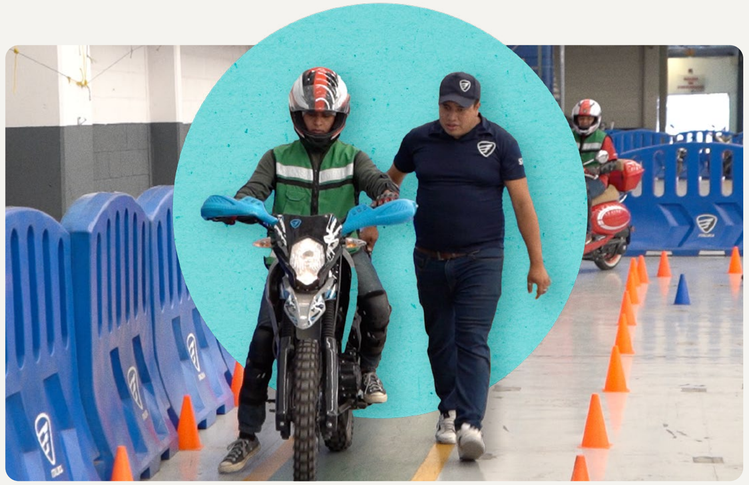
» Estrategia omnicanal

Mediante una robusta estrategia omnicanal, Tiendas Elektra integra su App y sitio web para ofrecer más de 283,000 productos y soluciones financieras. Este enfoque garantiza una experiencia de compra ágil y consistente para millones de familias, facilitando el acceso a bienes esenciales con total flexibilidad de entrega a domicilio o recolección en tienda.

» BAZ entregas

BAZ entregas es el modelo logístico de Tiendas Elektra para el reabasto a tiendas y la entrega a domicilio o en punto de venta. Su diseño busca operar de forma más eficiente, ágil y con un menor impacto ambiental, a partir de una red de Centros de Distribución de HUBs y Centros de Entrega. Las unidades de transporte grandes recorren distancias más cortas para llegar a los HUBs y, desde ahí, la distribución a tiendas se realiza con unidades más pequeñas adecuadas para trayectos urbanos. Esta reconfiguración optimiza rutas, mejora el control operativo y reduce las emisiones asociadas a la última milla.

↓ Conoce más en el Anexo de **Tiendas Elektra**



GS Motos

» *Seguridad vial*

En GS Motos, estamos convencidos de que la cultura vial inicia desde nuestro negocio. Asumimos la responsabilidad de formar conductores conscientes y seguros, y de permear esa cultura en la sociedad.

A través de programas de concientización buscamos desarrollar motociclistas responsables, con los conocimientos, habilidades y pericia necesarios para una movilidad segura. Nuestra estrategia combina formación certificada, equipamiento adecuado y comunicación constante con clientes y comunidades, con el objetivo de desarrollar conductores responsables y reducir los accidentes en la vía pública. Los resultados muestran una reducción sostenida de incidentes entre los motociclistas atendidos por estos programas.

↓ Conoce más en el anexo de **GS Motos**

Banco Azteca

En Banco Azteca, diseñamos nuestros productos bajo un enfoque de inclusión y responsabilidad, con el objetivo de ampliar el acceso a servicios financieros y generar un impacto positivo en la vida de las personas. Este compromiso se sustenta en la Iniciativa de Inclusión Financiera, aprobada y formalizada en 2024, que orienta el desarrollo de soluciones que responden a las distintas necesidades de nuestros clientes y promueven un crecimiento equitativo y sostenible

» *Captación inclusiva*

Desarrollamos productos de captación diseñados para eliminar las barreras de entrada al sistema financiero, especialmente en comunidades con acceso limitado a la banca tradicional. La oferta incluye cuentas de ahorro e inversión accesibles desde un peso, facilitando que cualquier persona inicie su trayectoria financiera. Para sumar valor y confianza, integramos beneficios complementarios como asistencias médicas, psicológicas, legales y funerarias.

Asimismo, estos productos cuentan con robustos mecanismos de seguridad y procesos de monitoreo que ayudan a identificar riesgos y prevenir fraudes, garantizando siempre la protección del patrimonio de nuestros clientes.

» *Banca Digital*

La Banca Digital se ha consolidado como un habilitador clave de la inclusión financiera, al eliminar las barreras de acceso tradicionales. Nuestra plataforma que prioriza la sencillez y la seguridad, y permite abrir cuentas de depósito en moneda nacional con tarjeta de débito y sin cobro de comisiones, lo que facilita el ingreso al sistema formal de manera práctica y confiable.

Esta infraestructura digital no solo permite que el 68.2% de las transacciones monetarias del banco se realicen vía remota y avanza hacia una “digitalización funcional” que ya gestiona el 68% de los préstamos en efectivo. Con herramientas de vanguardia como un asesor virtual con IA generativa y servicios de *Video Banking,* la banca digital garantiza una atención personalizada y eficiente, transformando la experiencia del usuario en un ecosistema integral disponible en cualquier momento.

» *Educación financiera "Aprende y Crece"*

Nuestro propósito es educar para promover la libertad y el progreso financiero de millones de personas, a través de productos accesibles como ahorro, crédito y seguros que contribuyen a mejorar su bienestar. Mediante un enfoque basado en la cercanía con el cliente y el uso de la tecnología, ofrecemos soluciones financieras ágiles, eficientes y seguras que apoyan la construcción de un mejor futuro para las personas y sus familias.

» *Cuenta Somos*

Cuenta somos es una solución financiera diseñada específicamente para mujeres. Combina una tarjeta de débito con un esquema de servicios no financieros adaptados a sus necesidades, entre los que destacan:

- Chequeo médico anual: incluye estudios como mastografía, papanicolaou, química sanguínea de 27 elementos y biometría hemática.
- Consultas presenciales con especialistas: ginecología, oftalmología y pediatría.
- Asistencias: médica, legal y psicológica.
- Promociones y descuentos: en comercios afiliados al programa.
- Talleres de educación financiera: diseñados para acompañar la gestión de las finanzas personales.

La relevancia del producto radica en que, además de facilitar la administración financiera, ofrece herramientas y servicios que promueven el bienestar integral de las usuarias.

Conoce más en el anexo de **Banco Azteca**

» *Guardadito amigo Migrante*

Es una cuenta bancaria dirigida a migrantes, refugiados y sus familias en México. Facilita el acceso al sistema financiero y ofrecer herramientas para administrar los recursos de forma segura y eficiente. Además, incluye beneficios como asistencia médica, legal y psicológica, y permite realizar compras en miles de establecimientos tanto en México como en el extranjero.

Conoce más en el anexo de **Banco Azteca**

Servicios financieros especializados

» *Crédito Inclusivo*

El programa de Crédito Inclusivo amplía el acceso al financiamiento para personas sin historial crediticio o con ingresos informales. Para evaluar la capacidad y voluntad de pago de manera más amplia y justa, empleamos datos alternativos: pago puntual de servicios, comportamiento en billeteras digitales y evidencias de actividad laboral o ingresos recurrentes.

Este enfoque se potencia con nuestra amplia presencia física y una digitalización funcional de los procesos, lo que nos permite llegar a comunidades donde otras instituciones financieras o *fintechs* no tienen alcance. A través de un modelo de crédito accesible y escalonado, no solo facilitamos la bancarización inmediata, sino que acompañamos al cliente en la construcción de un historial sólido, permitiéndole acceder a mejores oportunidades y fortalecer su patrimonio a largo plazo.

Conoce más en el anexo de **Banco Azteca**

Gobernanza y Capital Intelectual

Gobierno y capital intelectual

Capital Intelectual

Ciberseguridad

Seguridad de la información

Cadena de suministro y gestión de proveedores

Gobernanza y Capital Intelectual

Gobernanza

Gobierno Corporativo Grupo Elektra

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-18, 3-3

En Grupo Elektra, contamos con un sólido sistema de gobierno corporativo sólido que promueve la transparencia, la rendición de cuentas y la protección de los intereses de todos nuestros grupos de interés (colaboradores, clientes, inversionistas y proveedores).

Este enfoque garantiza que las decisiones se tomen de manera ética y con integridad en todos los niveles de la organización, contribuyendo a un desempeño financiero sostenible a largo plazo, que fortalece nuestra reputación en el mercado.

Consejo de Administración

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-17, 3-3

El Consejo de Administración constituye el máximo órgano de gobierno de la Compañía y es responsable de la supervisión estratégica, la vigilancia del desempeño organizacional y la protección de los intereses de los accionistas y demás grupos de interés.

Está integrado por seis miembros, de los cuales dos son consejeros independientes, -el 33% del total por encima del mínimo del 25% que establece la Ley del Mercado de Valores. Los consejeros independientes no mantienen vínculos laborales ni relaciones con los accionistas mayoritarios, lo que asegura objetividad en la toma de decisiones.

Todos los integrantes del Consejo tienen carácter de propietarios y fueron electos y ratificados en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de diciembre de 2024.

El proceso de nominación y selección considera criterios de experiencia, capacidad profesional, trayectoria, prestigio y conocimientos en distintas materias, incluida la sostenibilidad. La Compañía promueve la diversidad de perfiles sin distinción de género, raza, religión u otras condiciones y asegura que los consejeros desempeñen sus funciones con independencia y libres de conflictos de interés.

ESTRUCTURA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

GRI 2-17

Pedro Padilla Longoria
Presidente, Consejero Relacionado / 1993
Estrategia y operaciones financieras

Gabriel Alfonso Roqueñí Rello
Consejero Relacionado / 2024
Normatividad bancaria

Luis Jorge Echarte Fernández
Consejero Relacionado / 2003
Operaciones internacionales

Álvaro Alberto Calderón Jiménez
Consejero Relacionado / 2024
Finanzas corporativas

Ricardo H. Phillips Greeme
Consejero Independiente / 2024
Inversiones y estrategia de crecimiento

Miguel Irurita Tomasena
Consejero Independiente / 2024
Derecho corporativo

El Consejo sesiona de manera ordinaria al menos cuatro veces al año, en forma trimestral. Durante 2025, la asistencia promedio fue 100%, reflejo del compromiso y participación activa de sus miembros en la supervisión de la gestión corporativa.

Para fortalecer la imparcialidad en las deliberaciones, el Consejo cuenta con la figura de un Delegado Especial que actúa en sustitución del Director General durante las sesiones del Consejo.

La evaluación del desempeño del Consejo se realiza anualmente mediante un proceso de autoevaluación coordinado por los presidentes de los Comités de Auditoría y de Prácticas Societarias. Los resultados se consolidan y se presentan a la Asamblea de Accionistas, fortaleciendo los mecanismos de rendición de cuentas y mejora continua.

Funciones del Consejo de Administración

El Consejo de Administración ejerce funciones estratégicas, de supervisión y control, orientadas a asegurar la sostenibilidad, solidez financiera y cumplimiento normativo de la Compañía. Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

- **Estrategia corporativa:** definir y aprobar la estrategia corporativa, las directrices generales para la conducción del negocio y los objetivos de largo plazo.
- **Supervisión de la gestión:** vigilar el impacto de la operación en la situación financiera, administrativa y jurídica de la Compañía, y evaluar el desempeño de la Alta Dirección.
- **Aprobación de operaciones estratégicas:** validar políticas, nombramientos y operaciones relevantes, previa opinión del comité competente.
- **Información a la Asamblea:** presentar la información legal y financiera ante la Asamblea General de Accionistas con motivo del cierre de cada ejercicio social.
- **Monitoreo de riesgos:** supervisar los principales riesgos de la Compañía y sus entidades controladas, con base en la información del Director General, el Comité de Auditoría y la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR).
- **Comunicación y revelación** aprobar las políticas de comunicación y revelación de información, un cumplimiento con los requerimientos regulatorios aplicables.
- **Acciones correctivas:** instruir las acciones correctivas necesarias ante la detección de irregularidades para reforzar el sistema de control interno.

Comités del Consejo de Administración

GRI 2-13, 2-18, 205-2, FS12

Para el adecuado cumplimiento de sus funciones, el Consejo de Administración se apoya en órganos especializados que fortalecen la supervisión técnica, la transparencia y el control interno. Estos comités operan bajo facultades claramente definidas y reportan periódicamente al Consejo sobre sus actividades y hallazgos.

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría asiste al Consejo en la supervisión de la integridad de la información financiera, la efectividad del sistema de control interno y el cumplimiento normativo aplicable. Vela por la independencia y desempeño tanto de los auditores externos como de la función de auditoría interna.

En el marco de sus atribuciones, el Comité contribuye a la prevención y detección de actos indebidos, incluidos riesgos de corrupción y conflictos de interés, así como al fortalecimiento de prácticas éticas dentro de la organización.

Principales funciones:

- **Información financiera:** analizar los procesos de elaboración y presentación, asegurando su confiabilidad, oportunidad y transparencia.
- **Control interno y riesgos financieros:** supervisar la efectividad de los sistemas de control interno y la gestión de riesgos financieros, incluidos los relacionados con servicios financieros.
- **Auditor externo:** vigilar su independencia, desempeño y resultados, y autorizar, en su caso, la contratación de servicios adicionales conforme a la regulación aplicable.
- **Auditoría interna:** evaluar el desempeño y alcance de sus actividades, asegurando autonomía y recursos suficientes.
- **Políticas y mecanismos de control:** revisar las políticas, lineamientos y mecanismos de control interno de Grupo, verificando su calidad, integridad y correcta implementación.
- **Operaciones con partes relacionados:** analizar y dar seguimiento, asegurando condiciones de mercado, transparencia y apego a la normatividad vigente.

INTEGRANTES

Nombre	Cargo
Ricardo Howard Phillips Greene	Presidente / Consejero independiente
Miguel Irurita Tomasena	Consejero Independiente

Comité de Prácticas Societarias

El Comité de Prácticas Societarias asiste al Consejo de Administración en la supervisión de la gestión corporativa, particularmente en materia de inversiones, uso eficiente de los recursos y evaluación del desempeño de la Alta Dirección. Su labor contribuye a fortalecer la disciplina financiera, la transparencia y la adecuada administración del patrimonio de la Compañía.

Asimismo, el Comité emite recomendaciones y opiniones técnicas que respaldan la toma de decisiones estratégicas del Consejo, en particular sobre operaciones relevantes y transacciones con partes relacionadas.

Principales funciones:

- **Políticas de inversión:** revisar y evaluar su alineación con la estrategia corporativa y los objetivos de largo plazo.
- **Uso del patrimonio:** analizar el uso y destino de los activos del Grupo, promoviendo una administración eficiente y responsable.
- **Presupuesto de CAPEX:** aprobar y supervisar la ejecución del presupuesto anual de inversiones de capital, considerando rentabilidad, viabilidad y sostenibilidad financiera.
- **Desempeño directivo:** emitir opiniones que apoyen la evaluación y fortalecimiento del liderazgo organizacional.
- **Operaciones relevantes:** evaluar las transacciones significativas y con partes relacionadas, garantizando transparencia, objetividad y apego a la normativa.

INTEGRANTES

Nombre	Cargo
Ricardo Howard Phillips Greene	Presidente / Consejero independiente
Miguel Irurita Tomasena	Consejero independiente
Luis Jorge Echarte Fernández	Consejero Relacionado

Comité de Integridad

GRI 2-13, 205-2, 205-3

El Comité de Integridad diseña, estructura, implementa y evalúa el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC) de Grupo Elektra. Su objetivo es asegurar que todas las operaciones y relaciones de negocio se conduzcan bajo principios de ética, transparencia y apego a la normatividad aplicable.

Este Comité supervisa el adecuado funcionamiento del Programa de Integridad, así como la identificación, análisis y atención de posibles incumplimientos, garantizando la aplicación de medidas correctivas y sanciones cuando corresponda.

Para fortalecer el sistema de cumplimiento, el Comité cuenta con un Director de Cumplimiento en materia de anticorrupción, responsable de vigilar la implementación efectiva de políticas internas orientadas a prevenir, detectar y mitigar riesgos de corrupción, así como de promover buenas prácticas corporativas en toda la organización.

El Comité está conformado por tres miembros designados por la Asamblea de Accionistas ratificados o renovados. Opera con autonomía técnica para el desempeño de sus funciones.

Principales funciones:

- **Programa de Ética e Integridad:** diseñarlo, implementarlo y evaluarlo de manera continua, asegurando su actualización conforme a cambios regulatorios y mejores prácticas.
- **Conducta del Grupo:** verificar que las operaciones y negocios de Grupo Elektra se desarrollen con apego a principios de ética, integridad y transparencia.
- **Capacitación:** implementar y supervisar programas periódicos en anticorrupción, ética y cumplimiento dirigidos a directivos y colaboradores.
- **Denuncias:** establecer mecanismos para la recepción, investigación y resolución de denuncias relacionadas con posibles violaciones al Programa de Integridad, asegurando confidencialidad y no represalias.
- **Sanciones:** determinar e imponer las sanciones que correspondan ante incumplimientos confirmados, conforme a las políticas internas y la legislación aplicable.

INTEGRANTES

Nombre	Cargo
Javier Arturo Ferrer Báez	Miembro
Alberto Javier Bringas Gómez	Miembro
Valentina de la Cruz Moncada Chávez	Miembro

Equipo Directivo

Nuestro equipo directivo posee una sólida trayectoria en las distintas áreas de los negocios. Su visión estratégica y liderazgo han permitido cumplir las metas y los objetivos del Grupo, y consolidar una cultura de colaboración que valora la pluralidad de ideas y promueve el crecimiento de cada integrante.

La selección y evaluación tanto del Director General como de los altos cargos recae en el Consejo de Administración, en línea con su rol de supervisión estratégica.

Conoce la lista del **equipo directivo** aquí

Remuneración

Los consejeros de Grupo Elektra reciben una compensación por su asistencia a las sesiones, la cual es aprobada por la Asamblea de Accionistas. El comité de Prácticas Societarias es responsable de definir la remuneración del equipo directivo, incluido el componente variable vinculado al desempeño, los resultados operativos, la mejora en la estabilidad financiera y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

En 2025, Grupo Elektra destinó aproximadamente $4,443.8 MDP en remuneraciones para directivos y consejeros, considerando los servicios prestados, y los logros alcanzados en la operación durante el año.

Conoce más sobre el **Gobierno Corporativo de Grupo Elektra** dando click aquí

Gestión de riesgos

GRI FS1, FS2, FS9, 2-16

Grupo Elektra opera en un entorno económico y regulatorio dinámico. La gestión de riesgos es un pilar estratégico para proteger la estabilidad del negocio, optimizar la toma de decisiones y asegurar la generación de valor a largo plazo.

Trabajamos de manera permanente en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza que podrían impactar las operaciones y los resultados financieros del Grupo. Para ello contamos con un marco integral de administración de riesgos sustentado en políticas procesos y mecanismos de control que permiten anticipar escenarios adversos y responder de forma oportuna.

La estructura de gestión se apoya en la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) y en el Comité de Riesgos, que trabaja de manera coordinada con las distintas unidades de negocio para identificar, evaluar y fortalecer los controles que mitigan los riesgos operativos y estratégicos.

Rol del Consejo de Administración en la gestión de riesgos

El Consejo de Administración establece las directrices generales para la gestión de riesgos del Grupo y supervisa su adecuada implementación en coordinación con el área de Auditoría Interna y el Comité de Auditoría. Estas instancias dan seguimiento al cumplimiento del Sistema de Gestión de Riesgos, así como a las políticas, objetivos y procedimientos relacionados con la administración integral de riesgos.

› Principales riesgos

Entre los riesgos que podrían afectar nuestras operaciones se encuentran:

- **Emisión de nuevas regulaciones y reformas.**
  La adopción de nuevas normativas o modificaciones al marco legal puede generar impactos en el negocio, en las operaciones y en los resultados financieros.
- **Competitividad en los mercados.**
  La dinámica del sector minorista y financiero, impulsada por la globalización, el avance tecnológico y el crecimiento del comercio electrónico, incrementa la competencia tanto de cadenas especializadas como de plataformas digitales nacionales e internacionales.
- **Riesgos generales del entorno económico y financiero.**
  Factores como recesiones económicas, mayores niveles de regulación en el sector financiero e industrial, tensiones geopolíticas, incumplimiento de deuda corporativa o individual, así como fluctuaciones en el tipo de cambio y variaciones en el valor o liquidez de la cartera de inversión de Banco Azteca, pueden generar efectos adversos en el desempeño del Grupo.

- **Modelo de tres líneas para defensa**
  La gestión de riesgos se apoya en un modelo de tres líneas de defensa que asegura controles adecuados en cada etapa del proceso:

1ª línea de defensa: **Área de negocio**
- Implementación de acciones preventivas y estrategias de mitigación de riesgos.
- Asistencia en la detección y valoración de riesgos en todas las actividades comerciales, operativas y de soporte.

2ª línea de defensa: **Responsables del control y gestión**
- Son independientes de las áreas operativas de la empresa y tienen como responsabilidad la medición, supervisión y control de riesgos.
- Elaboración de medidas de respuesta ante los riesgos y monitoreo de su evolución.
- Supervisión del cumplimiento de la normativa externa y promoción del desarrollo y aplicación de riesgos.

3ª línea de defensa: **Auditoría interna**
- Revisión de la calidad y eficiencia del sistema de control interno y del desempeño del resto de las líneas de defensa.
- Identificación de los hallazgos de incumplimiento, planes de remediación y sanciones en caso de ser necesarias.

Marco general de riesgos

Los riesgos a los que se enfrenta Grupo Elektra se agrupan en tres ramas que reflejan la naturaleza diversa del negocio: regulatorios y de cumplimiento, competitivos y de mercado, y macroeconómicos y de entorno. Cada rama se gestiona con un conjunto específico de políticas, controles y planes de contingencia, articulados a través del modelo de tres líneas de defensa descrito previamente. Las dos secciones siguientes detallan los riesgos a nivel corporativo y los riesgos operativos específicos del negocio comercial.

› Riesgos relativos a Grupo Elektra

Los riesgos a nivel corporativo pueden influir de manera significativa en el crecimiento, el desempeño y la estabilidad financiera de la Compañía, provienen tanto de factores internos de operación como de condiciones externas del entorno económico, regulatorio y competitivo.

- **Marco regulatorio y nuevas legislaciones:** los cambios en el marco regulatorio y la emisión de nuevas legislaciones o reformas que podrían afectar el desarrollo del negocio, los resultados operativos y la condición financiera del Grupo. Ejemplos relevantes incluyen modificaciones en la regulación aplicable a los servicios de transferencias de dinero, que podrían imponer restricciones adicionales con impacto en operaciones, resultados financieros o situación patrimonial.
- **Competitividad de los mercados:** La creciente competitividad en los mercados en los que participamos –impulsada por la globalización, la evolución tecnológica y la fragmentación del sector minorista– ha intensificado la presión competitiva en diversas categorías de productos, y la participación de nuevos actores y plataformas digitales nacionales e internacionales agudiza este riesgo. Asimismo los cambios en políticas comerciales, los controles de importación o las medidas arancelarias y futuras disposiciones gubernamentales sobre tasas de interés o tarifas bancarias podrían afectar la liquidez y rentabilidad de las operaciones financieras.
- **Cadena de suministro e insumos:** la interrupción de la cadena de suministro o el incremento en los costos de insumos y proveeduría podría afectar negativamente los resultados del Grupo, dada la dependencia de proveedores para asegurar la disponibilidad oportuna de mercancías.
- **Factores macroeconómicos en mercados internacionales:** en los países donde operamos, fluctuaciones cambiarias, los controles de divisas, los incrementos en tasas de interés, la inflación, las modificaciones en marcos jurídicos y fiscales, así como los cambios en las tendencias de consumo, podrían generar efectos adversos en el desempeño operativo y la estabilidad financiera del Grupo.

Enfoque de mitigación a nivel Grupo

Para enfrentar estos desafíos, en Grupo Elektra mantenemos un proceso continuo de monitoreo y evaluación de riesgos que nos permite anticipar escenarios adversos y fortalecer la resiliencia de las operaciones. La coordinación entre la UAIR, el Comité de Riesgos y las distintas unidades de negocio, se traduce en controles, políticas y mecanismos de seguimiento orientados a mitigar los impactos potenciales y asegurar la continuidad operativa.

› Riesgos del Negocio Comercial

Los riesgos del negocio comercial se concentran en la operación logística y la correcta distribución de productos hacia nuestra red de tiendas. La eficiencia de estos procesos depende del adecuado funcionamiento de los centros de distribución del Grupo en México y en los países donde tenemos presencia, infraestructura clave para asegurar la disponibilidad oportuna de mercancías y el correcto abastecimiento de nuestras tiendas.

- **Infraestructura y expansión logística:** el crecimiento del negocio requiere expansión, modernización y, en su caso, apertura de nuevos centros de distribución para atender el crecimiento del negocio y mejorar la cobertura logística. La velocidad con la que se ejecutan estas inversiones impacta directamente la capacidad de servicio a la red de Tiendas Elektra.
- **Tecnología y sistemas de gestión:** pueden presentarse fallas operativas o limitaciones en la actualización y optimización de la infraestructura tecnológica, particularmente en los sistemas de gestión de información y en el *software* que soporta la administración de la cadena de suministro.
- **Continuidad de la entrega:** las interrupciones en los proceso de entrega pueden afectar las disponibilidad de productos en tienda. Esto incluye desde incidentes operativos en HUBs y centros de entrega, hasta retrasos en última milla
- **Eventos climáticos y desastres naturales:** eventos climáticos extremos o desastres naturales o eventos climáticos que puedan comprometer el abastecimiento, la recepción de inventario y la distribución de mercancías, particularmente en regiones con infraestructura vulnerable o en temporadas críticas de demanda.

Enfoque de mitigación del Negocio Comercial

Para mitigar estos riesgos, trabajamos de manera continua en el fortalecimiento de la infraestructura logística y tecnológica, así como en la optimización de los procesos de distribución y abastecimiento. El monitoreo constante de nuestras operaciones, la modernización de los centros de distribución y la implementación de sistemas de gestión de la cadena de suministro buscan asegurar la continuidad operativa y la disponibilidad oportuna de productos en nuestras tiendas. Adicionalmente, la compañía cuenta con planes de contingencia que permiten responder de manera ágil ante interrupciones operativas o eventos externos que puedan afectar nuestras actividades de logística.

› Riesgos del Negocio Financiero

La gestión proactiva de riesgos en el negocio financiero es un componente fundamental para garantizar la estabilidad y la continuidad de las operaciones financieras. El desempeño institucional está sujeto a diversos factores externos e internos que pueden influir en la rentabilidad y la flexibilidad operativa. A continuación, se describen los principales riesgos identificados:

- **Entorno regulatorio**: el banco está sujeto a una regulación estricta y supervisión integral por parte de diversas autoridades mexicanas (como CNBV, Banxico y SHCP), las cuales tienen la facultad de imponer sanciones, restringir operaciones, exigir capital adicional o incluso revocar licencias.
- **Cambios en el marco legal**: existe el riesgo de que modificaciones en las leyes y regulaciones bancarias impongan límites a las tasas de interés, afecten la flexibilidad operativa o impacten negativamente la rentabilidad y los ingresos financieros.
- **Competencia de mercado**: el banco enfrenta una presión competitiva constante tanto de instituciones nacionales como internacionales, lo que podría afectar el volumen de colocación de crédito y la captación de ahorros.
- **Riesgo de fondeo y liquidez**: dado que el fondeo proviene principalmente de la captación tradicional de depósitos, existe el riesgo de que se materialicen salidas masivas de recursos (corridas de depósitos) que afecten la estabilidad financiera.
- **Interdependencia estratégica**: debido a la estrecha relación entre el financiamiento bancario y las ventas de las tiendas minoristas del Grupo, cualquier restricción en la capacidad del banco para otorgar crédito afectaría directamente los resultados operativos del negocio comercial.
- **Riesgos políticos y de propiedad**: se considera la posibilidad de nacionalización o expropiación por parte del gobierno, así como la incertidumbre respecto a la compensación que recibirían los accionistas en dicho escenario.

Ética e Integridad

La ética y la integridad son principios fundamentales que sustentan la confianza en los vínculos que mantenemos: con colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y la sociedad en general. En Grupo Elektra, actuamos con responsabilidad y transparencia fomentando una cultura organizacional basada en el respeto, la honestidad y la rendición de cuentas.

La vivencia de los valores se manifiesta a través de cualidades y comportamientos específicos que sirven de guía a la conducta profesional. Estos estándares aseguran que cada integrante de la organización actúe bajo la misma premisa de integridad y responsabilidad.

Valores

- **Honestidad**
  Somos íntegros y congruentes entre lo que sentimos, pensamos, decimos y hacemos
- **Lealtad a la empresa**
  Somos fieles a la organización, a sus creencias y a las personas que la integran. Siempre cuidamos los intereses de la empresa y estamos unidos en las buenas y las malas.

Cualidades/ comportamientos

- **Pasión por el cliente**
  El cliente es nuestro centro de atención. Conocemos, satisfacemos y superamos todas sus expectativas, creamos experiencias memorables para que regrese, recompre y nos recomiende, y construimos relaciones de largo plazo que mejoran su vida y entorno.
- **Trabajo en equipo**
  Colaboramos para alcanzar metas comunes mediante equipos complementarios, que integran diversos estilos, experiencias y enseñanzas para maximizar los resultados. Implica escuchar y respetar las opiniones de los demás.
- **Mejora continua**
  Somos críticos y evaluamos de forma permanente lo que hacemos para poder renovar. Nos preparamos para un entorno en constante cambio y transformación, aprendemos de los errores y nos anticipamos para adaptarnos, evitar el estancamiento y progresar.
- **Ejecución impecable:**
  Somos los mejores en lo que hacemos, porque lo hacemos bien, rápido y a la primera. Entregamos resultados con excelencia, pasión, energía y atención a los detalles.
- **Respeto y confianza mutuos:**
  La confianza recíproca existe cuando compartimos un interés en común; el respeto implica ser tolerante y tener apertura para escuchar las opiniones de los demás, aunque no estemos de acuerdo con ellas. Significa tener disposición para aprender, pero también reconocer a quienes tienen Capi y asegurar el cumplimiento de metas comunes.

Por otra parte, para materializar este compromiso contamos con un marco integral de cumplimiento que incluye políticas internas, códigos de conducta y canales formales de denuncia. Estos mecanismos están diseñados para asegurar el apego a la normatividad vigente y a las mejores prácticas corporativas, permitiéndonos fortalecer la prevención, detección y atención de conductas indebidas, reafirmando nuestro compromiso con los más altos estándares de ética e integridad empresarial.

Código de Ética y Conducta

GRI 2-27

El Código de Ética y Conducta de Grupo Elektra formaliza el compromiso con los principios y valores que orientan nuestro actuar: honestidad, lealtad, ejecución, confianza, colaboración y respeto. Este documento establece los lineamientos que regulan el comportamiento esperado de todas las personas que forman parte de la organización, así como de las relaciones con clientes, proveedores, inversionistas y demás grupos de interés.

A través del Código promovemos una cultura corporativa basada en la transparencia, la integridad y la rendición de cuentas, asegurando que las decisiones y operaciones se conduzcan de manera responsable y conforme a la normativa aplicable.

Disposiciones específicas

El Código contempla disposiciones específicas en siete materias que articulan la conducta esperada en el día a día del Grupo:

- **Prevención de la corrupción y el soborno**: se prohíbe cualquier acto de corrupción, directa o indirectamente. No se solicitan, aceptan, prometen ni ofrecen sobornos o dádivas de ningún tipo a personas, empresas o autoridades nacionales o extranjeras. Esto incluye dinero, regalos, viajes, favores, servicios o cualquier beneficio indebido con el propósito de obtener o conservar negocios.
- **No discriminación y respeto a los derechos humanos**: promovemos una cultura de respeto a los derechos humanos y cero tolerancia a la discriminación. Se prohíbe el acoso laboral, el trabajo infantil o forzado, la trata de personas, la explotación sexual y cualquier conducta que vulnere la dignidad humana. Toda agresión o amenaza debe reportarse de inmediato y será sancionada.
- **Confidencialidad y seguridad de la información**: protegemos la información confidencial de la Compañía, sus subsidiarias, clientes y proveedores. Toda información no pública se considera reservada y solo puede utilizarse para fines laborales autorizados. Está prohibido divulgarla o usarla en beneficio propio o de terceros, incluso después de concluir la relación laboral.
- **Identificación y gestión de conflictos de interés**: tomamos decisiones en beneficio de la Compañía, libres de influencias personales, familiares o de negocios. Cualquier conflicto real o potencial debe declararse de inmediato y la persona involucrada debe abstenerse de participar en decisiones relacionadas. No reportarlo constituye una falta grave.

//En 2025, el Comité de Ética realizó un Análisis de Riesgo y **un proceso de actualización de políticas y manuales** para ser aprobados en 2026.

- **Prevención de prácticas anticompetitivas**: actuamos conforme a los principios de competencia económica justa. No participamos en acuerdos o prácticas que limiten la libre competencia ni intercambiamos información estratégica con competidores.
- **Prevención de lavado de dinero**: cumplimos con la legislación aplicable en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Se prohíbe cualquier acto que implique o facilite operaciones con recursos de procedencia ilícita.
- **Protección del medio ambiente, así como seguridad y salud en el trabajo**: actuamos con responsabilidad ambiental, promovemos el uso eficiente de los recursos y mantenemos entornos de trabajo seguros. La seguridad y la salud laboral son parte esencial de la cultura del Grupo.
- **Mecanismos de denuncia y protección contra represalias**: garantizamos que ninguna persona será objeto de represalias por reportar de buena fe una posible violación. Todas las denuncias se investigan de manera imparcial y, en su caso, se aplican las sanciones correspondientes.

Mediante este marco normativo interno, reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento regulatorio y con la adopción de las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de ética e integridad empresarial.

Conoce el **código de ética y de conducta** aquí

Anticorrupción

GRI 3-3, 2-24, 2-27, 205-3, 206-1

En congruencia con el compromiso con la ética y la transparencia, contamos con políticas y controles internos que desarrollan y dan cumplimiento a los principios establecidos en nuestro Código de Ética y Conducta. A través de este marco normativo, definimos lineamientos claros para prevenir, identificar y atender riesgos relacionados con corrupción, conflictos de interés y prácticas contrarias a la libre competencia.

La Política de Anticorrupción e Integridad prohíbe expresamente el soborno y los pagos de facilitación en cualquiera de sus formas. Establece criterios específicos para la gestión de conflictos de interés y lineamientos en hospitalidad, viáticos, entretenimiento e intercambio de regalos o atenciones, con el fin de evitar influencias indebidas en la toma de decisiones.

La política también promueve prácticas comerciales responsables, asegurando que las operaciones se conduzcan bajo principios de competencia económica justa y en estricto apego a la legislación aplicable en cada jurisdicción donde operamos.

Como parte del sistema de cumplimiento, contamos con mecanismos para reportar posibles incumplimientos, investigar los casos identificados y aplicar las sanciones correspondientes conforme a las políticas internas y al marco legal vigente. Reforzamos una cultura de prevención y cero tolerancia frente a conductas indebidas.

Todos nuestros directivos, colaboradores y terceros con quienes el Grupo mantiene relaciones de negocio asumen el compromiso de actuar bajo el principio de "Tolerancia Cero al Soborno y la Corrupción", fortaleciendo la integridad en cada una de nuestras decisiones y operaciones.

//**Consolidamos la integridad corporativa** con programas de formación en ética y prevención de lavado de dinero (PLD), logrando **capacitar al 100% de los nuevos colaboradores y al 60% del personal activo.**

//**Cero casos de corrupción** en 2025

//Mantenemos una **cultura de integridad y transparencia,** reafirmando nuestro compromiso de Cero Tolerancia ante cualquier acto ilícito en nuestras operaciones.

1. SocioPro: Es una plataforma interna que aloja el repositorio de las políticas internas de la Compañía. Es un sistema o portal donde se almacenan y gestionan todos los documentos relacionados con las políticas, protocolos y manuales que son indispensables para la operación de las unidades de negocio del Grupo.

Prevención de Lavado de Dinero y financiamiento al Terrorismo (PLD/ FT)

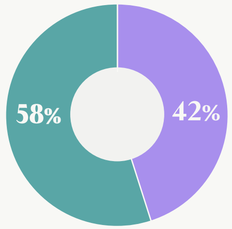
GRI 3-3, 205-1, 205-2, 205-3

En Grupo Elektra, reafirmamos nuestro compromiso con el estricto cumplimiento de los marcos legales y disposiciones en materia de prevención e identificación de operaciones con recursos de procedencia ilícita -lavado de dinero- y financiamiento al terrorismo. Bajo la política para Prevenir, Detectar y Reportar Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y Financiamiento al Terrorismo disponible para todos los colaboradores en el portal SocioPro[1]. Queda estrictamente prohibida cualquier participación o facilitación de actos que constituyan delitos financieros.

La Política de Prevención de Lavado de Dinero establece medidas y controles orientados a mitigar riesgos en la materia y a fortalecer el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento. Es de aplicación obligatoria para todas las personas que forman parte del Grupo, incluidos directivos y representantes que actúan en nombre o beneficio de Grupo Elektra.

En el caso de Banco Azteca, los integrantes del Comité de Comunicación y Control, así como del Comité de Auditoría, cuentan con conocimiento y entendimiento de las políticas y procedimientos en materia de PLD y Financiamiento al Terrorismo.

//Garantizamos una **cultura de cumplimiento transversal: el 58% de hombres y el 42% de mujeres** de nuestra plantilla recibieron formación especializada en **PLD/FT**



Gestión operativa y mitigación de riesgos

La totalidad de las operaciones efectuadas por nuestros clientes y usuarios se someten a evaluaciones en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT). Para garantizar la identificación y mitigación efectiva de riesgos, integramos herramientas especializadas como el Sistema PLD/FT, el Modelo de Riesgo del Cliente y la Metodología de Enfoque Basado en Riesgo (EBR)[2].

Bajo el enfoque EBR, identificamos y gestionamos los riesgos significativos a partir de la evaluación de cuatro factores:

- **Clientes y usuarios:** la nacionalidad se establece como indicador crítico para riesgo de LD/FT.
- **Productos y servicios:** el tipo de producto representa un factor determinante en la exposición tanto LD como para FT.
- **Transacciones:** destacan el tipo de operación en FT y el instrumento monetario en LD; en el canal, ambos indicadores son relevantes para LD/FT.
- **Zona geográfica:** cobran mayor importancia la sucursal de apertura de cuenta en FT y el país destino en LD.

Estos elementos permiten focalizar controles y medidas de mitigación conforme al nivel de exposición al riesgo.

> //"La Metodología de Enfoque Basado en Riesgos (EBR) nos permite asignar recursos de monitoreo de manera eficiente, **priorizando los factores de mayor exposición en tiempo real.**"

Libre competencia

Como parte de nuestras prácticas éticas, en Grupo Elektra actuamos conforme a los principios de libre competencia y legalidad en todos los mercados donde tenemos presencia. Se prohíbe estrictamente cualquier acuerdo o conducta que tenga por objeto o efecto limitar, restringir o distorsionar la competencia, así como el intercambio de información estratégica sensible con competidores.

Todas las interacciones con otros participantes del mercado se fundamentan en la integridad y en apego a la normativa vigente y a la Política de Competencia Económica de Grupo Elektra, salvaguardando en todo momento la reputación y los valores del Grupo.

Prevención de fraudes

GRI 3-3, 205-2, FN-CF-230A.2

La prevención del fraude interno es una prioridad para salvaguardar la integridad, los activos y la reputación de Grupo Elektra. Bajo el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC), contamos con una Política de Prevención de Fraude Interno que establece los lineamientos para la identificación, reporte y mitigación de conductas fraudulentas.

Fortalecemos este enfoque mediante controles internos, auditorías periódicas y canales de denuncia seguros y confidenciales, promoviendo una cultura de responsabilidad y ética en todos los niveles. Aplicamos un enfoque basado en riesgos para reforzar las áreas con mayor exposición, lo que nos permite una detección oportuna y una respuesta efectiva ante posibles incidentes.

En el caso de Banco Azteca, aseguramos el cumplimiento normativo a través de la implementación de controles, procedimientos y políticas orientadas a prevenir cualquier acto que pueda ser considerado fraude. El modelo se sustenta en un Plan de Gestión de Prevención de Fraudes 2025-2026, presentado ante la autoridad, que integra indicadores, controles y mecanismos de seguimiento orientados a identificar conductas de riesgo, analizar eventos de fraude y establecer acciones correctivas oportunas.

Enfoque integral de prevención

La estrategia abarca todo el ciclo de gestión del fraude:

1. **Prevención:** implementación de controles, autenticación y campañas de concientización.
2. **Detección:** monitoreo transaccional y uso de modelos analíticos en tiempo real.
3. **Respuesta:** mitigación, bloqueo y atención oportuna de incidentes.
4. **Seguimiento:** análisis de eventos y mejora continua de controles.

2. Modelo de Riesgo del Cliente y Metodología EBR: Son herramientas cruciales para la gestión de riesgos en diversas industrias, especialmente en el sector financiero y en la prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo (PLD/FT).

Atención al cliente (fraude)

Contamos con procedimientos accesibles para que los clientes presenten aclaraciones por posibles fraudes, disponibles tanto en sucursales como en canales digitales, con consideraciones específicas para grupos en situación de vulnerabilidad. El proceso paso a paso para solicitar una aclaración está documentado en los pedestales en sucursal en la sección de "Quejas y Aclaraciones" y en el portal web: https://www.bancoazteca.com.mx/ayuda/aclaraciones.html

Conflictos de Interés

GRI 2-15

La adecuada gestión de los conflictos de interés es esencial para preservar la integridad operativa y la confianza de los grupos de interés. De acuerdo con el Código de Ética y Conducta y la Política de Anticorrupción del PEIC, todas las personas que integran el Grupo deben declarar cualquier situación de conflicto de interés a través de los canales establecidos.

Para su correcta identificación y gestión, supervisamos las operaciones con partes interesadas mediante el Comité de Precios de Transferencia y la Política de Operaciones con Partes Interesadas, aprobada por el Consejo de Administración, que define restricciones y procesos de autorización para garantizar transacciones transparentes.

Banco Azteca

En el caso de Banco Azteca, la gestión se refuerza con la aplicación de las políticas mencionadas y con el Manual Institucional de Conflicto de Intereses, así como lineamientos específicos para productos de crédito dirigidos tanto a clientes como a colaboradores.

De forma complementaria, Banco Azteca cuenta con políticas y procedimientos orientados a prevenir, identificar y gestionar posibles conflictos de interés entre la institución y sus clientes. Este marco se refuerza con la segregación de funciones, la capacitación continua del personal, la declaración de posibles conflictos por parte de colaboradores y directivos, esquemas de supervisión y auditoría que fortalecen la transparencia, y la protección de información confidencial como parte de nuestros controles internos.

Evaluación de la efectividad del control interno

La eficiencia de las políticas y procedimientos de control interno se evalúa mediante un proceso continuo coordinado entre las áreas de negocio y la Dirección de Análisis y Diseño de Procesos responsable de diseñar, documentar y difundir las políticas alineadas con la misión, visión y valores de la institución, tanto para áreas operativas como administrativas. Las políticas se someten a la aprobación del Comité de Auditoría y, cuando corresponde, del Consejo de Administración, y permanecen disponibles para consulta de todo el personal.

La evaluación se realiza a través de revisiones periódicas y pruebas de cumplimiento. La metodología se actualiza al menos cada 12 meses, o antes en caso de cambios relevantes -lanzamiento de nuevos productos, la incorporación de tecnologías o actualización del análisis de riesgos. Auditoría Interna lleva a cabo evaluaciones regulares para verificar el adecuado cumplimiento de las políticas y fortalecer su mejora continua.

Trato equitativo a clientes

De acuerdo con el Código de Conducta, promovemos un trato equitativo, imparcial y transparente hacia todos los clientes, evitando prácticas como la venta condicionada de productos o servicios. Nos comprometemos a proporcionar información clara y verificable sobre las características, riesgos y costos de nuestras soluciones financieras, priorizando aquellas que respondan a las necesidades reales de cada cliente, especialmente de los segmentos más vulnerables.

PEIC
(Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento)

GRI 3-3, 2-15, 2-23, 205-1, 205-2, 205-3

Para reforzar la transparencia y asegurar la adopción de las más altas prácticas éticas, en Grupo Elektra contamos con el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC). Este programa funciona como un sistema de autorregulación orientado a supervisar, controlar y optimizar de manera continua nuestras operaciones, garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable tanto en el ámbito nacional como internacional.

El PEIC impulsa conductas responsables y estándares éticos en temas fundamentales: prevención del soborno y la corrupción, el respeto a los derechos humanos, la libre competencia, la protección de datos personales y la prevención de fraudes.

Nuestro compromiso institucional se sustenta en la política de "Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción", asumida por directivos, colaboradores y todos los grupos de interés con los que mantenemos relación. Cada colaborador tiene la obligación de actuar conforme a las disposiciones del PEIC y asegurar que sus decisiones y actividades estén alineadas con los valores éticos de la organización.

//100% del personal de nuevo ingreso y **60**% de los colaboradores, **capacitados en 2025**

El PEIC integra lineamientos y ejes estratégicos establecidos en distintas políticas que respaldan su correcta implementación:

- Derechos Humanos
- Anticorrupción e Integridad
- Prevención del Fraude Interno
- Libre Competencia
- Protección de Datos Personales
- Relación con Terceros
- Debida Diligencia
- Conflicto de Intereses.

Estas políticas establecen estándares claros de conducta, así como medidas concretas para prevenir riesgos y fortalecer un entorno corporativo íntegro y responsable.

Para recibir orientación adicional sobre el PEIC, así como para presentar quejas o denuncias, puedes comunicarte a:

› **correo:**
peic.integridad@elektra.com.mx

› **teléfono**
(52) 55 1720 7000.

Conoce más acerca del **PEIC** dando click aquí

Sistema de denuncias

GRI 2-26 SASB FN-AC-510A.2, FN-CB-510A.2

Los sistemas de denuncia son un pilar de la cultura de ética, transparencia y cumplimiento de Grupo Elektra. A través de Honestel, Honestel PEIC y la Unidad de Género, nos permite detectar a tiempo conductas indebidas, riesgos operativos e incumplimientos normativos, y activamos las acciones correctivas que cada caso requiere.

Estos canales ofrecen a nuestros colaboradores y a los distintos grupos de interés una vía segura, confidencial y profesional para reportar situaciones irregulares. Refuerzan la confianza interna y externa, salvaguardan la reputación corporativa y fomentan un entorno laboral íntegro, en congruencia con nuestro compromiso con la ética empresarial y la mejora continua de nuestras prácticas de gobernanza.

Honestel

Honestel es el principal canal de denuncias anónimas. Permite que colaboradores, proveedores, socios comerciales y terceros reporten irregularidades que afecten su integridad física o emocional. Es una herramienta estratégica para asegurar el cumplimiento de nuestro Marco Normativo y promover un entorno de trabajo ético y transparente. Como resultado, más del 83% de los colaboradores ha suscrito este compromiso, fortaleciendo la cultura de integridad.

// 52,718 colaboradores informados en el marco **Normativo Honestel.** Garantizamos que nuestra fuerza laboral conozca y aplique nuestros estándares éticos.

Protocolo de gestión de denuncias

Contamos con un protocolo estructurado que abarca las etapas de recepción, clasificación, investigación y cierre, priorizando aquellas situaciones de mayor impacto. Este modelo garantiza:

- **Imparcialidad**: todas las denuncias se investigan por el Comité de Integridad bajo principios de objetividad.
- **Protección al denunciante**: se garantiza la confidencialidad estricta y la ausencia de represalias, intimidaciones o cualquier acto de retaliación.
- **Cumplimento legal**: asumimos la responsabilidad de reportar ante las autoridades competentes cualquier incumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables, así como a nuestro Código de Ética.

Esquema de sanciones y medidas correctivas

El incumplimiento de las políticas conlleva sanciones determinadas por el Catálogo de Sanciones del Comité de Integridad, las cuales pueden derivar en amonestaciones, actas administrativas o la terminación de la relación laboral y contractual, según la gravedad de la falta.

Canales de denuncia

Para facilitar el reporte de cualquier irregularidad, ponemos a disposición de nuestros colaboradores y grupos de interés los siguientes mecanismos oficiales:

› **Portal web:**
www.honestel.com.mx

› **Portal móvil:**
https://portalsocio.gs/denunciahonestel/denuncia.html

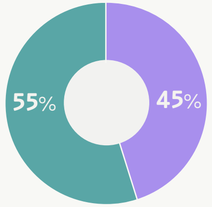
› **App Zeus:**
¿Cómo me siento? >Honestel

› **Correo electrónico:**
honestel@gruposalinas.com

› **Portales internos:**
https://portal.socio.gs/html/PC/gs/2023/Honestel/index.html

Capacitación

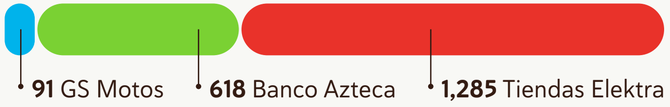
Implementamos programas anuales de capacitación y actualización en normativas, regulaciones y procesos operativos, asegurando que cada colaborador conozca plenamente sus responsabilidades.



//Formación en el Marco Normativo Honestel: **52,718 colaboradores capacitados** (55% hombres y 45% mujeres)

Bajo este marco de integridad, todo integrante de la organización tiene la obligación de reportar cualquier anomalía o conducta indebida de la que tenga conocimiento. El sistema permite presentar reportes anónimos o identificados, garantizando en todo momento la protección del denunciante y la ausencia de represalias o cualquier forma de hostigamiento.

1,994 denuncias
recibimos en Grupo Elektra durante 2025



↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Honestel PEIC

Para asegurar la correcta implementación del PEIC, disponemos de Honestel PEIC, una línea de denuncia especializada en la recepción y seguimiento de reportes sobre posibles actos de corrupción y conflictos de interés.

Mediante un protocolo de debida diligencia, objetividad e integridad, todas las denuncias recibidas a través de este canal son investigadas por el Director de Cumplimiento. Los resultados se presentan al Comité de Integridad, órgano responsable de evaluar los hallazgos y determinar las acciones correctivas o sanciones correspondientes, asegurando la transparencia y el apego a los principios éticos del Grupo.

Los medios disponibles para presentar una denuncia son:

› Portal web:
www.honestel.com.mx/PEIC/LandingPage/Default

› Correo electrónico:
honestel@gruposalinas.com.mx

› Teléfono:
(52) 55 9225 2797

Unidad de Género

La Unidad de Género es responsable de analizar y atender las quejas relacionadas con acoso, violencia sexual o violencia por razón de género. Su gestión garantiza un entorno seguro y de respeto para todos los integrantes de la Compañía.

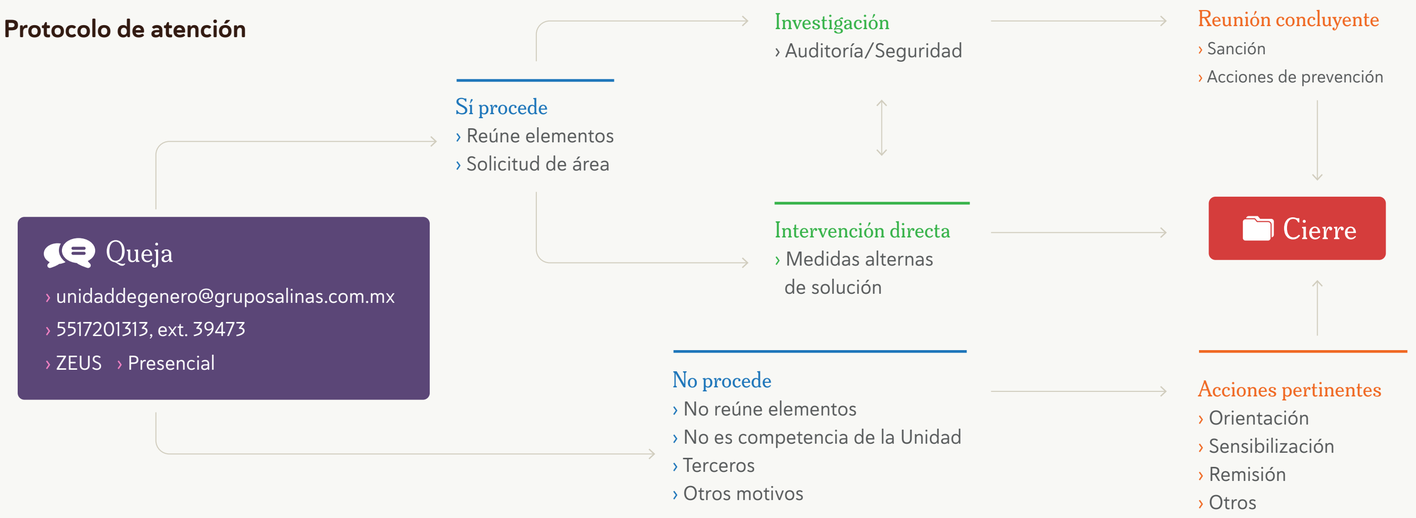
Las denuncias pueden presentarse a través de distintos canales para asegurar la accesibilidad como: correo electrónico, vía telefónica, la aplicación móvil Zeus, la plataforma Honestel, el portal interno o de manera presencial. Con base en la evaluación de cada caso, se determina si procede por la vía de investigación, intervención directa de la Unidad de Género o si no resulta procedente. La resolución de los casos se realiza de forma coordinada entre la Unidad de Género, el área investigadora, el personal de Capital Humano y el negocio donde ocurrieron los hechos.

› Tiempos de proceso

El tiempo promedio del proceso, desde la recepción de la queja hasta la implementación de las medidas correspondientes, es de 94 días naturales. Este período asegura un análisis exhaustivo, debida diligencia en la investigación y la efectiva comunicación de los resultados y el cierre del caso.

Etapa del proceso	Días naturales
Recepción de la queja y canalización a investigación	13
Investigación y entrega de resultados	38
Entrega de resultados y reunión concluyente	16
Reunión concluyente y cierre del caso	27

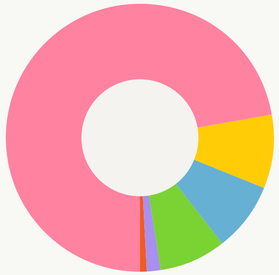
› Protocolo de atención



Durante 2025 la Unidad de Género se consolidó como instancia estratégica para la prevención, atención y erradicación del acoso sexual y la violencia de género en todos los centros de trabajo de la Compañía. La estrategia se sustenta en tres ejes diseñados para mitigar las conductas de acoso sexual y violencia laboral.

EJE 1 - Prevención

Ejecutamos sesiones de sensibilización presenciales, virtuales o autodidactas, dirigidas a colaboradores en todos los negocios del Grupo, incluyendo Honduras y Panamá.



En 2025 , se impartieron **142 sesiones** con los siguientes temas:

- 97 · Acoso sexual
- 12 · Violencia de género
- 11 · El Mejor futbolista
- 11 · Formar sin violencia
- 2 · Ley Olimpia
- 1 · Sonoridad

Para medir el impacto de las acciones formativas, implementamos encuestas de satisfacción. Los resultados que se obtuvieron fueron:

- Alcance: **2,044 respuesta anónimas**
- Indicador de satisfacción: **9.7 de cada 10 personas** volverían a tomar un **taller de Unidad de Género**

› Impactos por país

País	Alcance (colaboradores)	Número de Sesiones	Horas de capacitación
México	5,380	142	248
Honduras	633	10	20
Panamá	96	4	8
Total	**6,109**	**156**	**276**

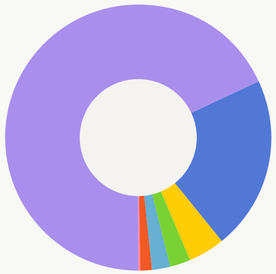
Como parte del proceso de mejora continua , durante 2025 la Unidad de Género actualizó el taller "Cero Tolerancia al Acoso Sexual" con contenidos sobre violencia de género y lanzó el nuevo taller de sensibilización "El Mundo en el que Vivimos".

EJE 2: Atención

Durante 2025 la Unidad de Género recibió un total 1,096 quejas a través de los siguientes canales:

Canal	Quejas 2025	% del total
Correo electrónico	748	68.2%
Honestel	230	21%
Zeus	48	4.4%
Teléfono	28	2.6%
Presencial	24	2.2%
WhatsApp	15	1.4%
Diagnóstico PEG	3	0.3%
Total	**1,096**	**100.0%**

Durante 2025, la Unidad de Género recibió un total **1,096 quejas,** por los siguientes medios:



- 748 · Correo electrónico
- 230 · Honestel
- 48 · Zeus
- 15 · WhatsApp
- 24 · Presencial
- 28 · Teléfono
- 3 · Diagnóstico PEG

EJE 3: Comunicación

Desarrollamos campañas internas permanentes diseñadas para fortalecer la cultura de integridad y consolidar espacios laborales seguros. En 2025 la Unidad de Género realizó diversas campañas en torno a los siguientes temas:

- Día de la Mujer Hondureña
- Podcast "Jaque al Género" (2a temporada)
- Día Internacional de la Mujer
- No es No
- Consentimiento
- Actúa contra el Acoso
- Alza el Vuelo
- Festeja con Responsabilidad

Canales de Comunicación Cuéntanos e Ideas

GRI 2-26

Cuéntanos

Cuéntanos es el canal de comunicación interno diseñado para dar voz a los sueños, inquietudes, pasiones y experiencias de cada colaborador. El programa fortalece el sentido de pertenencia y lazos emocionales que favorezcan el desarrollo personal, laboral y familiar.

Contamos con un proceso estructurado de recepción, clasificación y atención de los casos recibidos por parte de los colaboradores a través de los siguientes medios:

› **Buzón Cuéntanos:**
disponible en sucursales y centros de trabajo.

› **Medios internos:**
Portal Corporativo, Portal de Geografía y enlaces directos.

› **Chat Zeus:**
aplicación móvil del Grupo.

› **Correo electrónico:**
bienestar@elektra.com.mx

// **9,379 casos atendidos** en 2025

El proceso está documentado en la Política Cuéntanos, disponible en la plataforma Socio Pro. Cuéntanos garantiza una respuesta y notifica a los usuarios sobre el estado de sus casos mediante correo electrónico, mensaje en Chat Zeus o vía telefónica.

Ideas GS

Ideas GS es el canal a través del cual los colaboradores envían propuestas para optimizar o mejorar nuestros productos, procesos o servicios. Las iniciativas se traducen en mejoras concretas a la oferta del Grupo y a los procesos de cada unidad de negocio. Trabajamos junto a los colaboradores para convertir su creatividad en soluciones que aporten valor.

Derechos Humanos

GRI 2-23, 2-24, 2-25

En Grupo Elektra asumimos el respeto y la promoción de los derechos humanos como un principio fundamental que guía todas nuestras operaciones y relaciones. Impulsamos de manera permanente una cultura organizacional basada en la dignidad, la igualdad y el respeto, alineada con la legislación nacional y con los estándares internacionales en la materia.

No toleramos ninguna práctica que vulnere la dignidad o integridad de las personas. Están estrictamente prohibidas conductas como la discriminación, el acoso laboral, el trabajo infantil, el trabajo forzado, la trata de personas, la explotación sexual o cualquier otra forma de abuso o violencia.

Cualquier acción física o verbal que implique agresión, amenaza o afectación a la integridad de una persona debe ser reportada de inmediato a través de nuestros mecanismos internos del Grupo y es investigada y sancionada conforme a las políticas y al marco legal aplicable.

La actuación del Grupo se rige por los valores de integridad, confianza y lealtad, con pleno reconocimiento del valor intrínseco de cada persona. Rechazamos de manera categórica cualquier conducta basada en prejuicios por motivo de raza, religión, origen étnico, sexo, edad, condición socioeconómica, estado civil, orientación sexual, afiliación política, nacionalidad, estado de salud, discapacidad o cualquier otra condición protegida por la ley.

Promovemos activamente la diversidad y la inclusión, convencidos de que el respeto a las diferencias fortalece nuestra cultura organizacional y contribuye a una convivencia armónica tanto dentro de la empresa como en la sociedad.

Marco internacional

Reafirmamos nuestro compromiso de prevenir, mitigar y, en su caso, remediar cualquier impacto adverso en materia de derechos humanos derivado de nuestras actividades. En este sentido, respaldamos los principios establecidos en los siguientes instrumentos:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.

Respetar y proteger los derechos humanos es una responsabilidad permanente que asumimos y promovemos todos los días en Grupo Elektra.

Proceso de Debida Diligencia

El proceso de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos se basa en los lineamientos establecidos por la Guía de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), con el objetivo de asegurar un enfoque ético y responsable. El seguimiento a las sanciones se realiza de acuerdo con los temas a los que estas se refieren, ya sea para Honestel o Unidad de Género.

Proceso de debida diligencia

1. Incorporar la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión

El compromiso del Grupo se materializa en políticas, códigos y certificaciones que guían el actuar de la organización:

- PEIC.
- 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.
- Comunicación del Código de Ética y Conducta a la Cadena de Suministro.
- Certificación NMX-R-025- SCFI-2015 en materia de Igualdad Laboral y no Discriminación.
- Comité de Integridad.

2. Identificar y evaluar los impactos negativos

Los impactos se identifican en operaciones cadena de suministro y relaciones comerciales a partir de los siguientes mecanismos:

- Plataforma de denuncia Honestel.
- Canal Cuéntanos.
- Por escrito al Comité de Integridad.
- Protocolo de atención de denuncias de la Unidad de Género.
- Protocolos de monitoreo, investigación y atención y sanciones a violaciones del Código de Ética y Valores por parte del Comité de Integridad.
- Evaluación de aspectos legales, financieros, socioambientales por parte de la Central de Compras y el Programa Círculo de Proveedores, que de la mano con Honestel nos permiten identificar riesgos en materia de Derechos Humanos.
- Cuestionario Anual de Integridad, donde incluimos a proveedores y socios comerciales.

3. Detener, prevenir y/o mitigar los impactos negativos

Para prevenir y detener los impactos negativos, el Grupo cuenta con dos mecanismos centrales de comunicación y denuncia:

- **Honestel:** principal canal de denuncia anónima a través del cual colaboradores, proveedores, socios comerciales y cualquier persona puede reportar irregularidades que afecten la integridad física o emocional.
- **Unidad de género:** instancia responsable de prevención y atender el acoso sexual y la violencia laboral por razones de género.

Los principales riesgos identificados en derechos humanos incluyen:

- Riesgos a la salud y bienestar de nuestros colaboradores y aliados estratégicos.
- Riesgos a la vida e integridad de nuestros colaboradores y de la cadena de valor.
- Riesgos de violencia laboral por razones de género y acoso sexual.

4. Hacer un seguimiento de la implementación de los resultados

Monitoreo de la implementación se realiza a través del Comité de Integridad, que da seguimiento a las distintas iniciativas que atienden los riesgos identificados.

5. Informar sobre cómo se abordan los impactos

- El Informe de Sustentabilidad, dirigido a todos los grupos de interés.
- Canales específicos para inversionistas y otros grupos.
- Canales internos de la empresa.

6. Colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda

Durante 2025 el Grupo no ha incurrido en afectación a los Derechos Humanos. En caso de identificarse, el proceso de reparación se articularía a través del Comité de Integridad y los mecanismos descritos en los pasos anteriores

Capital Intelectual

En Grupo Elektra reconocemos que la protección de la información y la resiliencia digital son elementos fundamentales para la continuidad operativa, la confianza de nuestros clientes y el cumplimiento de las regulaciones aplicables. Nuestro enfoque se basa en un modelo integral de gestión alineado con estándares internacionales -ISO/IEC 27001:2022 y el *NIST Cybersecurity Framework*- y las disposiciones regulatorias del sector financiero.

A través de este esquema garantizamos la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, fortalecer la capacidad de respuesta ante amenazas emergentes y promover una cultura organizacional de seguridad en todos los niveles.

Ciberseguridad

La estrategia de ciberseguridad de Grupo Elektra y sus unidades de negocio, particularmente Banco Azteca, se sustenta en un enfoque preventivo y de mejora continua. Este modelo integra capacidades de monitoreo, detección y respuesta ante incidentes tecnológicos.

Marco normativo

Contamos con una Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad alineada con los mejores estándares internacionales y regulaciones aplicables -ISO 27001:2022, *NIST Cybersecurity Framework*, y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP)-. La política establece los principios, controles y responsabilidades necesarias para garantizar la protección de la información y mitigar los riesgos de ciberseguridad dentro de la organización.

La política se fundamenta en la gestión integral del riesgo y la aplicación de controles de seguridad en todas las capas del ecosistema digital. Entre los temas que cubre destacan:

- **Protección de Datos**: implementación de mecanismos de cifrado, tokenización y anonimización.
- **Gestión de identidades y accesos**: autenticación multifactor (MFA), control de privilegios y revisiones periódicas de accesos.
- **Monitoreo y respuesta a incidentes**: Operación de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) con monitoreo 24/7 y herramientas de detección avanzada (XDR, SIEM).
- **Gestión de riesgos**: análisis de vulnerabilidades, pruebas de penetración y auditorías periódicas.
- **Capacitación y concienciación**: programas continuos de formación en ciberseguridad para empleados y usuarios.

Gestión de riesgos

La gestión de riesgos se realiza mediante evaluaciones periódicas que consideran activos críticos, vulnerabilidades y amenazas emergentes, así como su posible impacto en la operación, los clientes y la estabilidad del negocio. A partir de estos análisis se implementan controles técnicos, administrativos y físicos priorizados conforme al nivel de criticidad identificado.

El monitoreo continuo se lleva a cabo mediante herramientas especializadas y el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), que permite supervisar eventos relevantes, detectar anomalías y coordinar acciones de respuesta de forma oportuna.

Plan de Respuesta a Incidentes

Contamos con un Plan de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información alineado con el *NIST Cybersecurity Framework* y la norma ISO/IEC 27035. Su propósito es asegurar una gestión oportuna y estructurada ante eventos que puedan comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información. El plan se articula en cuatro fases:

- **Identificación y monitoreo**: detectamos incidentes de manera temprana mediante sistemas especializados y el monitoreo continuo del SOC.
- **Análisis y evaluación**: clasificamos los incidentes conforme a su criticidad y al impacto potencial en la operación y en los clientes.
- **Contención, erradicación y recuperación**: implementamos medidas técnicas y operativas para mitigar los efectos del incidente y restablecer la operación de forma segura.
- **Lecciones aprendidas**: realizamos evaluaciones posteriores para fortalecer nuestros controles preventivos y mejorar los protocolos de respuesta.

Avances 2025

Durante 2025, en Grupo Elektra y Banco Azteca consolidamos avances relevantes en materia de ciberseguridad:

- **Certificaciones PCI**: recertificación de procesos bajo el estándar PCI DSS y obtención de la certificación PCI PIN, siendo Banco Azteca el primer banco en México en alcanzarla.
- **Microsegmentación**: implementación en entornos críticos para reducir la superficie de exposición a riesgos.
- **Accesos privilegiados**: fortalecimiento mediante la evolución de la plataforma *Privileged Access Management (PAM).*
- **Gestión de identidades y accesos (IAM)**: implementación de una plataforma integral que refuerza la segregación de funciones y el principio de mínimo privilegio.
- **Banca digital**: mejora de los controles de seguridad con mecanismos adicionales de autenticación y monitoreo transaccional.
- **Plataforma de riesgos y vulnerabilidades**: inicio de la implementación de una plataforma centralizada para su gestión.

Estos avances contribuyeron a mejorar los tiempos de detección y respuesta ante incidentes, reducir la exposición a riesgos críticos y fortalecer el cumplimiento regulatorio.

Simulacros y pruebas

Durante 2025 llevamos a cabo simulacros integrales que incluyeron ejercicios de respuesta ante ciberataques, pruebas de continuidad y recuperación ante desastres, así como simulaciones específicas en entornos de banca digital.

//"**27 simulacros integrales** de ciberataques en 2025, asegurando la continuidad del negocio y la protección de los datos de nuestros millones de clientes."

Estos ejercicios permitieron optimizar los tiempos de escalamiento, validar los protocolos de comunicación interáreas e identificar oportunidades de mejora incorporadas a los planes de acción.

Seguridad de la información

La gestión de la Seguridad de la Información es un pilar estratégico para la continuidad operativa de la Compañía. La estrategia se rige por Manual de Políticas de Seguridad de la Información, alineado con la norma ISO/IEC 27001:2022, que establece los lineamientos para proteger los activos de información en toda la organización.

Marco normativo

El marco normativo abarca nueve aspectos clave:

1. Gestión de activos de información
2. Control de accesos y criptografía
3. Seguridad física, ambiental y operativa
4. Desarrollo seguro y mantenimiento de sistemas
5. Seguridad en comunicaciones
6. Gestión de proveedores
7. Gestión de incidentes
8. Seguridad en la continuidad del negocio
9. Cumplimiento regulatorio

//"**Resiliencia en Acción: seis ejes estratégicos de gestión** -de la evaluación de riesgos hasta la auditoría externa- aseguran la continuidad operativa ante desafíos tecnológicos."

Ejes de gestión

El modelo de gestión de basa en seis ejes de acción:

1. Identificación y evaluación de riesgos: análisis periódicos de riesgos tecnológicos y de información que consideran activos críticos, amenazas emergentes, vulnerabilidades y posibles impactos en la operación y en los clientes.

2. Tratamiento y mitigación: planes de acción específicos que incluyen la implementación de controles técnicos, administrativos y físicos, priorizados conforme al nivel de criticidad.

3. Políticas y controles de protección de datos: aplicación de los lineamientos establecidos en nuestro Manual de Seguridad de la Información y en el Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable.

4. Monitoreo continuo: a través del SOC y herramientas especializadas, supervisamos eventos de seguridad, indicadores de riesgo y niveles de exposición.

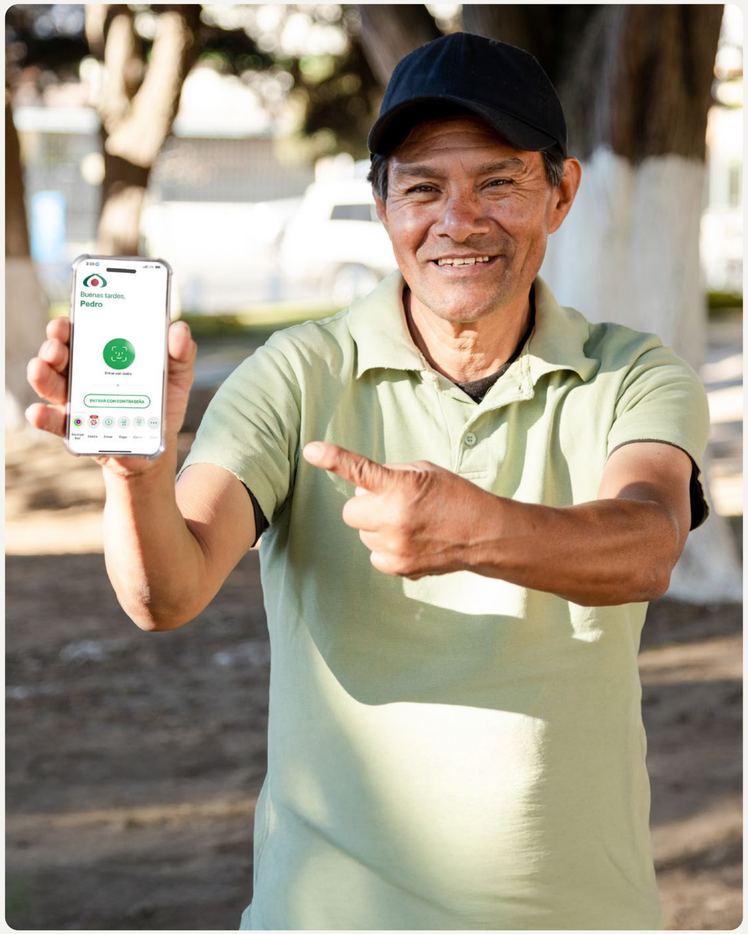
5. Gestión de incidentes: activación del Plan de Respuesta a Incidentes conforme a los protocolos establecidos, garantizando contención, recuperación y mejora continua.

6. Cumplimiento normativo: revisiones internas y auditorías externas para asegurar el apego a regulaciones financieras, estándares internacionales y legislación en materia de protección de datos.

Gobernanza

El modelo operativo mantiene un ciclo permanente de mejora continua y una postura de seguridad resiliente ante riesgos tecnológicos y regulatorios. La gobernanza se despliega de forma transversal, asegurando la responsabilidad compartida en todos los niveles de la organización:

- **Alta Dirección**: define la estrategia y asigna los recursos necesarios.
- **Comité de Seguridad de la Información**: supervisa su implementación táctica y aprueba las iniciativas de seguridad.
- **Departamento de Seguridad de la Información**: diseña, coordina y estrategias, asegurando su alineación con los estándares globales y las mejores prácticas de la industria.
- **Equipos TI y unidades de negocio**: ejecutan operativamente las medidas de seguridad y gestionan los riesgos dentro de sus respectivos entornos.
- **Colaboradores**: participan activamente en programas de formación y concientización, consolidando una cultura de prevención y responsabilidad compartida.



Comunicación y cultura

La comunicación en materia de seguridad se realiza de forma continua mediante reportes ejecutivos a los órganos de gobierno, campañas de concientización, capacitaciones obligatorias, boletines preventivos y protocolos formales de escalamiento ante incidentes. Este enfoque fomenta una cultura organizacional basada en la prevención, la responsabilidad compartida y la transparencia.

Programa de capacitación 2025

Durante 2025 implementamos un programa integral de capacitación y concientización en Seguridad de la Información y Ciberseguridad, que incluyó:

- **Curso obligatorio anual**: Seguridad de la Información y Protección de Datos.
- **Campañas de prevención de** *phishing:* simulaciones controladas para reforzar el reconocimiento de intentos de ataque.
- **Desarrollo seguro**: capacitación especializada para equipos tecnológicos.
- **Talleres ejecutivos**: gestión de riesgos y ciberresiliencia para la Alta Dirección.

Cadena de suministro

GRI 2-6, 3-3, 204-1, 205-1, 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

En Grupo Elektra concebimos la cadena de suministro como un elemento estratégico para generar valor sostenible a lo largo de toda nuestra operación. Construir relaciones sólidas y de largo plazo con nuestros proveedores nos permite fortalecer una red basada en confianza, responsabilidad y visión compartida, impactando positivamente en la sociedad y el medio ambiente.

El área de Cadena de Suministro funge como un habilitador clave: establece los criterios para la incorporación de proveedores y la adquisición de bienes y servicios bajo estándares de calidad y cumplimiento. Aseguramos que nuestros socios comerciales conozcan y se alineen con el Código de Ética y Conducta, e impulsamos la mejora continua a través del proceso de certificación y cumplimiento de estándares éticos, sociales y ambientales.

La gestión integra de manera estructurada la evaluación, selección y seguimiento de proveedores, e incorporando criterios de sostenibilidad desde la planeación hasta la formalización contractual. Este enfoque nos permite optimizar costos, asegurar calidad y fortalecer la continuidad operativa.

Estrategia de abastecimiento

La estrategia se centra en la selección de proveedores sólidos que garanticen certidumbre en el suministro y el desempeño. Se sustenta en un trabajo colaborativo con las áreas usuarias para definir requerimientos claros y la formalización de relaciones transparentes mediante contratos de largo plazo. Como resultado, hemos logrado:

- **Eficiencias operativas**: reducción de costos y tiempos en la operación de la cadena.
- **Certificación de proveedores**: aseguramos el cumplimiento de normativas éticas y ambientales en toda la red.
- **Cumplimiento oportuno de órdenes de compra**: Optimización de los procesos de *sourcing* y atención de incidencias.

Selección de proveedores

La negociación con los proveedores se basa en un marco transparente y estructurado, que incluye mecanismos como cotizaciones, análisis de precios unitarios, y licitaciones o subastas cuando corresponde. Una vez seleccionados, los acuerdos se formalizan mediante contratos y se supervisan a través de indicadores de desempeño.

Contamos con un robusto marco normativo que regula de principio a fin la relación con los proveedores. Entre nuestras políticas principales destacan:

› **Gestión de suministro**
- Entrega y recepción de bienes y servicios:
- Gestión del almacén general.

› **Gestión de proveedores**
- Alta, modificación e inactivación de proveedores.
- Certificación de proveedores.

Etapas de la gestión

La gestión del área se fundamenta en un enfoque integral de siete etapas:

1. Análisis del gasto por categoría

2. Definición de las necesidades del negocio

3. Realización de análisis de mercado

4. Desarrollo de estrategia por categoría

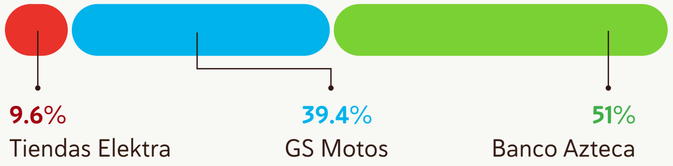
5. Ejecución de estrategia con negocio

6. Implementación de acuerdos con proveedores

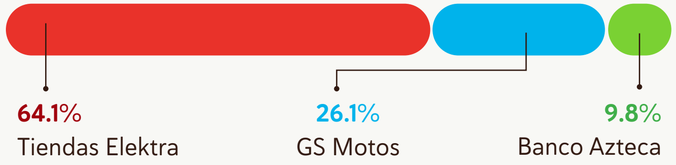
7. Evaluación de resultados y desarrollo de proveedores

Distribución de proveedores

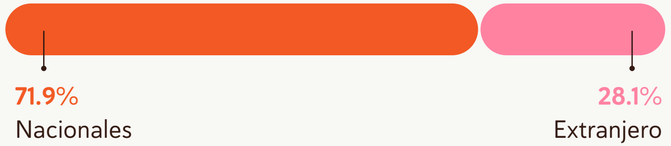
› Porcentaje de proveedores por negocio



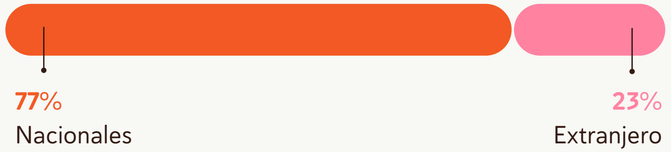
› Porcentaje de gasto por negocio



› Porcentaje de proveedores locales y extranjeros



› Distribución de gasto de proveedores locales y extranjeros



↓ Conoce más en el anexo de **cada negocio**

//2,092 proveedores de Grupo Elektra activos; **78 son extranjeros y 2,559 son locales.**

//Más del **77% del monto** fue dirigido al **pago de proveeduría local.**

Evaluación y desarrollo de proveedores

GRI 3-3, 2-6, 204-1, 308-1,308-2

Para fortalecer la cadena de suministro, implementamos un esquema estructurado de evaluación de desempeño que analiza de manera integral a los proveedores y detecta oportunidades de mejora. Este proceso garantiza estándares consistentes de calidad e impulsa el desarrollo continuo de nuestros socios comerciales para consolidar su permanencia en el Grupo.

Metodología de evaluación

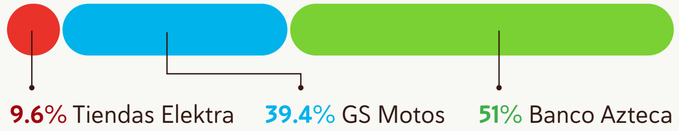
El proceso de certificación lo opera de manera externa la certificadora -CIE o NECSUS, según corresponda- en coordinación con Central de Compras y Servicios:

- **Invitación inicial**: la certificadora contacta al proveedor vía correo electrónico, en nombre de Central de Compras y Servicios, para invitarlo a participar en las pláticas periódicas impartidas por Certificación Integral de Empresas (CIE).
- **Coordinación y registro**: tras la invitación, la certificadora organiza la participación del proveedor en el programa y formalizar la inversión correspondiente.
- **Seguimiento semanal**: si el proveedor no atienda o no se registra, la certificadora reporta semanalmente a Central de Compras para que se solicitar su participación en el programa.
- **Comunicación de resultados**: al finalizar la evaluación, los resultados se envían por correo electrónico al proveedor y a Central de Compras, con observaciones y, en su caso, la recomendación de iniciar un proceso de remediación. Las observaciones pueden ser de dos tipos:

Tipo de observación	Acciones
Observaciones no críticas	Se activa un proceso de remediación con duración máxima de 90 días naturales. La sesión de retroalimentación deberá realizarse dentro de los siete días hábiles posteriores al envío del informe de resultados
Observaciones críticas	La certificadora informa a Central de Compras sobre las observaciones específicas, que se atienden conforme a las políticas internas.

- **Otorgamiento de certificación:** la certificadora otorga al proveedor el nivel de certificación definido por Central de Compras, conforme a la política interna basada en la relación e inversión anual.

› Proveedores evaluados



//827 proveedores de Grupo Elektra evaluados en 2025

Certificación de proveedores

Como parte de la visión de una cadena de suministro ética y sostenible, colaboramos con certificadoras externas especializadas para evaluar y certificar a nuestros socios comerciales. Esto asegura que los proveedores operen bajo estándares sólidos en materia operativa, normativa, ética y ambiental, en alineación con nuestros valores y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Niveles de certificación

El esquema de certificación contempla tres niveles adaptados al alcance de la evaluación y al perfil de riesgo del proveedor:

- **Integral**: incluye, además de los criterios documentales, una visita física a las instalaciones del proveedor para validar directamente sus prácticas y capacidades.
- **Básica**: abarca los criterios operativos, legales, fiscales y financieros, así como elementos de seguridad de la información y verificación de antecedentes comerciales.
- **Esencial**: evaluación documental focalizada para proveedores de menor exposición o relación más acotada.

//1,138 proveedores certificados

Proceso de remediación

GRI 410-1

Para fortalecer relaciones comerciales basadas en prácticas responsables, evaluamos la cadena de suministro bajo criterios derechos humanos, comercio justo y uso responsable de la tecnología. Este mecanismo es fundamental para la estrategia de sustentabilidad del Grupo, ya que contribuye directamente a las metas de impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) -especialmente los relacionados con trabajo decente y la reducción de las desigualdades.

El proceso es ejecutado de manera externa por CIE-Dialogus y sigue una ruta de cinco etapas diseñadas para asegurar la transparencia y la mejora en el desempeño de los socios comerciales:

01 Notificación de Resultados
El ciclo inicia una vez que el proveedor recibe su informe detallado de evaluación.

02 Acompañamiento Técnico
El proveedor solicita una sesión de retroalimentación para profundizar en los hallazgos identificados.

03 Orientación Estratégica
El equipo de DIALOGUS guía al proveedor para definir si requiere una remediación parcial o integral del cuestionario de sostenibilidad.

04 Inscripción
Para mantener el beneficio de costos preferenciales, el proveedor realiza su registro formal en un lapso de 1 a 90 días naturales.

05 Verificación en Nueva Ola
El proveedor solicita una sesión de retroalimentación para profundizar en los hallazgos identificados.

Clasificación de hallazgos

Los resultados se comparten con el proveedor y con el área de Cadena de Suministro. En caso de identificarse hallazgos, se clasifican en dos categorías:

- **No críticos**: se ofrece la posibilidad de implementar un plan de remediación que permita atender y corregir los puntos señalados en un plazo máximo de 90 días naturales.
- **Críticos**: se atienden conforme a las políticas internas y, en su caso, derivan en la suspensión temporal o la baja del proveedor.

El mecanismo de remediación también está disponible para proveedores no aprobados o para aquellos que, aun cumpliendo con los requisitos mínimos, buscan fortalecer su desempeño. La solicitud de remediación debe realizarse dentro de los 90 días posteriores a la emisión del informe de evaluación.

Capital social y relacional

Experiencia del cliente

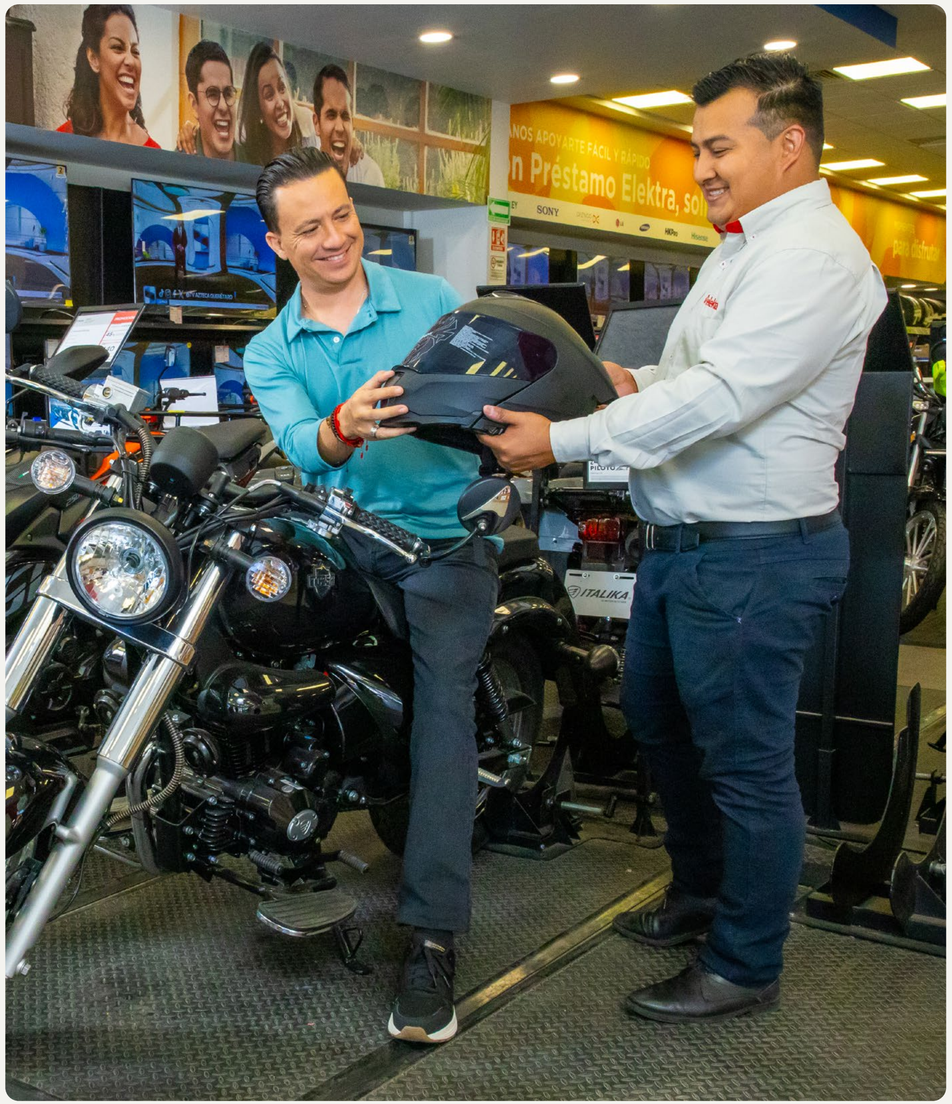
Participación sectorial

Reconocimientos

Capital Humano

Nuestra Gente

Comunidades e impacto social



Capital Social y relacional

Experiencia del cliente

Mantenemos un firme compromiso de escuchar de forma activa a los clientes mediante la aplicación de encuestas de servicio de todos nuestros canales de atención. Este enfoque nos permite perfeccionar la experiencia integral del cliente a través de un modelo de atención sólido y soluciones digitales que aseguran una operación omnicanal y optimizando los niveles de satisfacción y lealtad.

Para cumplir con este propósito, estructuramos la estrategia en cuatro ejes:

1. **Experiencia en puntos de venta:** fortalecemos y simplificamos los procesos operativos para asegurar un servicio oportuno, eficiente y centrado en el cliente.
2. **Convergencia entre lo digital y lo físico:** incorporamos herramientas tecnológicas que conectan ambos entornos, facilitando interacciones más ágiles, accesibles y cómodas.
3. **Comunicación clara y cercana:** fomentamos una escucha activa y sistematizamos la información recabada para garantizar mensajes oportunos, comprensibles y alineados con las necesidades del cliente.
4. **Optimización permanente:** implementamos un modelo de mejora continua sustentado en análisis de datos y retroalimentación en tiempo real, lo que nos permite perfeccionar cada punto de contacto.

Experiencia del cliente en Tiendas Elektra

En Tiendas Elektra orientamos la operación a estándares elevados de servicio, priorizando una atención cercana y consistente en cada punto de contacto. La estrategia se basa en acelerar la transformación omnicanal para ofrecer una experiencia

Acompañamos a nuestros clientes en todo su ciclo de vida –desde la elección del producto hasta la gestión de su crédito– y aseguramos transparencia y asesoría oportuna. A través de mecanismos sistemáticos de escucha como la Voz del Cliente (VoC), monitoreamos métricas clave de lealtad y satisfacción (IPN y CSAT), e integramos las expectativas directamente en la toma de decisiones y la mejora continua de procesos.

Conoce más en el anexo de **Tiendas Elektra**

Experiencia del cliente en GS Motos

En GS Motos colocamos al cliente en el centro de nuestra operación, con un enfoque especializado en la experiencia de compra y servicio de motocicletas. La propuesta se sustenta en una atención eficiente, procesos estandarizados y una sólida cultura de servicio posventa, respaldada por una red de centros de servicio certificados que operan bajo altos estándares de calidad y precios accesibles.

Para facilitar el proceso de adquisición, ofrecemos el trámite de alta vehicular y pago de derechos en el mismo punto de venta donde se compran las motocicletas. Este servicio se brinda a través de módulos de placas ubicados estratégicamente en Tiendas Elektra, agencias propias y tiendas de autoservicio, permitiendo a los clientes completar el proceso de forma ágil y en un solo lugar.

Servicio posventa

El servicio posventa constituye un pilar estratégico de GS Motos. Opera a través Centros de Servicio y Centros de Solución, y se articula en tres frentes:

- **Atención a puntos de venta**: armado, activado y aseguramiento de unidades.
- **Atención a público en general**: recepción y entrega de unidades, gestión de garantías y aplicación de encuestas de satisfacción.
- **Atención a flotillas**: soporte especializado a las flotilla de Cobranza de Banco Azteca.

Medición del IPN de GS Motos

En alineación con la metodología corporativa del Grupo, GS Motos mide su Índice de Promotores Neto (IPN) a través de encuestas vía WhatsApp y llamadas telefónicas, con reportes mensuales y trimestrales. Las encuestas incluyen dos preguntas clave: la Probabilidad de recomendación a un familiar o amigo en una escala de 0 a 10, y las razones detrás de la calificación asignada para identificar áreas de mejora.

↓ Conoce más en el anexo de **GS Motos**

Experiencia del cliente en Banco Azteca

En Banco Azteca brindamos un servicio cercano y transparente, orientado a generar confianza y tranquilidad en cada interacción. Atendemos con dedicación las consultas y aclaraciones de los clientes, garantizando que reciban información clara, ágil y precisa que fortalezca la relación de largo plazo.

Contamos con canales accesibles y órganos internos especializados para la atención de solicitudes, entre ellos el área de Aclaraciones y la Unidad Especializada (UNE). La estrategia de transformación del servicio se basa en tres pilares: digitalización, resolución en 24 horas y prevención mediante la identificación y corrección de la causa raíz.

Innovación en la experiencia digital

Para fortalecer la experiencia del cliente en nuestros canales digitales, implementamos diversas iniciativas basadas en técnicas de investigación cualitativa enfocadas en mejorar la usabilidad y la experiencia del usuario en la App de Banco Azteca:

- **Simplificación financiera**: optimizamos los conceptos relacionados con el pago y la disposición de préstamos.
- **Eficiencia en remesas**: optimizamos el proceso de recepción de remesas digitales.
- **Seguridad y confianza**: mejoramos la usabilidad del centro de seguridad.
- **Escucha activa en Tiendas de aplicaciones**: análisis continuo de reseñas en *app stores* para integrar mejoras alineadas a las expectativas de los usuarios.

Metodología de investigación y *feedback*

A través de un equipo especializado de *Research,* recopilamos y aprovechamos el *feedback* de los clientes empleando diversas técnicas: encuestas, entrevistas, *focus groups*, triadas, pruebas A/B y pruebas de usabilidad. Esta información se analiza de manera estructurada y se traduce en mejoras concretas de usabilidad, comunicación y forma en que los clientes interactúan con la plataforma digital.

Mejoras en 2025 en el proceso de aclaraciones

Durante 2025, implementamos diversas mejoras para optimizar nuestro proceso de aclaraciones. Destaca la reducción del Tiempo Promedio de Respuesta (TPR) y la migración al nuevo Gestor de Operaciones, así como el traslado de la tipificación de "cargo no reconocido" a una plataforma de aclaraciones. Adicionalmente, incorporamos tipificaciones de crédito al consumo para el ingreso de aclaraciones LDC desde nuestra Banca Digital y habilitamos la consulta de estatus en este mismo canal, fortaleciendo la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

El área se fortaleció como un referente estratégico para identificar incidencias operativas y posibles riesgos de fraude. Mediante el análisis sistemático de las solicitudes presentadas por nuestros clientes, coordinamos acciones correctivas de forma transversal e implementamos medidas preventivas oportunas

// **1,711,656 aclaraciones** atendidas en 2025

// Efectividad de resolución: **resolvimos 1,711,099 casos,** lo que representa el 99.9%

// **0.9 días** es el tiempo **promedio de respuesta** en aclaraciones monetarias

// **Cero sanciones** monetarias y multas por incumplimiento de leyes y normativas"

Eje de control y prevención

La operación se sustenta en tres ejes de acción que refuerzan la seguridad de la operación y la protección de la información del cliente:

- **Alertamientos automáticos**: detección de clientes abusivos y comercios con comportamientos abusivos
- **Indicadores automáticos**: monitoreo de ingreso atípico por tipificación y de aclaraciones atípicas por comercios.
- **Protección de información y control de riesgo operativo**: reingeniería de la batería de preguntas para identificar patrones fraudulentos, ingreso a aplicativos de aclaraciones por OKTA, perfiles únicos en sistema de aclaraciones, áreas seguras, cero Excel para operadores, cero ingreso o manipulación de papel, cero ingreso de mochilas y bolsas, y colas de gestión para atención personalizada de folios.

Indicador	Cifra 2025
Reclamaciones totales recibidas	1,879
Reclamaciones procedentes de terceras partes	47
Reclamaciones procedentes de organismos reguladores	21
Casos atendidos y concluidos satisfactoriamente	**100%**

Unidad Especializada (UNE)

La Unidad Especializada da cumplimiento a los establecido en el artículo 50 bis, 59 bis 1 y 68 bis, de la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Tiene como finalidad la recepción y atención de reclamaciones, aclaraciones y consultas a través de sus diferentes medios como lo es CONDUSEF (Gestión Electrónica, Gestión Ordinaria y Audiencias de Conciliación), y los canales propios de la UNE (Presencial, correo electrónico y telefónico).

La UNE también orienta a los clientes sobre el funcionamiento de los productos y servicios del banco, así como sobre buenas prácticas para la protección de su información financiera.

Durante 2025, el área de Aclaraciones fortaleció sus capacidades para escuchar y resolver solicitudes de manera transparente, priorizando la disponibilidad de canales accesibles. Se atendieron casos legales canalizados por Jurídico, UNE y CONDUSEF mediante una célula especializada. Asimismo, se impulsó la digitalización al integrar en Banca Digital el alta de aclaraciones para CREDIMAX y Tarjeta Azteca, y se incorporó Guardadito Amigo para garantizar la atención a clientes vulnerables como los migrantes. Finalmente, se reforzaron los procesos de detección de fraude para mejorar la gestión y recuperación en casos de *phishing* e ingeniería social.

Estrellas del servicio

Estrellas del Servicio es el programa transversal de Tiendas Elektra y Banco Azteca para evaluar la experiencia de servicio que reciben los clientes en cada interacción con nuestros colaboradores.

Una hora después de realizar una transacción en alguno de nuestros puntos de venta de Tiendas Elektra o Banco Azteca, y luego de interactuar con cualquiera de los ocho perfiles de Asesor de Grupo Elektra, el cliente recibe una encuesta a través de WhatsApp. El instrumento se adapta según el tipo de puesto y la operación realizada, lo que permite valorar de manera específica cada interacción. A través de preguntas diseñadas para ese contexto, el cliente califica su experiencia en una escala del 1 al 5, y responde dos preguntas abiertas: ¿Qué podemos mejorar? Y ¿Qué fue lo que más te gustó?

El programa es clave dentro del modelo de atención porque, además de capturar la percepción del cliente detallada sobre el desempeño por región considerando el volumen de operaciones. Esto nos permite identificar áreas de oportunidad, fortalecer buenas prácticas y tomar decisiones informadas que elevan la calidad del servicio en todos nuestros puntos de contacto.

//4.62 estrellas promedio en Grupo Elektra

//65% de crecimiento del canal de WhatsApp vs 2024

Innovación y Omnicanalidad

Impulsamos una estrategia de innovación y omnicanalidad orientada a ofrecer una experiencia integral al cliente, fortalecer la eficiencia operativa y promover el crecimiento sostenible del negocio. A través de un enfoque centrado en el cliente y apoyado en tecnología, brindamos soluciones ágiles y accesibles en todos nuestros puntos de contacto.

La plataforma digital integra un amplio portafolio –mercancía propia, artículos de terceros, servicios financieros y viajes– disponibles desde cualquier dispositivo o directamente en tienda. Como parte de este modelo, ofrecemos:

- **Compra flexible**: adquisición de productos desde celular, tableta, computadora, vía telefónica o en sucursal.
- **Diversidad de pagos**: opciones en línea, en tienda o mediante crédito de Banco Azteca.
- **Experiencia asistida**: zonas digitales con tabletas y kioscos interactivos en tienda, con apoyo de asesores.
- **Catálogo extendido**: *Marketplace* con más de 20 categorías de productos y servicios.
- **Opciones de entrega sin costo adicional**: envío a domicilio o recolección en tienda, gestionado por Baz Entregas o *sellers* externos.

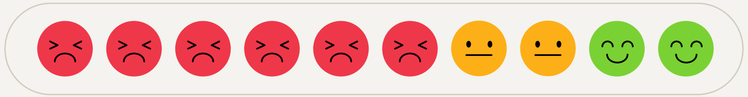
Índice Promotor Neto (IPN) 25

SASB CG-EC-220A.2

La experiencia del cliente ocupa un lugar central en nuestra estrategia. Para evaluarla, utilizamos el Índice de Promotores Neto (IPN), un indicador que nos permite medir el nivel de lealtad de nuestros clientes y su disposición a recomendar nuestros productos y servicios. Esta herramienta nos ayuda a detectar oportunidades de mejora y a robustecer la propuesta de valor.

Cada semana aplicamos encuestas a través de WhatsApp que constan de dos preguntas: la primera mide la probabilidad de recomendación a un familiar o amigo en una escala de 0 a 10; la segunda, de carácter abierto, solicita al cliente explicar las razones de la calificación otorgada.

Segmentación de clientes



Detractores (0-6)
clientes insatisfechos que pueden impactar negativamente en la reputación de la compañía.

Pasivos (7-8)
clientes satisfechos, aunque con un nivel de lealtad moderado.

Promotores (9-10)
clientes altamente satisfechos con alto potencial de recomendación.

Un IPN elevado refleja una experiencia favorable y mayores posibilidades de crecimiento a través de la recomendación, mientras que un IPN bajo evidencia áreas que requieren atención para mejorar la percepción del cliente.

De forma complementaria, implementamos estrategias para incrementar la tasa de respuesta enfocadas en ampliar el alcance y mejorar la efectividad de las encuestas. Estas acciones incluyen nuevas metodologías de aplicación y ajustes en la frecuencia de envío, lo que permite contar con una muestra más representativa y un análisis más robusto. Los resultados y análisis se comparten con los responsables de cada Unidad de Negocio a través de una plataforma especializada de consulta.

//**62.4% IPN** en 2025, con base en una muestra de **758,854 clientes**

Atención a reclamaciones

Atendemos la retroalimentación de nuestros clientes a través de diversos canales, como llamadas telefónicas, encuestas de servicio, WhatsApp, correo electrónico y redes sociales -donde pueden expresar inconformidades relacionadas con sus expectativas sobre productos o servicios.

Cada caso se registra de manera sistemática y se canaliza a la unidad de negocio correspondiente para su análisis y gestión. Esto puede incluir acciones como reemplazos, reembolsos o compensaciones, así como el seguimiento necesario para garantizar una atención oportuna.

Además de resolver cada situación puntual mediante la identificación de la causa raíz, este proceso contribuye a fortalecer la experiencia del cliente y consolidar la confianza en la marca, a través de una comunicación clara y efectiva.

//Eficiencia en atención al cliente: de las **29,370 quejas** gestionadas en 2025, el **75%** de ellas fueron **resueltas en las primeras 24 horas.**

//**No existieron casos de incumplimiento** relacionados con comunicaciones de *marketing* o información de productos.

Privacidad del cliente

GRI 3-3, 2-23, 418-1
SASB CG-EC-220A.1, CG-EC-220A.2, CG-EC-230A.1, CG-EC-230A.2, CG-MR-230A.1, CG-MR-230A.2, FN-CF-220A.2, FN-CF-230A.1, FN-CB-230A.1, FN-CB-230A.2, FN-CF-230A.3, FN-IN-270A.1, FN-AC-270A.2

La protección de los datos personales es un elemento esencial para mantener la confianza de nuestros clientes, colaboradores y socios comerciales. Por ello, la gestión de la privacidad se rige por el Modelo de Gestión de Privacidad, alienado con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y con estándares internacionales en materia de seguridad y protección de datos.

Este modelo se materializa a través de un **Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales,** que contempla la definición, ejecución, monitoreo y mejora continua de los procesos relacionados con el tratamiento de datos personales:

- **Marco normativo**: políticas, manuales y procedimientos que regulan el uso adecuado de la información, la atención de solicitudes de Derechos ARCO, la transferencia o remisión de datos personales y la gestión de listados de exclusión.
- **Capacitación y cultura**: Programas de formación continua para colaboradores sobre el manejo responsable y ético de la información de datos personales.
- **Confidencialidad contractual**: formalización de cláusulas específicas en los contratos correspondientes a todo el personal con acceso a datos sensibles.
- **Seguridad tecnológica**: implementación de herramientas de cifrado, controles de acceso y certificaciones de seguridad en los sistemas que soportan nuestras operaciones.

Política de privacidad de datos

Contamos con una Política de Privacidad de Datos que establece los principios y lineamientos para el tratamiento seguro, responsable y ético de la información personal en toda la organización. La política define, entre otros aspectos:

- Las finalidades del tratamiento de los datos personales.
- Los principios rectores de privacidad y protección de datos, como la licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad, responsabilidad, seguridad y confidencialidad.
- Los mecanismos para el ejercicio de los Derechos ARCO por parte de los titulares.
- Las medidas de seguridad para la protección de la información.
- Los lineamientos para la transferencia y remisión de datos personales.
- Los procedimientos para la atención de solicitudes, reclamaciones y procesos de verificación en materia de privacidad.
- El cumplimiento del marco regulatorio aplicable.

A través de esta política buscamos asegurar que el tratamiento de los datos personales se realice conforme a los más altos estándares de integridad, transparencia y mejores prácticas.

Reclamaciones de privacidad 2025

Durante 2025 atendimos las reclamaciones recibidas en materia de privacidad del cliente bajo los protocolos del Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales. La totalidad de los casos fue atendida y concluida satisfactoriamente.

//Cero casos de filtración o robo de datos de cliente en 2025”

Baz Entregas

SASB CG-EC-000.A

Baz Entregas representa nuestro modelo logístico integral para el reabasto a tiendas y la entrega de productos a domicilio o en punto de venta. Está diseñado para operar bajo principios de eficiencia, agilidad y menor impacto ambiental, mediante una red estratégica de Centros de Distribución (CEDIS), HUBs y Centros de Entrega.

La red ha sido diseñada con base en criterios estratégicos como la ubicación de tiendas, los niveles de venta, la concentración de envíos a domicilio y eficiencia en costos logísticos. Los HUBs funcionan como puntos de consolidación y *crossdock* que nos permiten ampliar cobertura sin requerir infraestructura de almacenaje tradicional, garantizando capacidad adecuada, reducción de tiempos y escalabilidad conforme a la demanda.

Para gestionar la seguridad de nuestros Centros de Distribución, todos ellos cuentan con el equipamiento completo de CCTV, infraestructura IT, Protección Civil, así como gestión y acompañamiento de los despachos correspondientes.

Modelo Logístico

En 2025, redoblamos esfuerzos en lograr rutas inteligentes que eficienten kilómetros recorridos, visitas a tienda y capacidad ociosa de las unidades, haciendo que la flota sea más productiva y reduzca sus emisiones.

Adicionalmente, impulsamos una cultura de capacitación continua en temas como:

- Conducción eficiente
- Seguridad vial
- Protección civil
- Primeros auxilios

Estas prácticas fomentan una operación sostenible que reduce el consumo de combustible y el desgaste vehicular, y mejora las condiciones de trabajo sin comprometer la eficiencia del servicio.

Palancas de rentabilidad

- **Logística Inversa**: incrementamos ingresos mediante el uso de viajes de retorno de unidades vacías.
- **Ubicación Estratégica**: fortalecimos la visibilidad de inventarios para posicionar los productos en el punto logístico más eficiente para el cliente y el costo operativo.
- **Indicadores de Excelencia**: cerramos el año con un costo logístico del 5.5% sobre ingresos, nivel alineado con los *retailers* más eficientes de México.

Continuaremos optimizando nuestra operación para avanzar hacia una logística de costo cero.

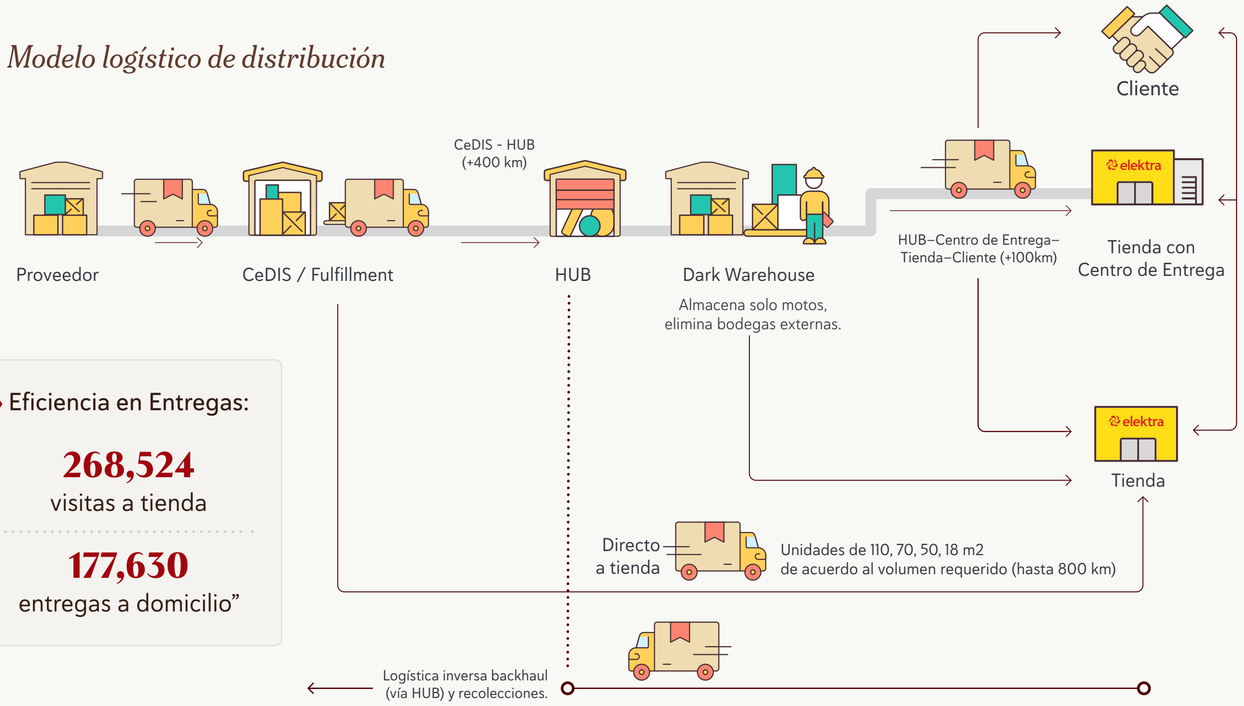
Red e infraestructura

Operamos una red logística de alcance nacional que suma más de 280,000 m² de operación, compuesta por:

11	19	34	89
Centros de Distribución	*Dark Warehouse*	HUB's	Centros de entrega

Esta infraestructura potencia al equipo de Red Única, Crédito y Cobranza. El conocimiento especializado de los procesos de BAZ Entregas permite impulsar actualizaciones constantes en logística e innovación tecnológica e integrar nuevos servicios para mejorar la eficiencia en el transporte y la gestión de inventarios en todo México.

Modelo logístico de distribución



› Eficiencia en Entregas:

268,524
visitas a tienda

177,630
entregas a domicilio”

› Capacidad logística

Cifra 2025	Indicador
590	Vehículos en la flotilla
10	Unidades eléctricas
3,416	Entregas por semana
2,800	Puntos de venta atendidos (canales propios y terceros)
1,959	Canales propios (incluye Elektra Motos y Elektra Remates)
1,369	Tiendas Elektra
32	Salinas y Rocha
526	DAZ
5	BDR
674	Canales de terceros
366	Distribuidores
268,524	Embarques (visitas a tienda)
177,630	Entregas a domicilio
31,307,856	Kilómetros recorridos

Optimización de la red y logística baja en emisiones

Para reducir el impacto medioambiental del envío de productos, migramos de un modelo centralizado con recorridos extensos de unidades de gran capacidad a un esquema descentralizado basado en HUBS's y Centros de Entrega, lo que disminuye distancias y mejora la eficiencia de la distribución.

Adicionalmente, fortalecimos nuestra planeación logística mediante la categorización de productos según su nivel de venta (A+, A, B, C) y el análisis de tiendas considerando volumen y costo logístico. Esto permitió optimizar frecuencias de visita, planear con mayor precisión la demanda y diseñar rutas más eficientes, asegurando que las unidades transporten únicamente los productos estratégicamente necesarios.

Como resultado, logramos reducir el consumo de combustible y las emisiones, mejorar el control operativo, optimizar rutas y disminuir costos tanto ambientales como operativos. Este modelo consolida nuestra visión de una logística más sostenible, rentable y alineada con nuestra estrategia de eficiencia a largo plazo.

Participación sectorial

GRI 2-28

La participación en cámaras, asociaciones y organismos sectoriales es un pilar para el intercambio de mejores prácticas y acceso a la información clave del mercado. Esta participación es una voz propositiva en la formulación de políticas y regulaciones, impulsando marcos normativos que promueven la sostenibilidad y la resiliencia sectorial a nivel local y nacional.

Las alianzas fomentan la colaboración y el intercambio de ideas, y se traducen en innovaciones que fortalecen la oferta de valor para los clientes. A largo plazo, este compromiso consolida la reputación institucional del Grupo y genera valor sostenible al construir relaciones sólidas y contribuir al desarrollo integral del ecosistema empresarial.

Grupo Elektra

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Conoce el compromiso **aquí**

GS Motos

- Asociación en Relaciones Industriales de Toluca A.C. (ARITAC)
- Asociación de Industriales de El Salto A.C. (AISAC)
- Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN)
- Asociación Mexicana de Fabricantes e Importadores de Motocicletas (AMFIM)

Banco Azteca

- Asociación de Bancos de México (ABM)
- Unión de Instituciones Financieras Mexicanas AC (UNIFIMEX).

Servicios financieros especializados

Cobranza y préstamos

- Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos AC (APCOB)
- Instituto Mexicano de Profesionalización de la Cobranza (IMPCOB).
- Federación Latinoamericana de Asociaciones Nacionales de Empresas de Cobranza (LATINCOB).
- Convención Nacional de Cobranza (CONVECOB).

Afore Azteca

- Asociación Mexicana de Administradora de Fondos para el Retiro (AMAFORE).

Seguros Azteca

- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).

Reconocimientos

La obtención de premios y reconocimientos en materia de sustentabilidad representa un componente estratégico para fortalecer nuestra reputación y credibilidad en el entorno actual. Estas distinciones avalan nuestros esfuerzos y compromisos en la gestión responsable del medio ambiente y en la generación de valor para la sociedad, al tiempo que nos permiten diferenciarnos de manera competitiva en el mercado.

Grupo Elektra

- **Premio AMCO[3] 2025 – Simulador de Cultura**: reconoce la participación superior al 95% en las redes de Elektra, Banco Azteca y Presta Prenda, fortaleciendo valores y cultura corporativa. Con estos tres nuevos premios, el Grupo alcanza 10 reconocimientos AMCO en los últimos seis años.
- **Top 100 *Cross-Border Payments Companies:*** Banco Azteca y Elektra han sido incluidos en el listado elaborado por FXC Intelligence, una de las firmas de análisis más respetadas en la industria global de pagos internacionales.

3. Asociación Mexicana de Comunicadores

Tiendas Elektra

- **333 íconos de México**: reconocimiento por liderazgo sostenido y contribuciones al desarrollo económico del país.
- **Merco 2025 – Sector de autoservicio y departamentales**: Tiendas Elektra avanza al 6° lugar en el *ranking* de responsabilidad Ambiental, Social y Buen Gobierno.
- **Distintivo ESR**: Empresa Socialmente Responsable por noveno año consecutivo.

GS Motos

- **Distintivo ESR**: Empresa Socialmente Responsable por undécimo año consecutivo.
- **Hecho en México**: reconocimiento oficial al origen de manufactura.

Banco Azteca

- **Distintivo ESR**: Empresa Socialmente Responsable por noveno año consecutivo.
- **Premio AMCO 2025 – Campaña "Ponte Atento"**: Reconocida por reducir 50% el impacto económico de prácticas no alineadas a políticas internas.
- **Premio AMCO 2025 – Campaña de Afiliación Afore**: por aumentar más del 15% las afiliaciones a Afore Azteca y fortalecer la educación financiera del personal.
- **Banco más innovador (World Finance Innovations Awards 2025)**: por segundo año consecutivo, Banco Azteca también fue reconocido en materia de Educación e Inclusión Financiera, Reputación Corporativa, Atención a Adultos Mayores, y por ser el Banco con Mayor Liquidez en México.
- **Merco 2025 – Sector financiero**: Banco Azteca avanza al 4° lugar.
- ***Capital Finance International:*** por segundo año consecutivo CFI.co reconoció a Banco Azteca por su liderazgo en educación e inclusión financiera en México.
- **Insignia CONDUSEF – Compromiso en la atención de personas adultas mayores**: Banco Azteca, Afore Azteca y Seguros Azteca recibieron de la insignia y firma protocolo del especializado de atención.
- **The Banker – Top 1,000 World Banks 2025**: Banco Azteca reconocido como el banco con mayor liquidez y gran desempeño en México.
- **Certificación CONOCER**: competencia laboral avalada por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales a gestores motociclistas que cumplieron con los Estándares de Competencias.
- **Grupo Mundo Ejecutivo – 333 Íconos de México**: Banco Azteca y Elektra reconocidos en la 11ª Cumbre de las 1000 Empresas Más Importantes de México.

Capital Humano

Nuestra Gente

El talento es el motor estratégico que impulsa el crecimiento del negocio y consolida el modelo de gestión sustentable del Grupo. El compromiso, la experiencia y la capacidad de cada colaborador son fundamentales para generar valor económico y social, y constituyen la base de la evolución de nuestra organización.

Bajo esta premisa, promovemos un entorno laboral basado en el respeto, la inclusión y la integridad, con condiciones de trabajo dignas que priorizan el bienestar integral de las personas y el desarrollo profesional. Mediante una gestión responsable del capital humano, fortalecemos relaciones laborales sólidas y potenciamos una cultura organizacional que inspira la innovación, la colaboración y la creación de prosperidad incluyente.

Atracción y retención de talento

GRI 3-3, 401-1

La estrategia de capital humano se orienta a atraer y mantener perfiles que aporten capacidades sólidas y compartan los principios que guían a Grupo Elektra. Para lograrlo, desarrollamos procesos de atracción de talento basados en la meritocracia y la equidad, ofreciendo esquemas de compensación y beneficios competitivos que reconocen el desempeño y la contribución de nuestros colaboradores.

De manera complementaria, impulsamos un entorno que favorece el desarrollo profesional mediante iniciativas de aprendizaje continuo y planes de carrera. Estas oportunidades de crecimiento interno permiten fortalecer tanto las habilidades técnicas como las competencias de liderazgo, fomentando una cultura de colaboración de alto impacto que potencia la permanencia y el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores.

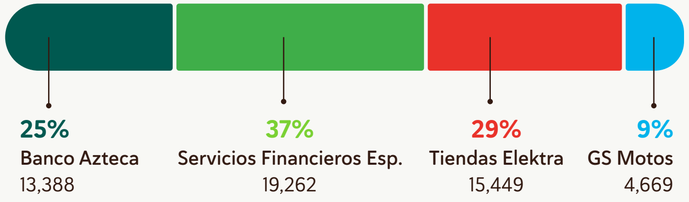
//Registramos 23,105 contrataciones integradas por un **47% de talento femenino y un 53% masculino,** a la par de un índice de rotación general del 56.19%.

Plantilla

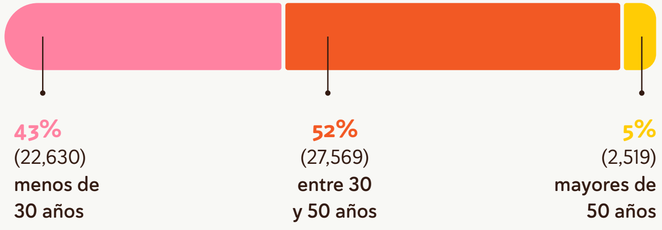
GRI 2-7, 2-8, 405-1

Al cierre de 2025, Grupo Elektra cuenta con una plantilla de 52,718 colaboradores, con una distribución equilibrada por género que refleja el avance del compromiso con la equidad.

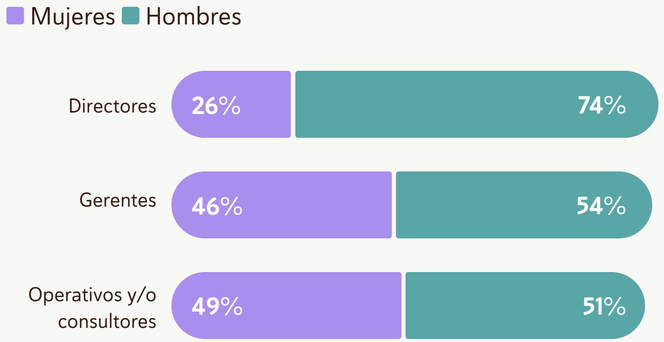
› Grupo Elektra
Desglose de plantilla por **Unidad de Negocio**



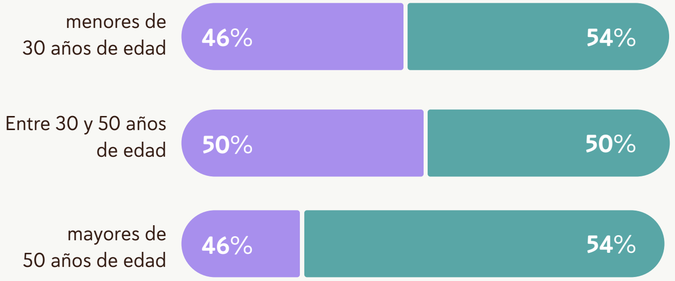
Desglose de plantilla por **Grupo de edad**



› Grupo Elektra
Desglose de plantilla por **Género y Categoría Laboral**



Desglose de plantilla por **Género y grupo de edad**



Composición de la plantilla	Cifra 2025	Porcentaje
Mujeres	25,443	48%
Hombres	27,275	52%
Total Grupo Elektra	**52,718**	**100%**

//Consolidamos una plantilla de **52,718 colaboradores** en Grupo Elektra, con una distribución de **48% mujeres y 52% hombres.**

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 3-3

Consideramos la diversidad como un elemento fundamental para fortalecer nuestras capacidades organizacionales y enriquecer nuestra visión del negocio. Fomentamos un entorno de trabajo inclusivo donde cada persona es valorada y tiene acceso equitativo a oportunidades de desarrollo, eliminando cualquier barrera basada en género, origen, orientación sexual, condición o cualquier otra característica personal.

Estamos convencidos de que la integración de perspectivas y trayectorias diversas enriquece el trabajo colectivo y favorece la generación de ideas y soluciones más innovadoras. Este enfoque nos permite fortalecer nuestros equipos y responder con mayor sensibilidad y eficacia a las necesidades de nuestros clientes.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

//4,500 nominaciones vs 1,650 en 2024

//1,361 espacios y charlas para crecer juntas

Mujeres GS

A través del programa Mujeres GS, impulsamos su crecimiento personal y profesional con redes de apoyo. Fomentamos un entorno de respeto, libertad y empatía: su talento y liderazgo nos acompañan todos los días. En colaboración con el Comité de Operadores, hemos impulsado 20 charlas de "Mujeres inspiradoras" con líderes de Grupo.

GS Mentorías

Programa liderado por Ninfa Salinas que busca visibilizar el talento de las mujeres del Grupo, a través de retos a resolver en materia de negocio, dentro del cual, directoras generales, fungen como mentoras.

Capacitación

GRI 3-3, 404-1, 404-2, FS4

Impulsamos el desarrollo del talento como un elemento esencial para fortalecer el desempeño del negocio y consolidar una cultura de aprendizaje continuo. Partimos del principio de que el crecimiento organizacional es inherente al desarrollo de quienes la integran; por ello, promovemos entornos formativos que expanden las capacidades, habilidades y conocimientos de los colaboradores. A través de programas de formación continua, garantizamos que nuestro equipo desempeñe sus funciones con excelencia y reforzando simultáneamente los valores y la identidad que definen la cultura de la compañía.

Marco de gestión

La gestión del proceso de capacitación se rige por el Manual de Capacitación, el cual estandariza el diagnóstico, diseño, implementación y certificación de los programas formativos. El manual establece los mecanismos de control y registro que regulan el proceso –desde la elaboración del Plan de Capacitación hasta la evaluación y acreditación de los conocimientos adquiridos. Los formadores de equipo y las áreas de Capital Humano son responsables de comunicar y asegurar el cumplimiento de los planes establecidos.

Líneas de acción

La estrategia con visión al 2026 tiene como propósito fortalecer las capacidades que permiten a los colaboradores desempeñar su trabajo con altos estándares de calidad y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Grupo. Se sustenta en cuatro líneas de acción:

1. **Eficiencia operativa:** asegurar el desempeño para que los colaboradores desarrollen adecuadamente sus funciones.
2. **Identidad cultural:** alinear comportamientos con los valores organizacionales
3. **Liderazgo exponencial:** impulsar el desarrollo del liderazgo en todos los niveles.
4. **Crecimiento profesional:** proporcionar herramientas que amplíen las capacidades y el horizonte de carrera de los colaboradores.

Esta estrategia considera dos dimensiones complementarias:

1. **Capacidades organizacionales:** conocimientos técnicos, procesos, tecnología, sistemas y herramientas.
2. **Entorno organizacional:** identidad institucional, valores, liderazgo y condiciones que favorecen el desempeño, apoyadas en metodologías de aprendizaje prácticas, flexibles y autogestionadas.

Avances

› **Integración organizacional.** Durante 2025 logramos avances relevantes en la digitalización y efectividad de nuestros procesos formativos:

- **Inducción de nuevo ingreso**: el 69.2% de los colaboradores de nuevo ingreso (16,000 de los 23,105) completaron su inducción a Grupo Elektra en sus primeros 90 días.
- **Recursos de aprendizaje específicos**: desarrollamos 1,637 recursos de aprendizaje específicos para puestos clave en las unidades de negocio.

› **Herramientas digitales de aprendizaje.** Consolidamos dos plataformas digitales que transforman la experiencia del aprendizaje del Grupo:

- **App Formador de Equipo GS**: plataforma que amplía el acceso a contenidos formativos y herramientas de autogestión para nuestros líderes. Durante 2025, la adopción de esta tecnología se reflejó en los siguientes indicadores de participación de los formadores:

Acción	Formadores	Porcentaje de alcance
Ingresaron a la plataforma	7,254	65%
Participaron en webinars	6,564	59%
Realizaron su autodiagnóstico	4,605	41%
Consultaron recursos de aprendizaje	1,222	10%

- **Educalia – Producto Mínimo Viable** : desarrollamos y liberamos el Producto Mínimo Viable (MVP) de Educalia, una plataforma tecnológica orientada a modernizar la experiencia de aprendizaje dentro del Grupo. En su primera etapa, obtuvimos los siguientes resultados:
  - **Asesores beneficiados:** 2,696 asesores de afiliación a nivel nacional.
  - **Experiencias de usuario diseñadas:** 550.
  - **Recursos formativos desarrollados:** 250.
  - **Rutas de aprendizaje implementadas:** 12, orientadas a fortalecer conocimientos y habilidades clave para el desempeño laboral.

A mediano y largo plazo, el objetivo es consolidar un ecosistema de aprendizaje que garantice el desarrollo de capacidades necesarias para desempeñar correctamente las funciones del puesto, fortalecer comportamientos alineados con la cultura organizacional y continuar desarrollando el liderazgo de los formadores de equipo mediante herramientas de gestión modernas que contribuyan al crecimiento profesional y al fortalecimiento del negocio.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

› Participantes en capacitación por unidad de negocio

13,338 Banco Azteca | **19,262** Servicios Financieros Esp. | **10,407** Tiendas Elektra | **4,159** GS Motos

› Participantes por categoría laboral

43,112 Operativos y administrativos | **3,794** Gerenciales | **447** Directivos

› Participantes en programas de formación para la mejora de aptitudes

1,391 Tiendas Elektra | **655** Banco Azteca | **100** GS Motos

//47,353 participaciones de colaboradores en sesiones de capacitación.

Evaluación de desempeño

GRI 404-3

La gestión del desempeño es un proceso anual continuo que fortalece la alineación estratégica y promueve conversaciones de valor en todos los niveles de la organización.

Ciclo de evaluación

El ciclo contempla tres momentos:

1. **Definición de objetivos:** entre enero y marzo.
2. **Revisión semestral:** durante julio y agosto.
3. **Evaluación anual:** entre enero y febrero del siguiente año.

Este modelo se complementa con un seguimiento trimestral que permite ajustar prioridades, brindar retroalimentación oportuna y asegurar la coherencia con las metas del negocio.

Marco normativo y alcance

Contamos con una política que regula el proceso y establece su propósito, alcance y grupo objetivo. La evaluación se rige por principios de objetividad, transparencia y corresponsabilidad entre los formadores y los colaboradores. Asimismo, define la metodología, la periodicidad, los roles y responsabilidades, el tratamiento de casos especiales, así como los lineamientos de confidencialidad y resguardo de la información. Los resultados son visibles únicamente para cada colaborador, su formador y el área de Capital Humano, garantizando un manejo responsable de los datos.

El programa se aplica a la totalidad del personal interno, incluidas las posiciones operativas, reconocidas como funciones clave para la generación de valor.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Plataformas y criterios

Las evaluaciones se realizan a través de dos plataformas:

- **Success Factors**: para formadores y perfiles administrativos
- **Zeus**: para personal operativo en geografía u oficios.

Los criterios abordados son la gestión por objetivos, la evaluación de desempeño basada en equipos y conversaciones ágiles. Adicionalmente, cuando los negocios lo solicitan, se realiza una evaluación multidimensional con retroalimentación 360 grados.

//Cerca del 80% de participación en la evaluación anual de desempeño

La solidez del proceso y facilita la identificación de casos de desempeño destacados y áreas de desarrollo, fortalecer la alineación con los objetivos estratégicos e impulsado una cultura de retroalimentación continua que incide positivamente en la experiencia de nuestros colaboradores.

Seguridad y salud ocupacional

GRI 3-3, 403-5, 403-7

Impulsamos una cultura organizacional orientada al cuidado de la integridad física de colaboradores, clientes y visitantes, mediante la adopción de prácticas de prevención y control de riesgos en las operaciones. El modelo de gestión se sustenta en la vigilancia permanente, la prevención estratégica y el control de riesgos operativos, garantizando espacios de trabajo seguros y preparados para responder ante cualquier contingencia.

Gestión de Seguridad por Ámbito Operativo

Puntos de contacto y centros de trabajo

En la operación diaria de los puntos de venta realizamos revisiones sistemáticas al inicio de cada jornada, mediante recorridos de supervisión que permiten detectar oportunamente condiciones que pudieran representar riesgos -orden, limpieza, circulación en pasillos o disposición de mercancía.

- **Resolución Ágil**: los hallazgos identificados se canalizan a las áreas de infraestructura y mantenimiento, así como con el apoyo de asistencia JAC, lo que facilita su corrección oportuna.
- **Respuesta a emergencias**: cada centro de trabajo cuenta con brigadistas capacitados para la atención de emergencias, que participan activamente en los simulacros nacionales de sismo y fortalecen la capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo.

Plantas ensambladoras-GS Motos

Dada la naturaleza de las actividades de ensamblaje, aplicamos protocolos estrictos de seguridad industrial, controles operativos y programas de capacitación técnica especializados para mitigar los riesgos asociados al uso de maquinaria, herramientas y procesos productivos, y reducir la exposición del personal a incidentes en la línea de producción.

Seguridad vial-Cobranza

Para el personal de cobranza, reforzamos de manera continua los programas de capacitación en seguridad vial. Estas acciones buscan fortalecer las habilidades de conducción responsable, promover prácticas preventivas y mitigar riesgos asociados a la movilidad durante la jornada laboral, contribuyendo a proteger la integridad de los colaboradores en campo.

Certificación de Manejo GS Motos

Indicador	Resultado 2025
Líderes certificados en manejo seguro	1,079
Cuarteles implementando el programa	35
Gestores de recién ingreso capacitados	649
Directores operativos y regionales formados	184

Estrategia de capacitación en seguridad

La capacitación permanente es uno de los pilares de nuestra estrategia de cultura de prevención. Contamos con un portafolio de programas formativos diseñados para todas las unidades de negocio del Grupo:

- **Programas anuales**: capacitación regular en seguridad y salud para todos los centros de trabajo.
- **Pláticas de cinco minutos**: Sesiones breves de sensibilización enfocadas en riesgos operativos específicos del puesto.
- **Alertas de seguridad**: comunicación oportuna sobre incidentes relevantes y medidas preventivas.
- **Certificaciones especializados**: uso seguro de equipos.

Estos programas se adaptan a los riesgos particulares de cada actividad y abarcan temas como conducción segura en motocicleta, ergonomía en estaciones industriales, operación de montacargas y protocolos de seguridad en tiendas. Más allá del cumplimiento regulatorio, buscamos fortalecer las capacidades de los colaboradores para identificar, prevenir y gestionar riesgos en su entorno laboral.

Programa de Protección Civil

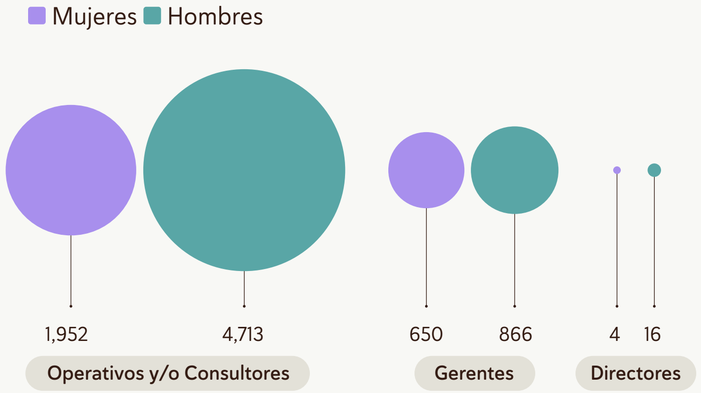
Como parte del compromiso con la seguridad, impartimos anualmente el Programa de Capacitación de Protección Civil. Es obligatorio para todo el personal de Tiendas Elektra y Banco Azteca, se realiza dentro del horario laboral, lo que permite garantizar la participación de toda la plantilla. Su objetivo es garantizar que cada colaborador conozca y aplique los protocolos básicos de seguridad y respuesta ante emergencias.

Diseño y evaluación

Los contenidos del programa se definen con base en el cumplimiento de la normatividad y los lineamientos internos, la identificación de riesgos asociados al puesto o centro de trabajo, el análisis de incidentes o hallazgos que requieren refuerzo preventivo y los cambios en la operación diaria o temporadas de alta actividad -como el Buen Fin.

Al finalizar cada módulo se realiza una evaluación; la calificación mínima aprobatoria es 80% de respuestas correctas.

› Colaboradores capacitados en seguridad ocupacional



//**8,210 colaboradores** capacitados en Protección Civil en Tiendas Elektra y **24,172 colaboradores** en Banco Azteca

//**Reducción del 5%** en accidentes anuales: de 3,234 (2024) a 3,071 (2025)

//**5,400 horas de formación acumuladas** en Protección Civil en Tiendas Elektra y **16,100 horas** en Banco Azteca.

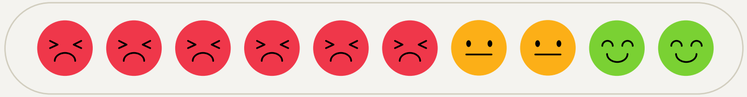
Satisfacción del colaborador

Impulsamos una cultura organizacional centrada en la experiencia de quienes integran la Compañía, con la convicción de que el desempeño sustentable de la organización comienza con entornos sólidos, incluyentes, seguros y alineados a un propósito común. El fomento del bienestar se traduce en mayor compromiso por parte de los colaboradores, eficiencia operativa y una relación más cercana con nuestros clientes y comunidades.

Índice de Promotores Neto (IPN) del colaborador

Para monitorear la percepción interna, implementamos el IPN como indicador estratégico de clima y lealtad. Esta herramienta nos permite identificar niveles de recomendación de la empresa y sus áreas, facilitando la toma de decisiones y el establecimiento de acciones específicas para fortalecer la experiencia laboral y la permanencia del talento.

La medición se realiza a través de la encuesta de satisfacción laboral aplicada mediante la plataforma Zeus, donde los colaboradores se agrupan según la calificación otorgada:



Detractores (0-6)
Colaboradores insatisfechos que pueden impactar negativamente en la reputación de la compañía.

Pasivos (7-8)
Colaboradores satisfechos, aunque con un nivel de lealtad moderado.

Promotores (9-10)
Colaboradores altamente satisfechos con alto potencial de recomendación.

El IPN se determina al restar el porcentaje de personas detractoras al porcentaje de promotoras, lo que ofrece un indicador claro del balance general de percepción.

Objetivos del proceso

Para 2025 fijamos objetivos claros orientados a fortalecer el proceso y su impacto en la organización:

- Evaluar de forma integral la percepción general de los usuarios sobre el servicio y la experiencia recibida.
- Detectar áreas prioritarias de mejora a partir de variaciones en niveles de satisfacción, inconformidades y expectativas emergentes.
- Dar seguimiento a la evolución de los resultados en el tiempo, facilitando la medición del impacto de las acciones implementadas y ajustes estratégicos.
- Respaldar la toma de decisiones con un indicador comparable entre segmentos, períodos y unidades o líneas de negocio.
- Identificar tendencias favorables o áreas de riesgo con base en el análisis de opiniones acumuladas y recientes.

Ajustes

Durante 2025 implementamos ajustes relevantes dirigidos a mejorar la precisión y eficiencia del cálculo del (IPN). Entre los cambios destaca la optimización del manejo y procesamiento de datos, que permitió:

- Mejorar la integración entre fuentes de información.
- Eficientar la trazabilidad del flujo de información.
- Estandarizar y optimizar las bases de datos.

Estos ajustes fortalecieron la capacidad de respuesta en la medición del indicador, la entrega oportuna de los resultados y, por tanto, una toma de decisiones más ágil. Hacia 2026 buscaremos incrementar la participación activa de todos los colaboradores en los procesos relacionados con el indicador, lo que implica impulsar un mayor involucramiento y fortalecer la comunicación interna.

//245,141 colaboradores participantes en Grupo Elektra

//70.4% IPN del colaborador en Grupo Elektra; **73.7% mujeres** y **68.1% hombres**

Encuesta de felicidad

Monitoreamos la experiencia de los colaboradores a través de la Encuesta de Felicidad 2025, una herramienta cuantitativa aplicada de forma trimestral para evaluar el nivel de bienestar, motivación y compromiso. La metodología clasifica las respuestas, en una escala del 1 al 5 en cuatro categorías:

Equipos infelices: calificación de **1.0 a 2.9**

Equipos insatisfechos: calificación de **3.0 a 3.71**

Equipos satisfechos: calificación de **3.72 a 4.33**

Equipos felices: calificación de **4.34 a 5.0**

Se considera resultado positivo la suma de quienes se declaran felices o satisfechos respecto del total de participantes, lo que ofrece un indicador claro y comparable para la toma de decisiones.

El modelo parte de la convicción de que el bienestar laboral surge de la corresponsabilidad: cuando las personas aportan actitud constructiva y disposición para desarrollarse y la organización genera las condiciones propicias para fortalecer el desempeño, hay impactos positivos en la productividad, la calidad del servicio y el sentido de pertenencia. La encuesta integra 16 reactivos agrupados en cinco dimensiones estratégicas: Balance, Orgullo y Pertenencia, Desarrollo, Calidad de liderazgo y Reconocimientos, que ofrecen una visión integral del clima organizacional.

Los resultados generan los insumos para diseñar intervenciones focalizadas, fortalecer prácticas de liderazgo y consolidar entornos laborales saludables e incluyentes. De esta manera, la medición del bienestar se integra al sistema de gestión del desempeño, reforzando la alineación entre cultura, productividad y creación de valor sostenible en cada unidad de negocio.

En 2025, enviamos comunicados a los colaboradores a través de la plataforma de comunicación interna para motivar su participación y enfatizar el carácter confidencial de la encuesta. Con estas acciones aumentamos la tasa de participación y eficientamos la entrega de los resultados.

*//**80.9%** de los colaboradores se sienten **felices y satisfechos** de trabajar en Grupo Elektra.*

Bienestar

GRI 3-3, 401-2, 404-2

Promovemos el bienestar integral como un factor determinante para el desarrollo humano y el desempeño excepcional. La estrategia trasciende el ámbito laboral para buscar un equilibrio genuino entre la vida personal y familiar, e impulsando el cuidado físico, emocional y social de los colaboradores. Durante 2025, fortalecimos este ecosistema mediante programas que fomentan la identidad cultural, el sentido de comunidad y la prosperidad incluyente.

Bienestar personal

SOMOS FAMILIA

Nueve programas fortalecen los vínculos familiares de los colaboradores: día de madre, día del padre, cumpleaños GS, rifa monstruosa, monstruitos de 10, Camp Azteca, mi fiel amigo, día del abuelo y pláticas prebautismales y matrimoniales.

Monstruitos de 10: Impulsando Sueños

Reconocemos la excelencia académica de los hijos de nuestros colaboradores para motivarlos a alcanzar sus metas.

- **1,900 kits escolares** entregados en 2025 (mochila y útiles)

Momentos de vida

La meta es que los colaboradores vivan bien dentro y fuera de la empresa. Por ello, desarrollamos 10 programas que les ofrecen apoyo, orientación e información valiosa para cada etapa de su vida. Algunos ejemplos:

- **Uno más en la familia**: acompañamos a los futuros padres con información sobre embarazo, salud, alimentación, ejercicio, lactancia y otros temas. 460 bebés registrados en el programa durante 2025.
- **Nuestros hijos / Adolescente en casa**: proporcionamos herramientas y guías para la formación de sus hijos, abordando temas de diversa índole, como alimentación, redes sociales, sexualidad y acoso escolar.
- **Ten presente tu futuro (retiro):** orientación sobre hábitos saludables y planeación para la jubilación, asegurando que nuestros colaboradores transiten hacia esta etapa con la mayor tranquilidad y seguridad posible.

Salud

Promovemos el bienestar integral de los colaboradores y sus familias a través de seis programas orientados a la prevención de padecimientos asociados al entorno laboral.

Salud GS

Cuidamos la salud física, emocional y mental de los colaboradores, con atención de médicos generales, psicólogos y nutriólogos.

Ferias y jornadas de salud

Fomentamos la prevención mediante estudios y revisiones gratuitas o con precios especiales, como: vacunas, mastografías, tomas de glucosa, electrocardiogramas, oftalmología y estudios de gabinete.

Kilotón

Iniciativa de salud y bienestar físico desde 2016, para llevar una vida más saludable.

Lactarios

Espacios seguros y que garantizan el derecho a la lactancia y el cuidado de la salud materna.

Comedores

Garantizamos el acceso a una alimentación balanceada, de alta calidad y a precios preferenciales.

SALUD GS

Más 33,500 consultas brindadas: 81% presenciales y 19% en línea.

Más de 60,800 colaboradores registrados en la App de Salud GS.

Contamos con 32 consultorios: 9 en CEDIS, 9 en HUB's, 8 en Corporativos y 5 en Geografía.

FERIAS Y JORNADAS DE SALUD

Más de 12,600 colaboradores beneficiados.

Jornadas realizadas en **14 corporativos,** en **16 estados** de la República Mexicana.

KILOTÓN

Más de 4,060 colaboradores registrados en 2025.

Webinars de Bienestar

Difusión de información oportuna y certera para prevenir y/o controlar padecimientos, abordando temas como nutrición infantil, salud y seguros, salud mental y *mindfulness.*

Entorno

COMUNIDAD

Nueve iniciativas mediante las cuales impulsamos la celebración de nuestras tradiciones, promovemos la diversidad cultural y estimulamos la creatividad de los colaboradores. Facilitamos el acceso a contenidos y actividades que enriquecen su desarrollo personal -podcasts, recomendaciones y libros, entre otros.

CEA-Podcast

Difundimos contenidos literarios que fomentan la cultura y promueven la prosperidad incluyente.

CEA-Libros y ferias

Fomentamos el pensamiento y la "Batalla Cultural" con 40 publicaciones propias desde 2020 y presencia en las ferias más importantes del país (Palacio de Minería, FIL Coyoacán, FILIJ Aztlán y FIL Guadalajara).

LACTARIO

Más de 730 lactarios: 15 en Corporativo y 717 en Geografía.

535 colaboradoras usuarias del programa en 2025.

WEBINARS DE BIENESTAR

Más de 11,000 colaboradores registrados.

COMEDORES

Superamos las **2.08 millones de comidas servidas,** lo que representa un crecimiento del 36% en comparación con el periodo 2024

CEA-PODCAST

4 podcast disponibles en 6 de las principales plataformas.

Más de 90,000 reproducciones; +27% vs. 2024.

CEA-Juguetón

Impulsamos la lectura en las infancias. Coordinamos la donación de 25,000 libros infantiles y activamos espacios de cuentacuentos en la Villa Juguetón.

Lengua materna

Destacamos el valor de nuestras lenguas maternas y el derecho a la libertad y la inclusión financiera sin barreras. Las lenguas más presentes en 2025 fueron: náhuatl, zapoteco, mixteco y maya.

Deporte

Mediante ocho programas, promovemos el deporte y la convivencia como pilares para fortalecer el bienestar integral, el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia entre nuestros colaboradores.

Carrera Azteca (11ª edición)

Retomamos esta carrera con la participación de 4,500 corredores. Recaudamos $110,000 MXN destinados a programas de esterilización animal (Huella Azteca de Fundación Azteca).

Torneos internos

Fomentamos el trabajo en equipo, el compañerismo y el deporte, a través de la participación de los colaboradores en disciplinas como basquetbol, futbol, boliche y tocho bandera.

LENGUA MATERNA

50 videos de **colaboradores que expresaron orgullo por su lengua materna;** +47% vs. 2024.

TORNEOS INTERNOS

2,261 colaboradores inscritos (crecimiento del 145% desde su inicio).

JUEGOS BANCARIOS

937 participantes; 80% de Corporativo y 20% de Geografía. Obtuvimos el 2° lugar en el medallero general.

Copa Socios

Torneo nacional de fútbol 7, más de 4,900 participantes de 22 estados y 287 equipos, e integración de seis equipos femeniles.

Juegos Bancarios

Impulsamos el deporte y la cultura entre nuestros colaboradores, inspirándolos a participar y dar lo mejor de sí y representar con orgullo a Banco Azteca en esta competencia a nivel nacional. En esta edición, la competencia se extendió a Geografía, a las ciudades de Guadalajara, Aguascalientes, León, Puebla, Chihuahua, Monterrey, Tijuana y Mérida.

Medio ambiente

Impulsamos la conciencia ambiental y la participación activa de nuestros colaboradores en el cuidado del entorno. A través de campañas y actividades que fomentan prácticas responsables, buscamos fortalecer una cultura de respeto por el planeta y motivar acciones cotidianas que contribuyan a la protección de los recursos naturales.

Socio Verde

Programa nacido en 2021 para mejorar el medio ambiente con el involucramiento de los colaboradores del Grupo. Articula tres campañas como: Sé verde, Día Mundial del Reciclaje y el Concurso Madre Tierra.

SE VERDE

665 acciones registradas durante 2025.

DÍA MUNDIAL DEL RECICLAJE

Más de 2,700 prendas recicladas durante 2025

MADRE TIERRA

Más de 450 fotografías recibidas que capturan la belleza y preservación del medio ambiente.

Sé verde

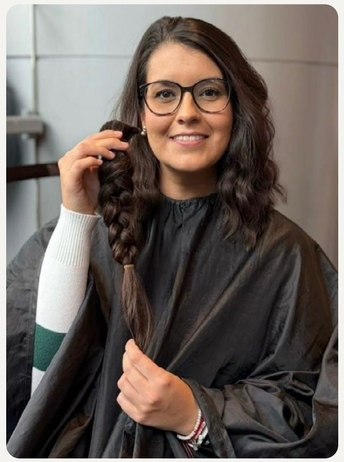
Iniciativa de acciones cotidianas registradas por los colaboradores en video o fotografía.

Día Mundial del Reciclaje

Promovemos la economía circular mediante el reciclaje de prendas y otros bienes.

Madre Tierra

Fortalecemos la conexión con el entorno a través del arte visual,



Comunidades e impacto social

GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1, 413-2

Fortalecemos nuestra vocación por impulsar la prosperidad incluyente, realizando acciones que contribuyen de manera tangible al bienestar colectivo y al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.

Para ampliar el alcance y la efectividad de nuestras iniciativas, consolidamos alianzas con organizaciones sociales, autoridades y actores estratégicos, orientadas a ejecutar programas en educación, salud, medio ambiente y cultura. A través de esta colaboración, potenciamos recursos y capacidades para generar valor económico, social y ambiental de largo plazo.

Donativos y patrocinios

Orientamos nuestras acciones a ampliar el acceso a oportunidades e impulsar un crecimiento que beneficie a más personas. Esta convicción se materializa en programas de donativos y acciones de voluntariado que respaldan proyectos con impacto social alineados con nuestra visión de prosperidad incluyente.

El otorgamiento de apoyos se rige por una Política de Donaciones y Patrocinios que establece criterios claros de elegibilidad, transparencia y control. Como parte de estos lineamientos, no se canalizan recursos a partidos políticos ni a aspirantes o candidaturas de elección popular, preservando la imparcialidad institucional. Asimismo, evaluamos que las organizaciones beneficiarias compartan principios de integridad y conducta ética congruentes con nuestros estándares corporativos.

› Donaciones

Cifra en pesos.

Tipo de donación	2023	2024	2025
Donaciones monetarias	$180,097,500	$191,825,000	$202,788,944
Donaciones en especie	$42,177	$8,706	$295,145
Total:	**$180,139,677**	**$191,833,706**	**$203,084,089**

Voluntariado

Impulsamos el Programa de Voluntariado GS como una plataforma que promueve la participación activa de nuestros colaboradores en las iniciativas coordinadas por Fundación Azteca, fortaleciendo su compromiso social y su contribución directa en las comunidades.

› Grupo Elektra

Año	2023	2024	2025
Número de voluntarios	12,796	4,579	1,613
Horas de voluntariado	32,892	13,737	4,839

Fundación Azteca

En 2025, Fundación Azteca consolidó su papel como brazo articulador del impacto social del Grupo, fortaleciendo redes de colaboración y ampliando su alcance en México. El voluntariado corporativo continuó siendo un motor clave de cambio, destinando horas de voluntariado en beneficio de comunidades vulnerables y sumando a más de 590 empresas y aliados estratégicos comprometidos con el desarrollo social. Esta colaboración permitió ampliar el alcance de los programas y profundizar su impacto.

El trabajo conjunto se tradujo en la intervención directa en miles de comunidades a lo largo del país, con presencia en las 32 entidades federativas. A través de iniciativas orientadas a educación, cultura y medio ambiente, se fortalecieron capacidades locales y se generaron oportunidades para poblaciones en situación de vulnerabilidad.

En el marco de sus convocatorias ambientales y sociales, Fundación Azteca impulsó proyectos comunitarios enfocados en agua, clima y biodiversidad, reconociendo iniciativas con alto potencial de replicabilidad e impacto. La transmisión digital de estos eventos alcanzó a miles de personas, ampliando la conversación pública en torno a la sustentabilidad.

Los programas de educación financiera y formación ciudadana beneficiaron a más de un millón de personas a través de plataformas digitales, *webinars* y alianzas en México y Centroamérica -incluyendo Guatemala, Honduras y Panamá-, consolidando un modelo de intervención regional con enfoque incluyente y de largo plazo.

Objetivos prioritarios

Como parte de la mejora continua, Fundación Azteca desarrolló acciones específicas para atender sus tres objetivos prioritarios de agentes de cambio. Impulsar la educación a favor de la libertad. Acciones realizadas:

Objetivo 1:
Creación de capacidades y formación

- Capacitamos a 337 docentes en habilidades socioemocionales.
- En colaboración con Microsoft se realizó capacitación docente en inteligencia artificial generativa.

Objetivo 2:
Alianzas y fondeo

Generar alianzas que deriven en mayor fondeo para sostenibilidad y crecimiento de los programas de Fundación Azteca a través de una oferta de valor de alto impacto y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas. Acciones realizadas:

- Implementación de Odoo CRM como plataforma de gestión administrativa y comercial, así como donación de una herramienta educativa integrada a clases de tecnología, que brinda experiencia práctica en *e-marketing,* comercio electrónico y programación.
- Recepción de un donativo de $1.2 millones de pesos por parte de Suntech, destinado a proyectos de emprendimiento ambiental y talleres de empoderamiento para alumnas en áreas STEAM.

Objetivo 3:
Creación de valor para las empresas del Grupo

Generar valor social claro, tangible y significativo que refleje el compromiso de las empresas de Grupo Salinas con sus comunidades. Acciones realizadas:

- Alianzas estratégicas y sinergias con Heineken México, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y los gobiernos estatales de Yucatán, Estado de México, Jalisco, Puebla, Nuevo León, Tlaxcala y Guanajuato.
- Fortalecimiento de los programas existentes en los ejes de Juventud, Social y Medio ambiente.

//6,057 alumnos matriculados durante el ciclo escolar 2025-2026.

//19 Planteles Azteca repartidos en **8 estados** de la República.

//125 alumnos participantes en el Programa ***Internships*** en 2025.

//184 mentores y **360 *mentees*** participantes en 2025.

Juventud

Modelo Educativo Azteca

El Modelo Educativo Azteca es un programa diseñado sobre tres ejes rectores: formación de carácter, libertad y creación de valor. Está dirigido a estudiantes talentosos de secundaria y bachillerato, especialmente en contextos desfavorecidos. A través de la educación personalizada, acompañamiento psicopedagógico, inmersión digital, capacitación docente permanente, talleres de robótica, inglés de calidad y metodologías innovadoras, los alumnos desarrollan al máximo sus talentos y amplían su visión del mundo.

Desde la implementación del Modelo, los estudiantes de los Planteles Azteca han consolidado una trayectoria sostenida de movilidad educativa en distintas regiones del país. Estos resultados se reflejan en logros concretos: participación en competencias internacionales, desarrollo de proyectos tecnológicos y la construcción de entornos escolares que fortalecen la autonomía, el pensamiento crítico y la capacidad de decisión sobre su futuro.

Empleabilidad y proyección a futuro

› Programa *Internships*

Los estudiantes de los Planteles Azteca realizan prácticas en las empresas de Grupo Salinas, vinculándose con el entorno laboral real y adquiriendo experiencias prácticas que fortalecen su vocación, amplían su perspectiva profesional y los integran a una cultura empresarial basada en propósito y valores.

› Programa Mentorías

Directivos de las empresas de Grupo Salinas contribuyen, con su experiencia profesional, a que el estudiante amplíe su perspectiva del mundo, además de orientarlo en la búsqueda de su propósito de vida.

› Esperanza Azteca

Esperanza Azteca es un programa que, a través de la música forma el carácter de niñas, niños y jóvenes mexicanos, empoderándolos para construir un mejor futuro. Las niñas, niños y jóvenes de 7 a 17 años de edad reciben una enseñanza musical de excelencia cuatro horas diarias, cinco días a la semana. Al cabo de once meses, los jóvenes que no tienen ninguna formación musical previa son capaces de participar en un concierto en una orquesta sinfónica, demostrándose a ellos mismos y a su comunidad que todo es posible. Con trabajo en equipo, el modelo fortalece la autoestima, promueve valores y desarrolla habilidades cognitivas.

Orquestas Sinfónicas Esperanza Azteca

El programa empodera a niñas, niños y jóvenes mediante la práctica musical colectiva, impulsando su desarrollo integral y brindándoles oportunidades para construir un mejor futuro, independientemente de su condición socioeconómica. A través de orquestas comunitarias, el programa utiliza la música como una herramienta de transformación social que fortalece la autoestima, promueve valores, desarrolla habilidades cognitivas y contribuye a la creación de comunidades más unidas y sólidas.

Instituto Superior de Música Esperanza Azteca (ISMEA)

El Instituto Superior de Música Esperanza Azteca (ISMEA) es una universidad de Fundación Azteca, creada para profesionalizar a jóvenes talentos en música, canto y dirección orquestal mediante un modelo educativo integral, 75% práctico, e impartido por maestros renombrados en México y el extranjero.

Sinfónica Azteca

Es un programa que convoca a músicos mexicanos para participar en una academia virtual con maestros internacionales de primer nivel con los que, después de tres meses a distancia, viven una inmersión intensiva en una residencia artística en la sede del ISMEA ubicada en la Constancia, Puebla. Después de esta experiencia potente, Sinfónica Azteca se embarca en una gira de conciertos dirigidos por el Mtro. Carlos Miguel Prieto.

Sinfónica Azteca impulsa a talento joven con habilidades musicales y de liderazgo, para conectarlos con redes globales y -potenciar así- a algunas de las más destacadas y prometedoras figuras musicales de México.

//**34 Orquestas Sinfónicas** Esperanza Azteca (OSEAS) activas, **5,484 estudiantes** y **364 maestros.**

//**90 músicosparticipantes** en el Programa Sinfónica Azteca.

Emprendimiento y sostenibilidad

› Un Nuevo Bosque

Es un programa para el cuidado y conservación del agua, biodiversidad y clima. Esto se logra con jornadas de reforestación y acciones de restauración, en donde voluntarios plantan especies nativas de cada región, mientras aprenden sobre la importancia de su conservación.

En alianza con Heineken México, realizamos jornadas de reforestación en la Ciudad de México, Nuevo León, Jalisco y Coahuila, en donde, de la mano de la sociedad y actores del sector público y privado, plantamos arbustos y plantas polinizadoras.

De conformidad con la consultoría independiente realizada por la GIZ (Agencia de Cooperación Internacional Alemana), los árboles y plantas nativas reforestadas durante las jornadas efectuadas en 2023 y 2024 contribuyeron a la infiltración de aproximadamente 42 millones de litros de agua y a la captura de 400 toneladas de CO_2.

//**4,106 árboles** y plantas sembrados.

//**1,613 voluntarios** en **Un Nuevo Bosque**

Sociedad

› Huella Azteca

A través del programa Huella Azteca promovemos la acción civil para fomentar la adopción responsable, la esterilización y la protección animal, fortaleciendo conciencia social y participación ciudadana. El cuidado animal es participación cívica y construcción de estructuras saludables, que impactan positivamente desde abajo.

//$110,000 donados a Huella Azteca.

//546 esterilizaciones en 5 campañas.

› Vive sin drogas

Es un programa que busca prevenir a jóvenes sobre las consecuencias del consumo de drogas y desarrollo de adicciones. A través de conferencias y campañas en redes sociales que brindan información sobre los efectos negativos del consumo de drogas, alcoholismo, bullying, tabaquismo, trastornos alimenticios y violencia de género, bajo el principio de que una sociedad informada toma mejores decisiones.

Indicador 2025	Cifra
Impactos directos en eventos (Gira para padres, Rally Azteca y Vive sin Drogas Virtual)	81,700
Eventos presenciales	22

› Juguetón

Es una campaña social de sensibilización al público en general y a colaboradores de Grupo Salinas, y de donación que se realiza en México, principalmente en la época decembrina, con el objetivo de recolectar juguetes nuevos para entregarlos a niñas y niños de comunidades en situación vulnerable.

Resultados 2025

Indicador	Cifra 2025
Municipios beneficiados	399
Instituciones, comunidades y colonias beneficiadas	8,683
Empresas y aliados estratégicos sumados	Más de 590
Horas invertidas	Más de 49,000

Capital Natural

Gestión ambiental de Grupo Elektra

Capital Natural

Compromiso Ambiental

GRI 3-3

En Grupo Elektra buscamos minimizar el impacto ambiental de las operaciones a través de prácticas sostenibles que preserven el medio ambiente, cuiden los recursos naturales y mitiguen el cambio climático para las generaciones presentes y futuras. Alineamos los pilares del modelo de sustentabilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible para difundir nuestra contribución y permearla a lo largo de todo el Grupo.

La gestión ambiental se articula en cuatro ejes: energía y eficiencia, emisiones y descarbonización, gestión del agua y manejo de residuos. Cada eje cuenta con políticas, metas e indicadores propios, supervisados por las áreas de operaciones de cada unidad de negocio y consolidados a nivel Grupo.

HITOS AMBIENTALES 2025

Año base del inventario

declaración de 2025 como **año base de emisiones de gases** de efecto invernadero, en alineación con IFRS S1, IFRS S2 y el GHG *Protocol Corporate Standard.*

Energía renovable

97.3 GWh consumidos de energías renovables, equivalentes al **29.1% del consumo eléctrico** consolidado del Grupo.

Intensidad de emisiones

0.635t CO_2e por cada millón de pesos de ingresos consolidados.

Certificación EDGE

50 sucursales de Tiendas Elektra certificadas al cierre del año (25 nuevas en 2025), en camino al compromiso de 209 tiendas para 2029.

Inversión en eficiencia

$81.6 millones de pesos invertidos por el Grupo en **tecnología de aire acondicionado** e iluminación de alta eficiencia.

Reciclaje

13,766 toneladas de residuos no destinados a eliminación; 100% gestionados a través de procesos de reciclaje.

Bono Vinculado a la Sostenibilidad

publicación de los primeros resultados del bono emitido por el Grupo, con avance en los KPIs ambientales comprometidos.

Grupo Elektra

Energía

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

El consumo energético consolidado del Grupo en 2025 ascendió a 334.7 GWh distribuidos entre las cuatro unidades de negocio. La estrategia de adquisición de energía renovable continuó consolidándose y representa el 29.1% del consumo total del Grupo.

› Consumos energético por unidad de negocio.

Unidad de negocio	Consumo eléctrico (GWh)	% Renovable
Tiendas Elektra	265.6	32.1%
Banco Azteca	50.1	17.8%
GS Motos	11.9	1%
BAZ Entregas	7.2	42.9%
Total Grupo Elektra	**334.7**	**29.1%**

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

//97.3 GWh de energía renovable consumida en 2025, equivalente al **29.1% del consumo eléctrico de la compañía.**

Emisiones

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

Reportamos las emisiones de gases de efecto invernadero conforme al *GHG Protocol,* distinguiendo Alcance 1 –combustión directa por uso de combustibles fósiles– y Alcance 2 –consumo indirecto de electricidad–. Para el Alcance 2 utilizamos la metodología basada en el mercado *(market-based)* como cifra principal, ya que refleja la estrategia de adquisición de energía renovable del Grupo. Adicionalmente reportamos la metodología basada en la ubicación *(location-based)* como referencia metodológica, conforme al *GHG Protocol Scope 2 Guidance* (2015).

› Emisiones consolidadas 2025 (tCO_2e)

Unidad de negocio	Alcance 1	Alcance 2 (mercado)	Total (A1 + A2 mercado)	Alcance 2 (ubicación)	Total (A1+A2 ubicación)
Tiendas Elektra	6,775	80,104	86,879.7	117,916.7	124,692
Banco Azteca	10,893	18,288	29,181.3	22,245.2	33,138.3
GS Motos	2,215.5	5,209	7,424.9	5,264	7,479.5
BAZ Entregas	28,123	1,823	29,946.5	3,192.9	31,316
Total Grupo Elektra	**48,007**	**105,425.4**	**153,432.4**	**148,618.8**	**196,625.8**

//153432.4 tCO_2e totales
(Alcance 1 + Alcance 2 mercado)

La diferencia de 43,193.40 t CO_2e entre la metodología basada en la ubicación y la basada en el mercado corresponde a las emisiones de la red eléctrica que Grupo Elektra evita atribuirse en su inventario al cubrir el 29.1% de su consumo (97.3 GWh) con energía renovable

Año base del inventario: IFRS S1, IFRS S2 y GHG Protocol Corporate Standard

El presente informe establece a 2025 como año base del inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de Grupo Elektra. Esta determinación se realiza en estricta alineación con las Normas Internacionales de Información Sostenible IFRS S1 (Requisitos Generales para la Divulgación de Información Financiera Relacionada con la Sostenibilidad) e IFRS S2 (Divulgaciones Relacionadas con el Clima) emitidas por el ISSB. Dichos estándares exigen la contabilidad de las emisiones conforme al *GHG Protocol Corporate Standard* y la divulgación transparente de los cambios metodológicos relevantes, marco bajo el cual el Grupo realineó su metodología de cálculo de emisiones durante el ejercicio 2025.

Esta realineación responde a cuatro mejoras sustantivas implementadas durante el año:

1. **Consolidación integral:** inclusión de la totalidad de las entidades operativas del Grupo
2. **Actualización de factores:** aplicación de factores de emisión del IPCC de 2006, (Capítulo 3: Combustión móvil y estacionaria).
3. **Reporte Dual *(Dual Reporting):*** adopción de los enfoques basados en ubicación *(location-based)* y basados en el mercado (market-based) para Alcance 2
4. **Aseguramiento de datos:** Validación cruzada exhaustiva de los consumos energéticos (litros y GWh) frente a las emisiones calculadas (tCO_2e.)

Debido a la expansión del alcance del inventario respecto a ejercicios previos –particularmente con la incorporación de la flotilla de cobranza domiciliaria de Banco Azteca al Alcance 1 y la separación de BAZ Entregas como unidad de reporte independiente–, las cifras no son directamente comparables con las publicadas en el Informe de Sustentabilidad 2024. A partir de 2026, el Grupo reportará la evolución de sus emisiones contra esta línea base 2025 bajo la misma metodología, asegurando la consistencia interanual exigida por IFRS S2 y el GHG Protocol.

Intensidad de emisiones

GRI 2-4, 305-4

La intensidad de emisiones del Grupo en 2025 –cociente de las emisiones totales de Alcance 1 más Alcance 2 (market-based) entre los ingresos consolidados del ejercicio– se sitúa en 0.652 toneladas de CO_2e por cada millón de pesos de ingresos. Este indicador se establece como referencia base para medir la eficiencia carbónica del Grupo en los próximos ejercicios.

Componente del cálculo	2025
Emisiones Alcance 1 (tCO_2e)	48,007
Emisiones Alcance 2 market-based (tCO_2e)	105,425.4
Emisiones totales A1 + A2 market-based (tCO_2e)	153,432.4
Ingresos consolidados (millones de pesos)	215,356
Intensidad de emisiones (tCO_2e / mdp)	**0.712**

//Intensidad de emisiones 2025: **0.712 tcO_2e** por cada millón de pesos de ingresos

Agua

En Grupo Elektra gestionamos el agua de manera responsable en todas nuestras operaciones, reconociendo su valor como recurso estratégico para la continuidad del negocio y el entorno . Los principales puntos de consumo son las sucursales de Tiendas Elektra, las oficinas de Banco Azteca, la planta de ensamble de motocicletas de GS Motos y los centros de distribución logística. En todas las unidades el agua se destina exclusivamente a usos sanitarios, de limpieza y de higiene general –usos de menor impacto que no involucran procesos productivos intensivos en consumo–, lo que mantiene los volúmenes en niveles acotados respecto al tamaño de la operación. Cada unidad cuenta con mecanismos de monitoreo en línea con las disposiciones de la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) y las normativas estatales aplicables.

› Consumo total de agua (m^3)

Unidad de negocio	2023	2024	2025
Tiendas Elektra	134,536	140,596	140,486
Banco Azteca	158,684	158,212	156,795
GS Motos	25,433	24,233	46,694
Total Grupo Elektra	**318,653**	**323,041**	**343,975**

Residuos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

El modelo de gestión de residuos del Grupo prioriza el reducir, reutilizar y reciclar los materiales generados en la operación. La estrategia integra residuos urbanos (cartón, PET, aluminio) y residuos de manejo especial (chatarra industrial, hule espuma, madera, unicel) provenientes de la planta de ensamble de GS Motos.

› Residuos no destinados a eliminación (kg)

Tipo de residuo	2024 (kg)	2025 (kg)
Aluminio	151	271
Cartón	24,715	21,715
Mixto	1,798	618
PET	4,097	4,653
Triturado	110	0
Subtotal residuos urbanos (Tiendas y oficinas)	30,871	27,257
Residuos generados en planta de ensamble (GS Motos)	12,707,397	13,739,060
Total Grupo Elektra	**12,738,268**	**13,766,317**

//13,766 toneladas de residuos **reciclados** en 2025.

El 100% del volumen reportado se gestiona mediante procesos de reciclaje fuera de las instalaciones, a través de gestores autorizados por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). La planta de ensamble de GS Motos concentra el grueso del volumen por la naturaleza manufacturera de la operación: cartón de empaque, hule espuma, madera de tarimas, chatarra y unicel, entre otros materiales valorizables.

Inversión en eficiencia energética

Durante 2025, Grupo Elektra invirtió $81.6 millones de pesos en tecnología de alta eficiencia energética. La mayor parte se destinó a la red de Tiendas Elektra con el 63% del total, seguida por Banco Azteca con el 37% y, en menor proporción, a la planta de GS Motos. El aire acondicionado de alto rendimiento concentró el 89% de la inversión del año, complementada con iluminación LED principalmente en Tiendas Elektra.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Tiendas Elektra

Energía y emisiones

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

Tiendas Elektra concentra el mayor consumo eléctrico del Grupo: 265.6 GWh en 2025, equivalentes al 80% del consumo consolidado. El 32.1% proviene de fuentes renovables. Las emisiones de Alcance 1 ascendieron a 6,775 tCO_2e, distribuidas entre diésel (1,080,942 litros), gasolina (1,213,057 litros) y gas LP (144,343 litros). Las emisiones de Alcance 2 bajo metodología basada en el mercado *(market-based)* fueron de 72,944tCO_2e.

265.6 GWh consumidos	**32.1%** energía renovable
6,775 tCO_2e Alcance 1	**80,104 tCO_2e** Alcance 2 (mercado)

Certificación EDGE

La certificación *Excellence in Design for Greater Efficiencies (EDGE),* desarrollada por la Corporación Financiera Internacional (IFC) del Banco Mundial, acredita las sucursales que logran reducciones mínimas del 20% en consumo de energía, agua y energía incorporada en materiales. El compromiso del Grupo es certificar 205 sucursales para 2029.

› Avance del programa

Año	Advanced[1]	Certificate	Total
2023	4	1	5
2024	14	6	20
2025	10	15	25
Total acumulado	**28**	**22**	**50**
		Meta 2029	**205**

1.Las sucursales certificadas alcanzan ahorros de energía promedio del 40-55% (Advanced) o del 23-40% (Certificate) respecto al *benchmark* del sector minorista mexicano.

↓ Conoce más en el reporte del **Bono Ligado a la Sustentabilidad**

//Llevamos un acumulado de 50 puntos de contacto certificados bajo el estándar EDGE entre 2023 y 2025.

//**23% de avance** hacia la meta 2029.

Agua y residuos

El consumo de agua en Tiendas Elektra se mantuvo estable en 140,486 m^3 durante 2025. Los residuos generados en sucursales y centros de distribución se gestionan a través del programa de reciclaje del Grupo, con un total de 27,257 kg de materiales no destinados a eliminación durante el año (cartón, PET, aluminio, residuos mixtos), todos enviados a procesos de reciclaje fuera de las instalaciones.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

GS Motos

Energía y emisiones

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

La operación de manufactura de motocicletas y la red comercial consumen 11.9 GWh anuales. La planta de ensamble es el principal consumidor energético y de gas LP del Grupo (706.6 tCO_2e). El Alcance 1 total (gasolina + gas LP) asciende a 2,215.5 tCO_2e. Las emisiones de Alcance 2 bajo metodología basada en el mercado *(market-based)* fueron de 4,280.6 tCO_2e.

//11.9 GWh consumidos	**2,215.5 tCO_2e** Alcance 1
5,209 tCO_2e Alcance 2 (mercado)	

Agua y residuos

GRI 306-4

El consumo de agua en GS Motos fue de 46,694 m³ en 2025, un repunte significativo respecto a los 24,233 m³ de 2024 (+93%), explicado por el reinicio de procesos productivos y por los nuevos puntos de venta integrados a la operación de GS Motos. La planta de ensamble es el origen del grueso de los residuos generados en planta de ensamble del Grupo: cartón de empaque (9,097 t), hule espuma (2,255 t), madera de tarimas (1,359 t), chatarra (708 t), unicel (227 t) y otros materiales valorizables como plástico, aluminio y cable (44 t en conjunto), todos canalizados a procesos de reciclaje a través de gestores autorizados.

//13,739 toneladas recicladas en la planta de ensamble, 100% de aprovechamiento

Inversión en eficiencia

La inversión en eficiencia energética en GS fue de $66,661 pesos en 2025, una baja significativa respecto a los $7.4 millones de 2024, ejercicio en el que se concentró la modernización de iluminación de la planta. El ciclo de inversión se mantendrá en niveles bajos hasta el próximo programa de renovación tecnológica de equipos productivos.

Conoce más en el anexo de **GS Motos**

Baz Entregas

Energía y emisiones

Baz Entregas, se encarga de la operación logística del Grupo, concentra con la mayor intensidad de emisiones de Alcance 1 por unidad de venta: 28,123 tCO_2e en 2025, todos por consumo de diésel de la flota de transporte pesado (8.17 millones de litros). El consumo eléctrico en Centros de Distribución y HUBs es de 8.6 GWh, con 42.9% consumo de energía renovable. Las emisiones de Alcance 2 se calcularon bajo metodología basada en el mercado *(market-based)* fueron de1,823 tCO_2e.

28,123 tCO_2e Alcance 1	**42.9%** de electricidad renovable
1,823 tCO_2 Alcance 2 (mercado)	**7.2 GWh** consumidos

Estrategia de descarbonización logística

La reconfiguración logística implementada en 2025 –migración de un modelo centralizado a una red descentralizada de HUBs y Centros de Entrega– está orientada a reducir distancias y mejorar la eficiencia de la distribución. Los siguientes pasos incluyen la incorporación gradual de vehículos eléctricos a la flotilla (10 unidades al cierre de 2025 sobre una flota total de 590) y la optimización de rutas mediante categorización ABC de productos y análisis logístico de tiendas.

Banco Azteca

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

Energía y emisiones

Banco Azteca consume 50.1 GWh anuales, principalmente en la red de sucursales y los corporativos. El 17.8% del consumo proviene de fuentes renovables. Las emisiones de Alcance 1 se concentran en la flotilla de gasolina utilizada para cobranza domiciliaria (10,893tCO_2e), una operación de campo característica del modelo de inclusión financiera del banco. Las emisiones de Alcance 2 bajo metodología basada en el mercado *(market-based)* fueron de 18,288 tCO_2e.

50.1 GWh consumidos	**17.8%** de la energía proviene de fuentes renovables
10,893 tCO_2e Alcance 1	**18,288 tCO_2e** Alcance 2 (mercado)

Agua y residuos

El consumo de agua en Banco Azteca disminuyó a 156,795 m³ en 2025. Los residuos urbanos generados en las sucursales se canalizan al programa consolidado de reciclaje del Grupo.

Conoce más en el anexo de **Banco Azteca**

Inversión en eficiencia

La inversión en tecnología de eficiencia energética alcanzó $30.2 millones de pesos en 2025. La mayor parte se destinó a sistemas de aire acondicionado de alta eficiencia en sucursales clave.

Compromiso TCFD

Banco Azteca formalizó en 2022 su compromiso con los lineamientos del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima *(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)*. Esta adhesión consolida la incorporación de los riesgos y oportunidades.

Conoce más sobre la **alineación TCFD**

Cambio climático

Finanzas sostenibles

// Emitimos **$2,500 millones de pesos en bonos ligados a la sustentabilidad,** vinculados de manera directa a nuestro desempeño ambiental con la estrategia financiera.

// **Cumplimos con las metas anuales de nuestro bono sostenible:** con 25 nuevas certificaciones EDGE en 2025, **sumamos 50 unidades certificadas (2023-2025)** ubicadas estratégicamente en tres estados. Alcanzamos el **24.4% del objetivo global de 205 tiendas hacia 2029,** consolidando la transición hacia una operación nacional de bajo impacto

Cambio climático

En Grupo Elektra, reconocemos que el cambio climático es un factor financiero estructural que incide directamente en la estabilidad de los mercados y la creación de valor a largo plazo. La estrategia de Grupo Elektra no solo busca mitigar impactos, sino transformar nuestra operación mediante una respuesta anticipada, basada en la gestión de riesgos y alineada con los más altos estándares internacionales, tales como el *Task Force On Climate-related Financial Disclousures* (TCFD) e IFRS S1 y S2.

Finanzas sostenibles

Bono Ligado a la Sustentabilidad

En Grupo Elektra, integramos objetivos ambientales directamente en nuestra estructura de capital, entendiendo que las finanzas sostenibles son el motor para acelerar la transición hacia una economía baja en carbono. Al conectar nuestra estrategia de crecimiento con metas medibles y ambiciosas, impulsamos la eficiencia operativa y la creación de valor a largo plazo.

Nuestra primera emisión de certificados bursátiles ligados a la sustentabilidad, realizada en diciembre de 2023 por $2,500 millones de pesos, materializa este compromiso. El instrumento alinea los costos de financiamiento con hitos de descarbonización en nuestros puntos de contacto, consolidando la disciplina operativa, la transparencia y la confianza ante los mercados e inversionistas

› Características de la Emisión

Concepto	Detalle	
Emisor	ELEKTRA*	
Fecha de emisión	6 de diciembre de 2023	
Moneda	MXN	
Vencimiento	2029	
Importe emitido	Ps. 2,500 millones	
Calificación	HR AA por HR Ratings AA/M por Verum AA-.mx por Moody's	
Indicador clave de desempeño (KPI)	205 Tiendas Elektra certificadas bajo el estándar EDGE Certified (nivel 1)	
Segunda Opinión (SPO)	Sustainalytics	
	Solidez de los KPI	Adecuado
	Ambición de los SPT	Ambicioso

Un compromiso medible: certificación EDGE

El bono ligado a la sustentabilidad está vinculado al estándar EDGE *(Excellence in Design for Greater Efficiencies)*, desarrollado por la IFC (miembro del Grupo del Banco Mundial). Esta estrategia optimiza el diseño y operación de nuestra infraestructura para reducir la huella ambiental mediante eficiencia en energía, agua y materiales.

› Desempeño Ecoeficiente bajo el Estándar EDGE

La implementación de iluminación LED, climatización optimizada, materiales con mejor desempeño térmico y soluciones hidrícas permiten alcanzar:

- 39% de ahorro promedio de energía
- 58% de ahorro promedio en consumo de agua
- 87% de ahorro en energía incorporada en materiales

› Distribución geográfica sucursales certificadas

50% (25 tiendas) Estado de México

48% (24 tiendas) Ciudad de México

2% (1 tienda) Hidalgo

Nuestra ruta hacia 2029

En Grupo Elektra, reafirmamos nuestro compromiso de alcanzar la meta de 205 tiendas certificadas para el 2029. Para lograrlo, hemos identificado prioridades estratégicas que fortalecerán la implementación de la certificación en los próximos años:

- Continuar la ejecución del plan de certificación
- Estandarizar tecnologías y equipos eficientes
- Optimizar la selección de tiendas con mayor potencial
- Expandir el programa a nuevas regiones
- Fortalecer el monitoreo técnico y operativo.

Este instrumento de financiamiento representa un hito en la integración de criterios ASG en la estrategia financiera del negocio. Más allá del cumplimiento de metas, el bono impulsa una transformación estructural en la forma en que diseñamos y operamos el negocio. La combinación de disciplina financiera, eficiencia operativa y compromiso ambiental nos permite avanzar hacia un modelo de negocio más resiliente, competitivo y alineado con las expectativas del entorno y los grupos de interés.

↓ Conoce más en el sitio del bono ligado a la **sustentabilidad**

Análisis de riesgos climáticos (TCFD)

GRI 3-3, 201-2, 416-1

Alineados con las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), consolidamos las acciones estratégicas en nuestra división financiera e integramos, por primera vez, un análisis estructurado de riesgos y oportunidades climáticas para el negocio comercial. Este ejercicio marca un hito en nuestra estrategia de sustentabilidad, fortaleciendo la transparencia y la toma de decisiones informadas.

El enfoque metodológico utilizado evalúa los impactos financieros y operativos bajo diversos escenarios climáticos y horizontes temporales, constituyendo la base de una estrategia robusta alineada con los estándares globales IFRS S1 y S2.

*//Integramos por primera vez el **análisis climático** en la toma de decisiones estratégicas, alineados con TCFD e IFRS S2 para el negocio comercial.*

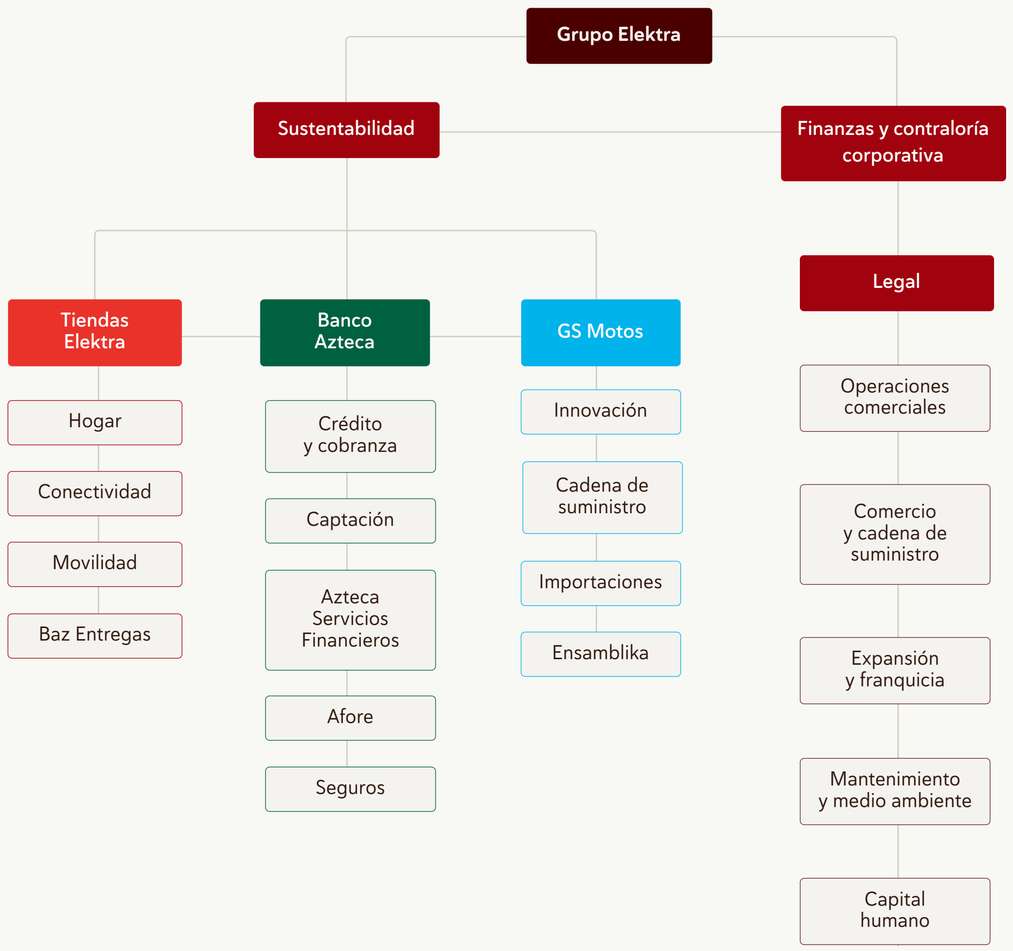
Gobernanza climática

Hemos consolidado una estructura de gobernanza climática a nivel Grupo Elektra para supervisar, gestionar y dar seguimiento a los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático de manera transversal en la organización.

La supervisión recae en el Consejo de Administración, mientras que la gestión operativa se canaliza a través del Comité ASG, con participación activa de áreas como Finanzas, Operaciones, Riesgos y Legal. Asimismo, la Alta Dirección recibe actualizaciones periódicas sobre los avances, los escenarios climáticos y el cumplimiento de objetivos estratégicos.

Los elementos clave de nuestra gobernanza son:

- **Planeación estratégica:** Integración de los factores y riesgos climáticos en la planeación estratégica (3-5 años)
- **Gestión integral:** Incorporación en la matriz corporativa de riesgos
- **Inversión responsable:** Validación de inversiones (CAPEX) con criterios de sustentabilidad
- **Rendición de cuentas:** Inclusión de KPIs climáticos en la evaluación de desempeño



Estrategia climática

Nuestra estrategia climática se fundamenta en el análisis de escenarios que permiten anticipar impactos y fortalecer la resiliencia del negocio. Para este ejercicio se consideraron dos escenarios principales:

- **Escenario de transición ordenada (2°C):** cambios graduales con impactos regulatorios y tecnológicos moderados.
- **Escenario físico severo (3°C+):** mayor frecuencia de eventos extremos y disrupciones operativas.

*//Evaluamos la resiliencia de nuestras unidades de negocio bajo escenarios climáticos diferenciados para **anticipar impactos financieros y operativos.***

Gestión de riesgos climáticos

Hemos estructurado un proceso para la identificación, evaluación y priorización de riesgos climáticos, alineado a las recomendaciones del TCFD y a los estándares IFRS S1 y S2. Estos riesgos se analizan de manera sistemática en tres horizontes temporales:

- **Corto plazo:** 0-3 años
- **Mediano plazo:** 3-10 años
- **Largo plazo:** Más de 10 años

Asimismo, consideramos los impactos financieros potenciales bajo las siguientes categorías:

- **Ingresos:** variaciones en la demanda por cambios en las preferencias **de los consumidores o disrupciones en el mercado.**
- **Costos operativos:** incrementos derivados del consumo energético, gestión de recursos y mantenimiento correctivo.
- **Activos:** Riesgo de deterioro físico u obsolescencia tecnológica prematura.
- **Finanzas:** Presiones en primas de seguros, acceso a capital y condiciones a financiamiento sostenible .

Tiendas Elektra

GRI 3-3, 201-2

Dada la magnitud de nuestra red de sucursales y Centros de Distribución (CEDIS) en México, analizamos nuestra exposición al cambio climático desde una perspectiva de materialidad financiera, evaluando tanto la vulnerabilidad física de la infraestructura como las transiciones regulatorias y de mercado.

Gestión de Riesgos Climáticos

Riesgos físicos

Hemos identificado los factores críticos para la continuidad operativa, particularmente ante fenómenos hidrometeorológicos extremos que pueden causar interrupciones logísticas, daños en infraestructura y afectaciones al inventario:

- **Eventos extremos:** Inundaciones, huracanes y eventos extremos
- **Continuidad operativa:** Fallas eléctricas por olas de calor
- **Integridad de activos:** Daños estructurales por granizadas o deslizamientos
- **Cadena de Suministro:** Interrupciones en nodos logísticos clave.

Riesgos de transición

Los riesgos de transición cobran una relevancia creciente en el contexto de una economía más regulada y orientada a la descarbonización. Estos riesgos impactan principalmente en la composición del portafolio, los costos de cumplimiento y la competitividad del negocio.

- **Mercado:** Cambios en las preferencias del consumidor hacia productos más sostenibles
- **Regulatorio:** Nuevas normativas ambientales y la implementación de impuestos al carbono
- **Tecnológico:** Obsolescencia de productos intensivos en energía
- **Reputacional:** Presión de los grupos de interés por prácticas de sustentabilidad.

Los riesgos climáticos representan impactos financieros potenciales como el incremento en costos operativos, reducción de la demanda, afectación en márgenes y deterioro de activos; sin embargo, también abren oportunidades para transformar nuestro modelo de negocio hacia esquemas más eficientes y resilientes

Estrategia y respuesta

En respuesta a estos desafíos, implementamos una estrategia climática centrada en la eficiencia energética y la optimización operativa, destacando la certificación EDGE como eje estratégico:

- **Certificación de infraestructura:** Certificación de tiendas con estándares internacionales de eficiencia.
- **Tecnología de vanguardia:** Implementación de tecnologías energéticas eficientes, iluminación LED y sistemas de climatización optimizados
- **Optimización de recursos:** Optimización del consumo de energía y agua
- **Descarbonización:** Reducción de emisiones derivadas de la operación

↓ Conoce más sobre el TCFD de **Tiendas Elektra aquí**

// Las **tiendas certificadas** logran **reducciones relevantes** en energía, agua y emisiones, fortaleciendo la **eficiencia operativa.**

Oportunidades climáticas

Identificamos ventajas competitivas asociadas a la transición hacia una economía baja en carbono:

- **Portafolio verde**: Expansión del portafolio de productos ecoeficientes
- **Eficiencia Sistémica**: Mejora en eficiencia energética de tiendas y centros de distribución. Incremento en eficiencia operativa y reducción de costos.
- **Acceso a capital**: Fortalecimiento de reputación y acceso a financiamiento sostenible

Métricas y objetivos

Vinculado a nuestra emisión de certificados bursátiles por $2,500 millones de pesos, mantenemos el compromiso de lograr la certificación EDGE en 205 tiendas hacia el año 2029.

› Avance de certificaciones:

Año	2023	2024	2025	Total
Puntos de contacto certificados	5	20	25	50

Al cierre de 2025, las 50 unidades certificadas representan el 24.4% de la meta total del bono y el 6.8% de nuestra red operativa (Línea Base 2022), asegurando una ruta de cumplimiento sostenida hacia el objetivo de 2029.

↓ Conoce más en la sección del **Bono Ligado a la Sustentabilidad**

GS Motos

GRI 3-3, 201-2

Como la unidad industrial de Grupo Elektra, GS Motos integra el diseño, ensamble, distribución y servicio postventa de motocicletas. Su exposición al cambio climático se gestiona bajo una perspectiva de materialidad financiera, evaluando tanto la vulnerabilidad física de su infraestructura productiva y cadena de suministro, como los riesgos de transición hacia tecnologías más limpias.

Gestión de Riesgos Climáticos

Riesgos físicos

Nuestra operación enfrenta vulnerabilidades ante eventos climáticos extremos que pueden impactar tanto las plantas de ensamble como la logística de distribución. Las afectaciones pueden impactar en:

- **Continuidad Industrial**: riesgo de inundaciones en plantas y patios de distribución
- **Afectaciones en la logística**: interrupciones en el flujo logístico de componentes por fenómenos meteorológicos severos
- **Eficiencia operativa**: Olas de calor y estrés hídrico que afectan los procesos industriales
- **Suministro energético**: Fallas energéticas en líneas de ensamble

// Consolidamos una base estratégica para integrar el cambio climático en la gestión del negocio y avanzar hacia una **operación resiliente y baja en carbono**

Riesgos de transición

Factores estructurales asociados a la transformación global hacia la electromovilidad y a un entorno normativo más estricto:

- **Marco normativo**: Regulaciones sobre emisiones y posibles restricciones a vehículos de combustión
- **Disrupción tecnológica**: Aceleración de la movilidad eléctrica frente a los modelos tradicionales
- **Costos de adaptación**: inversiones necesarias para la reconversión de procesos y adopción de nuevos materiales
- **Reputacional**: Presiones de los grupos de interés asociadas a la transición de productos de combustión

La gestión oportuna de estos riesgos es fundamental para cambios en la demanda, y asegurar la competitividad a largo plazo mediante la reconversión tecnológica.

Estrategia y respuesta

Avanzamos hacia una estrategia de transición que prioriza el desarrollo de soluciones de movilidad sostenible. Destacan acciones tales como:

- **Electrificación**: impulso al desarrollo y comercialización de motocicletas eléctricas
- **I+D Sustentable**: evaluación de materiales avanzados e implementación de nuevas tecnologías
- **Ecoeficiencia**: optimización del consumo energético en procesos productivos
- **Innovación**: fortalecimiento de capacidades de innovación

Oportunidades climáticas

Asimismo, hemos identificado oportunidades estratégicas que pueden fortalecer el posicionamiento del negocio, entre las que se encuentran:

- Expansión en movilidad eléctrica y micromovilidad
- Desarrollo de infraestructura de recarga.
- Implementación de modelos de economía circular (reciclaje y reacondicionamiento)
- Integración de energías renovables en procesos productivos
- Innovación en modelos de negocio y financiamiento

Asimismo, la electrificación abre la puerta a esquemas innovadores de financiamiento y alianzas estratégicas que pueden acelerar la adopción de tecnologías limpias y fortalecer nuestra propuesta de valor.

La transición de GS Motos hacia un modelo más sostenible responde a la gestión de riesgos y constituye una oportunidad para redefinir su posicionamiento en el mercado, impulsar la innovación y generar valor de largo plazo en un entorno de transformación estructural del sector.

Métricas y objetivos

Como parte de nuestra gestión climática, nos basamos en:

- **Medición**: reportamos las emisiones de Gases de Efecto Invernadero bajo el Protocolo GHG
- **Eficiencia**: definimos indicadores de intensidad de carbono
- **Energía**: Incrementamos progresivamente el uso de energía renovable
- **Metas**: Establecemos objetivos de reducción de emisiones

↓ Conoce más en el **TCDF de Grupo Elektra**

Banco Azteca

GRI 3-3, 201-2, 416-1, FS3, FS5, FS10, FS11, FN-IN-410A.2

Los factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) pueden representar riesgos u oportunidades relevantes para la Institución, con impactos potenciales en su desempeño financiero, operativo y reputacional.

En Banco Azteca reconocemos la importancia de identificar, evaluar e integrar estos factores dentro de nuestro Sistema de Administración Integral de Riesgos para la resiliencia del modelo de negocio y la creación de valor sostenible a largo plazo.

Desde esta perspectiva, los principales riesgos ASG se agrupan en las siguientes categorías:

- **Riesgo de Crédito**: Posible deterioro en la solvencia de la cartera de crédito e inversiones, derivado de eventos ASG que generen un impacto adverso –real o potencial– en la capacidad de pago de los acreditados o en el valor de los activos.
- **Riesgo Operativo y Fiduciario**: Pérdidas potenciales asociadas a deficiencias en procesos, controles o prácticas de gestión, incluyendo la falta de integración de criterios de sostenibilidad en la administración o asesoría de activos, cuando éstos se materialicen en perjuicio del cliente.
- **Riesgo Reputacional**: Afectaciones a la imagen institucional y a la confianza de los grupos de interés, derivadas de una gestión insuficiente de factores ASG en la estrategia de negocio o en la toma de decisiones.

Como parte de este enfoque integral, reconocemos que los riesgos climáticos –tanto físicos (eventos extremos o cambios graduales) como de transición (cambios regulatorios, tecnológicos y de mercado hacia una economía baja en emisiones)– requieren un análisis específico. Por ello, dichos riesgos se abordan detalladamente en la sección de Compromisos Ambientales.

Gestión de riesgos climáticos, ambientales y sociales (TCFD)

Como parte de este enfoque integral, reconocemos que los riesgos climáticos –tanto físicos (eventos extremos o cambios graduales) como de transición (cambios regulatorios, tecnológicos y de mercado hacia una economía baja en emisiones)– requieren un análisis específico. Por ello, dichos riesgos se abordan detalladamente en la sección de Compromisos Ambientales.

Metodología del análisis

Utilizamos la plataforma *ThinkHazard,* desarrollada por el Banco Mundial, que permite evaluar los riesgos físicos por zonas geográficas, considerando amenazas climáticas, ambientales no climáticas y sociales.

Las principales amenazas evaluadas incluyen:

- **Riesgos climáticos**
  - Inundaciones
  - Sequías
  - Ciclones
  - Desprendimiento de tierras
  - Calor extremo
  - Incendios forestales
- **Riesgos Ambientales no climáticos:**
  - Terremotos
  - Erupciones volcánicas
  - Tsunamis
- **Riesgos Sociales:**
  - Criminalidad
  - Migración
  - Vandalismo

Este enfoque fortalece la identificación temprana de riesgos, respalda la toma de decisiones informadas y robustece nuestra gestión integral, alineándonos con los principios de sostenibilidad y resiliencia institucional.

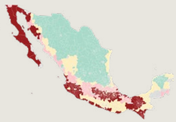
El proceso de evaluación consiste en:

1. Clasificar cada zona geográfica (municipios de la República Mexicana) según el nivel de sensibilidad al que se enfrenta para cada riesgo físico.
2. Agregar el riesgo de cada municipio mediante un *score* y, utilizando percentiles, se hace un *ranking* de cada uno de ellos.
3. Posteriormente, agrupando por quintiles, se categorizan los municipios de acuerdo con el *ranking* en cinco niveles de riesgo.

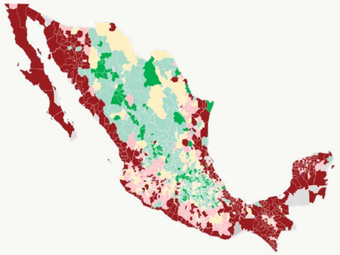
Finalmente, se reagrupa la información a nivel estatal considerando el número de municipios en cada nivel de riesgo y generando un *score* ponderado para cada entidad federativa.

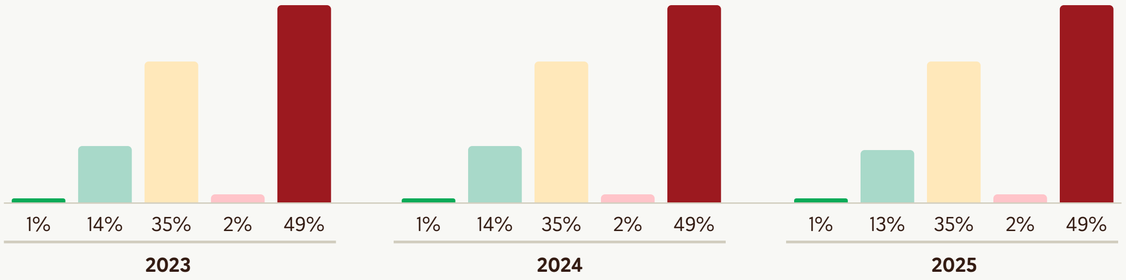
Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto

› Comparativo anual de riesgos por sucursales

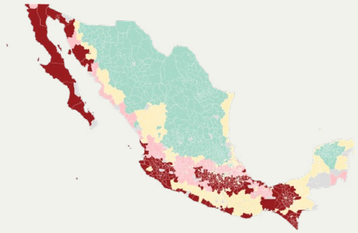
		2023	2024	2025
Físico Climático	Muy Bajo	17	17	17
	Bajo	274	275	271
	Medio	696	703	700
	Alto	45	45	45
	Muy Alto	981	990	985
Ambiental no climático 	Muy Bajo	0	0	0
	Bajo	595	600	592
	Medio	445	448	449
	Alto	428	431	429
	Muy Alto	545	551	548
Social	Muy Bajo	0	0	0
	Bajo	71	71	70
	Medio	867	875	868
	Alto	623	630	630
	Muy Alto	452	454	450
	Total Sucursales	2,013	2,030	2,018

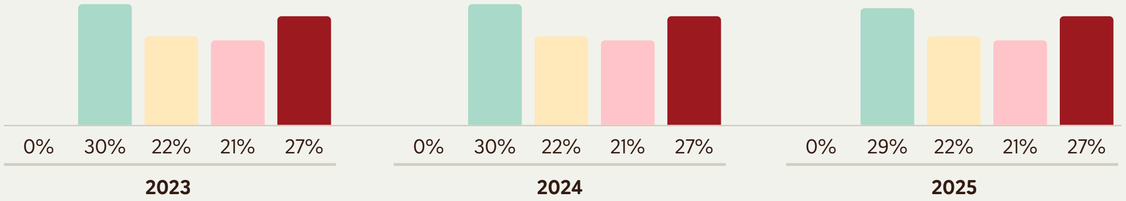
› Riesgo Físico Climático por ubicación de sucursales



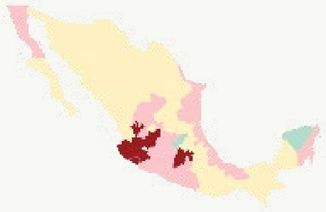


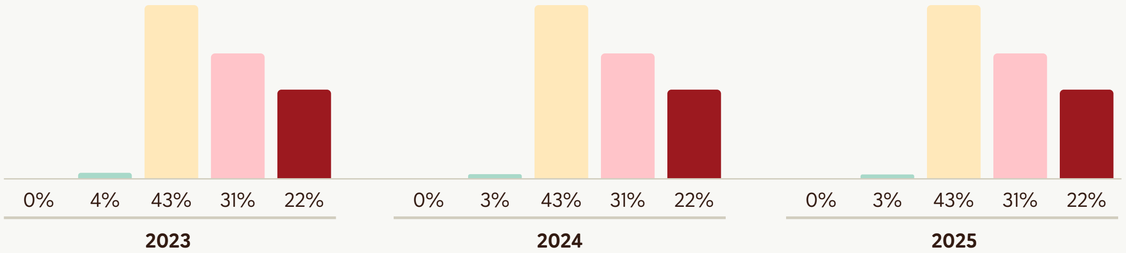
› Riesgo Físico Ambiental No Climático por ubicación de sucursales





› Riesgo Social por ubicación de sucursales





Mapa de calor de riesgos físicos y de transición

Con el propósito de identificar la exposición de las contrapartes a riesgos físicos y de transición en las carteras corporativa, de consumo y captación, desarrollamos un mapa de calor por industria. Este ejercicio se basó en información del *United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)* e incorporó los cuatro factores de riesgo de transición (regulatorio y legal, tecnológico, de mercado y reputacional). Asimismo, la delimitación territorial se realizó con base en la distribución geográfica de las contrapartes.

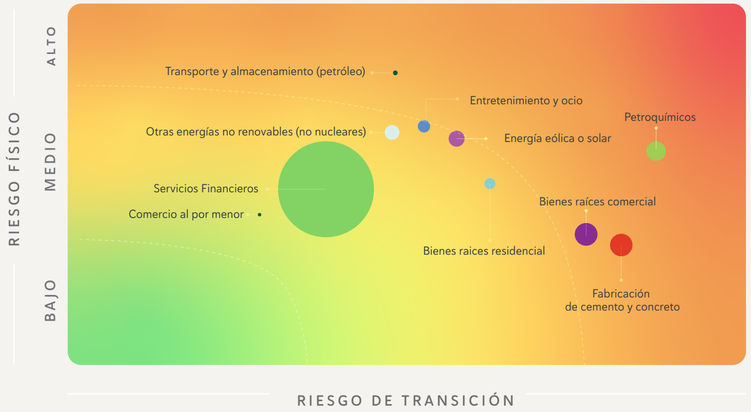
Tipos de Riesgo

- Riesgo Físico:
  - Relacionado con eventos climáticos (según ThinkHazard).
  - Clasificación: Bajo, Medio, Alto (basado en la ubicación de la contraparte).
- Riesgo de Transición:
  - Depende del sector económico de la empresa.
  - Algunos sectores se verán afectados negativamente por regulaciones hacia una economía verde (por ejemplo, petroquímicos, por impuestos o restricciones a materiales contaminantes).
  - Otros sectores tienen mayor capacidad de adaptación.

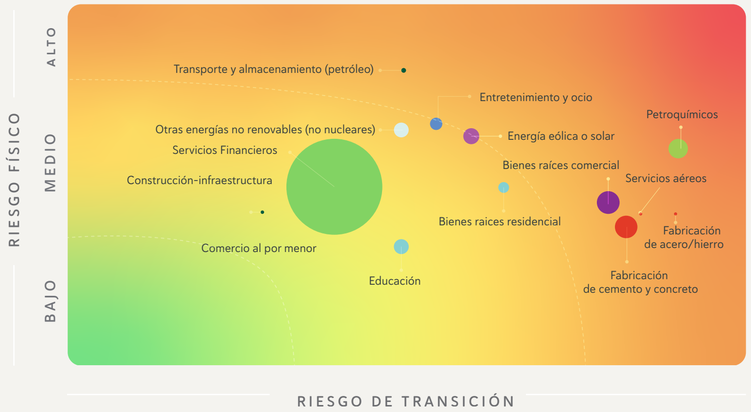
Mapa de calor Cartera Corporativa, Banca Institucional y de Gobierno (BIG)

Al cierre de 2025, se identifican 5 sectores en Riesgo Alto de Transición: petroquímicos, fabricación de acero/hierro, servicios aéreos, fabricación con cemento y concreto, bienes raíces comerciales, que representan el 12%. Esto es 2% menos que en 2024, debido a cambios en los saldos de estos sectores.

› Diciembre 2024



› Diciembre 2025



Nota: Para la cartera corporativa se consideraron riesgos físicos y de transición a nivel del sector de las empresas.

Mapa de calor Cartera de Consumo

El centro del país y las regiones Norte, concentran el 58.6% de la cartera de consumo y muestran riesgo medio, bajo y muy bajo, manteniendo los niveles de 2024.

Estado	Riesgo físico	Riesgo de transición	% Cartera	Cambio Respecto 2024
Tabasco	Muy Alto	Medio	22.2%	-0.99%
Sinaloa	Muy Alto	Medio		
Sonora	Muy Alto	Medio		
Tamaulipas	Muy Alto	Medio		
Campeche	Muy Alto	Medio		
Yucatán	Muy Alto	Medio		
Chiapas	Muy Alto	Medio		
Guerrero	Muy Alto	Medio		
Oaxaca	Muy Alto	Medio		
Colima	Alto	Medio	19.2%	+0.46%
Quintana Roo	Alto	Medio		
Nayarit	Alto	Medio		
Veracruz	Alto	Medio		
Michoacán	Alto	Medio		
Jalisco	Alto	Medio		
Baja California Sur	Alto	Medio		
Baja California	Medio	Medio	4.8%	+0.19%
Nuevo León	Medio	Medio		

Estado	Riesgo físico	Riesgo de transición	% Cartera	Cambio Respecto 2024
CDMX	Bajo	Medio	49.8%	+0.36%
Coahuila	Bajo	Medio		
San Luis Potosí	Bajo	Medio		
Guanajuato	Bajo	Medio		
Edo México	Bajo	Medio		
Morelos	Bajo	Medio		
Chihuahua	Bajo	Medio		
Querétaro	Bajo	Medio		
Hidalgo	Bajo	Medio		
Puebla	Bajo	Medio		
Durango	Muy Bajo	Medio	4.1%	-0.02%
Zacatecas	Muy Bajo	Medio		
Tlaxcala	Muy Bajo	Medio		
Aguascalientes	Muy Bajo	Medio		

Para la cartera de consumo se analizó el riesgo en función del producto.

Mapa de calor de Captación (Personas físicas)

El 62.5% de la captación se ubicó en niveles de riesgo físico muy bajo, bajo y medio, debido a su concentración en zonas que no representan exposiciones altas al cambio climático.

Estado	Riesgo físico	Riesgo de transición	% Cartera	Cambio Respecto 2024
Tabasco	Muy Alto	Bajo	18.0%	-0.07%
Sinaloa	Muy Alto	Bajo		
Sonora	Muy Alto	Bajo		
Tamaulipas	Muy Alto	Bajo		
Campeche	Muy Alto	Bajo		
Yucatán	Muy Alto	Bajo		
Chiapas	Muy Alto	Bajo		
Guerrero	Muy Alto	Bajo		
Oaxaca	Muy Alto	Bajo		
Colima	Alto	Bajo	19.4%	+0.002%
Quintana Roo	Alto	Bajo		
Nayarit	Alto	Bajo		
Veracruz	Alto	Bajo		
Michoacán	Alto	Bajo		
Jalisco	Alto	Bajo		
Baja California Sur	Alto	Bajo		
Baja California	Medio	Bajo	3.4%	-0.001%
Nuevo León	Medio	Bajo		
CDMX	Bajo	Bajo	54.8%	-0.05%
Coahuila	Bajo	Bajo		
San Luis Potosí	Bajo	Bajo		
Guanajuato	Bajo	Bajo		
Edo México	Bajo	Bajo		
Morelos	Bajo	Bajo		
Chihuahua	Bajo	Bajo		
Querétaro	Bajo	Bajo		
Hidalgo	Bajo	Bajo		
Puebla	Bajo	Bajo		
Durango	Muy Bajo	Bajo	4.3%	+0.012%
Zacatecas	Muy Bajo	Bajo		
Tlaxcala	Muy Bajo	Bajo		
Aguascalientes	Muy Bajo	Bajo		

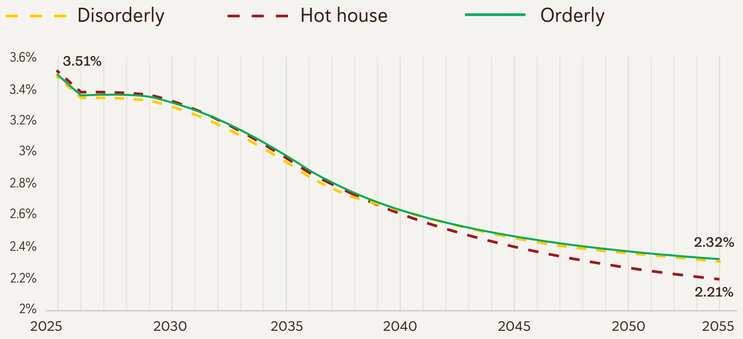
Pruebas de estrés del portafolio de Crédito Corporativo

Con el objetivo de evaluar la resiliencia de nuestro portafolio de Crédito Corporativo, Institucional y de Gobierno, realizamos pruebas de estrés climático basadas en las metodologías del *Network for Greening the Financial System (NGFS).* Mediante modelos internos, proyectamos las Probabilidades de Incumplimiento (PDs) hacia el año 2055, integrando riesgos físicos, de transición y combinados.

Este análisis evalúa la capacidad de adaptación de las contrapartes ante tres escenarios climáticos, considerando la velocidad de respuesta sistémica:

- ***Below 2°C* (Ordenado):** Implementación temprana de políticas climáticas y precios óptimos al carbono, resultando en riesgos de transición moderados.
- ***Delayed Transition* (Desordenado):** Introducción tardía de políticas climáticas, provocando una transición abrupta que eleva significativamente los riesgos de transición y capital.
- ***Current Policies (Hot House World):*** Continuidad de las políticas actuales y esfuerzos globales insuficientes, derivando en riesgos físicos severos e impactos irreversibles a largo plazo.

› Riesgos Combinados - Cartera total BIG



Negocio comercial

Tiendas Elektra

GS Motos

//+1,200 puntos de contacto en México, Guatemala y Honduras

//Piso de venta promedio superior a **1,000 m² en México**

Tiendas Elektra

GRI 2-1, 2-6

Tiendas Elektra se dedica a la comercialización de una amplia oferta de productos y servicios, disponibles tanto en su red de sucursales físicas como en canales digitales, articulados bajo una estrategia omnicanal robusta. Este enfoque integra distintos puntos de contacto para brindar a millones de clientes una experiencia de compra ágil, cercana y consistente, facilitando el acceso a soluciones adaptadas a sus necesidades.

Como parte del Negocio Comercial de Grupo Elektra, la operación de Tiendas Elektra se posiciona como el principal canal de venta y distribución del Grupo, generando valor económico, social y financiero a través de la comercialización de bienes duraderos, tecnología y soluciones de movilidad, complementadas con esquemas de financiamiento accesibles que amplían la satisfacción de necesidades de millones de familias en México, Guatemala y Honduras.

Operaciones

La infraestructura operativa de Tiendas Elektra se sustenta en una red sólida de más de 1,200 puntos de contacto estratégicamente distribuidos en México, Guatemala y Honduras. En el mercado mexicano las tiendas cuentan con un piso de venta promedio superior a 1,000 m², lo que nos permite ofrecer una exhibición amplia disponibilidad inmediata y una experiencia integral en cada visita, así como cercanía con nuestros clientes y la capacidad de atender distintos perfiles de consumo.

Modelo de Sustentabilidad

GRI 2-22

En Tiendas Elektra reafirmamos nuestro compromiso con la sustentabilidad a través de estrategias alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, concentrándonos en tres ejes de acción:

1. Enfoque de innovación y eficiencia

Impulsamos la solidez y el crecimiento del negocio a través de la innovación constante y la optimización operativa. Al integrar tecnologías de vanguardia en la digitalización de nuestros procesos y robustecer la eficiencia logística, garantizando una propuesta de valor ágil, competitiva y alineada con las demandas del mercado actual, rigiéndonos siempre bajo estrictos estándares éticos.

Eje de acción	ODS
Eficiencia logística	8, 12
Digitalización de procesos	16, 17

2. Compromiso con los grupos de interés

Colocamos a las personas en el centro de nuestras decisiones, construyendo relaciones de confianza mutua con los colaboradores, clientes, proveedores y comunidades. Promovemos el bienestar integral y el desarrollo a través de una gestión de marca transparente, con canales de comunicación abierta en temas ASG y el impulso de una cadena de suministro responsable que comparta nuestros valores y compromisos.

Eje de acción	ODS
Gestión de marca y comunicación ASG	4
Cadena de suministro responsable	10, 12

3. Compromiso con el medio ambiente.

Asumimos la responsabilidad de proteger nuestro entorno mitigando el impacto ambiental de nuestras operaciones. Impulsamos la transición hacia un modelo de negocio ecoeficiente mediante la optimización en el uso de recursos, la adopción de energías limpias y el desarrollo de infraestructura comercial sustentable, consolidando así nuestra contribución activa frente al cambio climático.

Eje de acción	ODS
Automatización y eficiencia de procesos operativos	13

Doble materialidad

GRI 3-1, 3-2

En 2025 realizamos un análisis de doble materialidad para identificar y priorizar los temas ASG más relevantes para Tiendas Elektra considerando tanto su impacto en el entorno como los riesgos y oportunidades para el desempeño financiero del Banco. El proceso se llevó a cabo en alineación con los estándares GRI, los lineamientos de SASB y los requerimientos de divulgación del ISSB (IFRS S1).

↓ Conoce la metodología completa de **doble materialidad en Grupo Elektra**

› Identificación de Riesgos y Oportunidades (IROs)

- A Ambiental
- S Social
- G Gobernanza
- Temas identificados en análisis de Tiendas Elektra
- Temas financieramente materiales según SASB
- Temas financieramente materiales según CSA y el sector

La materialidad financiera se evaluó considerando el impacto potencial en resultados financieros, el horizonte temporal en el que podría manifestarse y la probabilidad de ocurrencia, con base en análisis de escenarios, riesgos estratégicos por unidad de negocio, benchmarking sectorial y juicio experto, en línea con lineamientos de ISSB, GRI y ESRS.

ID	Tema ESG	Categoría (A/S/G)	Riesgo identificado	Impacto financiero (Alto/Medio/Bajo)	Horizonte (Corto/Medio/Largo)	Probabilidad (Alta/Media/Baja)	Materialidad financiera (resultado)	Comentarios
1	Cambio climático	A	Eventos extremos	Alto	Medio	Media	Alto	· Impacto por eventos extremos
2	Energía y electricidad	A	Tarifa CFE	Alto	Medio	Media	Alto	· Costos energéticos crecientes
3	Resiliencia cadena suministro	A	Disrupción logística	Medio	Corto	Media	Medio	· Continuidad operativa
4	Privacidad del cliente	S	Uso indebido de datos personales / sanciones	Alto	Corto	Media	Alto	· Protección de datos
5	Seguridad de los datos	G	Ciberataques / filtraciones / interrupción de sistemas	Alto	Corto	Alta	Alto	· Ciberseguridad
6	Diversidad, equidad e inclusión	S	Falta de diversidad / discriminación	Medio	Medio	Media	Medio	· Programas DEI en capital humano
7	Prácticas laborales (atracción)	S	Incumplimiento / conflicto laboral	Medio	Corto	Media	Medio	· Cumplimiento laboral
8	Ciclo de vida de los productos (materiales y residuos)	A	Impacto ambiental en producción y disposición	Medio	Largo	Media	Medio	· Prácticas de economía circular
9	Ética empresarial y anticorrupción	G	Corrupción / fraude / incumplimiento	Alto	Corto	Media	Alto	· Políticas anticorrupción / Código de ética
10	Salud y seguridad	S	Accidentes laborales / incidentes operativos	Alto	Corto	Media	Alto	· Programas de salud y seguridad ocupacional
11	Gestión de riesgos	G	Falta de control de riesgos estratégicos / operativos	Alto	Corto	Alta	Alto	· ERM / análisis de riesgos ASG

› Identificación de Riesgos y Oportunidades (IROs)

› DIMENSIÓN ECONÓMICA	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Gestión de la marca	Alta	-	Impacto
Temas financieros	Alta	-	Impacto
Operaciones	Alta	-	Impacto
Eficiencia operativa	Alta	-	Impacto
Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	Alta	Alta	Doble
Gestión de relaciones con clientes	Alta	Alta	Doble

› DIMENSIÓN AMBIENTAL	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	Alta	-	Impacto
Materiales	Alta	Media	Doble
Ecoeficiencia energética	Media	Alta	Doble
Gestión de los recursos hídricos	Media	-	Impacto
Biodiversidad	Baja	-	Impacto
Cambio climático	Media	Alta	Doble
Gestión de residuos	Alta	Media	Doble

› DIMENSIÓN SOCIAL	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Atracción y retención de talento	Media	Media	Doble
Desarrollo de capital humano	Alta	-	Impacto
Diversidad e igualdad de oportunidades	Alta	Media	Doble
Salud y seguridad ocupacional	Alta	Alta	Doble
Derechos humanos	Alta	-	Impacto
Impacto social	Alta	-	Impacto
Estándares con proveedores	Alta	Media	Doble

› GOBERNANZA	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Gestión de RSC / aspectos ASG	Alta	-	Impacto
Gobierno corporativo	Media	-	Impacto
Gestión de riesgos	Alta	Alta	Doble
Ciberseguridad	Media	Alta	Doble
Ética e integridad	Alta	Alta	Doble
Corrupción, soborno y transparencia	Alta	Alta	Doble
Prevención de lavado de dinero / fraudes	Alta	Alta	Doble

› Matriz de temas materiales

GRI 3-1, 3-2

Temas financieramente materiales

Materialidad de impacto (+ / −)	Bajo	Medio	Alto
Alto	· Gestión de la marca · Temas financieros · Operaciones · Eficiencia operativa · Políticas ambientales · Desarrollo capital humano · Derechos humanos · Impacto social · Gestión RSC	· Materiales · Gestión de residuos · Diversidad · Estándares con proveedores	· Desarrollo de productos y servicios · Gestión de relaciones con clientes · Salud y seguridad · Gestión riesgos · Ética e eintegridad · Corrupción · PLD
Medio	· Gestión de recursos hídricos · Gobierno corporativo	· Atracción de talento	· Ecoeficiencia energétcia · Cambio climático · Ciberseguridad
Bajo	Biodiversidad		

Materialidad financiera

Estrategia comercial

Ante un mercado dinámico y altamente competitivo, en Tiendas Elektra hemos evolucionado hacia un modelo de negocio centrado en la experiencia, orientado a simplificar la decisión de compra y a fortalecer la relación con cada cliente. La estrategia integra soluciones físicas y digitales, facilitando interacciones ágiles, consistentes y alineadas con los hábitos de consumo actuales.

Pilares estratégicos

- **Modelo omnicanal integrado:** combinamos la red robusta de sucursales con canales digitales que permiten a los clientes consultar, comparar, financiar y adquirir productos desde cualquier punto de contacto, garantizando continuidad en la experiencia.
- **Propuesta de valor accesible y competitiva:** ofrecemos un portafolio diversificado –electrodomésticos, tecnología, muebles, artículos para el hogar, motocicletas y más– con estándares de calidad y condiciones de financiamiento que amplían el acceso a bienes duraderos para millones de personas.
- **Esquemas de financiamiento flexibles:** contamos con soluciones de pago y crédito diseñadas para ajustarse a distintos perfiles socioeconómicos. Con base en este modelo, facilitamos la adquisición de bienes de alto valor mediante planes accesibles, fortaleciendo la inclusión financiera, las opciones de movilidad.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Líneas de negocio

Nos consolidamos como un actor relevante en el sector comercial a través de una estructura organizacional enfocada en tres líneas estratégicas de negocio: Hogar, Movilidad y Conectividad. Cada línea responde a necesidades específicas de las personas y está diseñada para ampliar acceso a bienes duraderos, tecnología y soluciones de transporte mediante una propuesta que combina disponibilidad, financiamiento y cobertura territorial.

//**1,083,144 motocicletas** armadas y activadas en puntos de venta durante 2025

//Promedio de **21 mil operaciones semanales**

//**15 CESEM inaugurados** (Centros de Servicio Elektra Motos), nuevo concepto multimarca

//Capacidad instalada conjunta de **81,000 operaciones semanales**

Hogar

Nuestra propuesta de valor se orienta a brindar soluciones integrales para el bienestar de las familias respaldadas por un modelo ominicanal que maximiza la contribución y la rotación de capital. Entendemos la importancia de acompañar a los clientes desde su primer hogar, hasta la renovación de sus espacios familiares, ofreciendo soluciones que faciliten la adquisición de línea blanca, entretenimiento, muebles y colchones.

En 2025, la línea de Hogar mantuvo un enfoque integral orientado a fortalecer procesos, capacidades y resultados financieros. Los objetivos incluyeron mejorar la asertividad en la planeación empresarial integrada *(Integrated Business Planning, IBP),* integrar herramientas tecnológicas, optimizar el inventario en riesgo y robustecer la participación de venta digital. Asimismo, priorizamos un portafolio con alta capacidad de colocación y adecuada probabilidad de recuperación, así como el fortalecimiento de la contribución en proveedores estratégicos para asegurar rentabilidad y continuidad operativa.

Movilidad

Nuestra propuesta de valor en Movilidad se orienta a ofrecer alternativas accesibles tanto a crédito como de contado, facilitando el acceso a soluciones de transporte bajo esquemas flexibles y confiables. Buscamos construir relaciones sólidas basándonos en confianza, acompañamiento y continuidad en el servicio.

En posventa, durante 2025 realizamos 1,083,144 armados y activados documentales en puntos de venta, equivalentes a un promedio superior a 21 mil operaciones semanales. Implementamos el modelo CESEM (Centro de Servicio Elektra Motos) e inauguramos los primeros 15 centros con enfoque multimarca y atención diferenciada para el segmento premium, incluyendo capacitación técnica especializada para nuevas marcas como Hero, Benelli y Morbidelli. Con esta nueva red ampliamos nuestra capacidad instalada a 81,000 operaciones semanales, asegurando continuidad operativa y el soporte técnico tanto para clientes individuales como para las flotillas operativas de Cobranza Domiciliaria de Banco Azteca.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Conectividad

//Nuestro compromiso es o**frecer servicios confiables, accesibles y alineados** con las necesidades de un **entorno cada vez más digital.**

Impulsamos el acceso digital para millones de clientes mediante soluciones de conectividad eficientes y competitivas. Diseñamos experiencias que acortan distancias y facilitan la comunicación, permitiendo que las personas se mantengan cerca de quienes más valoran, sin importar su ubicación.

› Estructura y pilares

La línea de Conectividad se organiza en cinco pilares: Préstamos Conectividad (estrategia de productos de préstamo), Producto Telefonía y Producto Cómputo (gestión de la estrategia comercial), Promotoría (gestión operativa en el punto de venta) y Fábrica de Planes | Oui (creación y gestión de servicios). Esta estructura nos permite coordinar el desarrollo de productos, la ejecución comercial y la integración de servicios bajo una visión tecnológica y orientada al desempeño sostenido.

RESULTADOS 2025

- **Rentabilidad y recurrencia:** consolidamos un modelo basado en tecnología y servicios que generan relaciones a largo plazo con nuestros clientes.
- **Eficiencia de inventarios:** establecimos una meta de 90 días de Inventario Disponible (DDI) y fomentamos ventas en efectivo de mayor margen, preservando la calidad de la cartera de crédito.
- **Impulso Digital:** incentivamos el tránsito de clientes hacia Elektra.mx mediante beneficios exclusivos y promovimos servicios como Tiempo Aire y OuiPack.
- **Economía circular:** ampliamos la oferta de equipos reacondicionados bajo cumplimiento estricto de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), incorporando 20 nuevos SKUs en cinco modelos distintos.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Ecosistema Digital y Ominicanalidad

E-Commerce

SASB CG-EC-000.C

Nuestra plataforma de comercio electrónico se integra por Elektra.mx y la App Elektra, permitiendo a los clientes adquirir mercancía propia (1P), productos de terceros (3P), servicios y soluciones financieras desde cualquier dispositivo. Contamos con un catálogo de 283,697 productos distribuidos en 22 categorías –como telefonía, línea blanca, cómputo, electrónica, hogar, muebles, moda, motos, salud, alimentos y viajes –, ofreciendo opciones de entrega a domicilio o recolección en tienda.

› Esquemas de atención

- **Venta asistida:** brindamos acompañamiento personalizado a través de asesores que, mediante herramientas digitales, acceden al catálogo completo y facilitan la selección y el pago del producto, asegurando una experiencia guiada y eficiente.
- **Autoservicio digital:** ponemos a disposición productos propios y del *Marketplace* en nuestras plataformas electrónicas -App Elektra, Elektra.mx e Italika.mx,- permitiendo que los clientes compren de forma autónoma desde cualquier lugar.

Estrategia de logística

El modelo de entregas combina soluciones avanzadas con el propósito de optimizar tiempos, costos y la consistencia en el servicio. Para mercancía propia (1P) Baz Entregas administra los inventarios y determina el método más eficiente para la distribución, apoyándose en paqueterías externas cuando es necesario. Los clientes pueden elegir entrega en domicilio o en más de 1,000 puntos pick-up habilitados en nuestras tiendas. Para mercancía de terceros (3P), los sellers gestionan directamente la entrega, algunos a través de la plataforma EnvíoClick. Adicionalmente, en 2025 iniciamos un proyecto piloto de *fulfillment,* resguardando productos de alta rotación de *sellers* estratégicos para ofrecer mejores tiempos, costos competitivos y mayor homogeneidad en el servicio.

//**Más de 200 mil productos** en catálogo, en 22 categorías comerciales **a disposición de nuestros clientes.**

//**El 73% de las ventas** realizadas por la App Elektra se realizaron **mediante préstamo digital** (+27% vs. 2024).

//**1.8 millones de clientes activos**

//**13% de crecimiento digital**

//**50% de las ventas digitales** por App Elektra

Marketplace

Nuestro Marketplace integra venta de mercancía propia (1P), oferta de terceros (3P), servicios complementarios –viajes, tiempo aire y garantía extendida– y operaciones *cross border*. La plataforma concentra un portafolio diversificado que atiende múltiples perfiles de consumo a través de 22 categorías que incluyen:

- Alimentos y Bebidas
- Automotriz
- Bebés y juguetes
- Belleza y Cuidado Personal
- Colchones y Boxes
- Cómputo
- Deportes
- Electrónica
- Herramientas
- Hogar
- Línea blanca
- Mascotas
- Moda y accesorios
- Motos
- Muebles
- Películas, música y libros
- Ropa
- Salud y Equipamiento Médico
- Telefonía
- Videojuegos
- Calzado

Mejoras estructurales 2025

En 2025 reforzamos la homologación entre canales físicos y digitales para facilitar que los clientes encuentren los mismos productos, precios, promociones, alternativas de pago y opciones de entrega en cualquier formato de tienda, incluyendo Elektra Digital y Elektra Motos.

Asimismo, incorporamos iniciativas para que asesores en sucursal acompañen la compra dentro del entorno digital, facilitando el *onboarding,* la navegación y el cierre de la transacción. Este enfoque amplía el acceso al catálogo extendido y orienta los esfuerzos comerciales hacia operaciones rentables, manteniendo coherencia en la experiencia.

//$1,310 mdp en ventas surtidas por 3P

//49% de la venta digital

//543,977 pedidos anuales

Aunado a lo anterior, durante el año implementamos mejoras estructurales en nuestra operación, tales como:

- Liberación de *Marketplace* 2.0, con nuevas funcionalidades.
- Integración de modalidades *Pickup* y *Cross Border Trade* (CBT).
- Automatización de pagos y cobros a *sellers*.
- Proceso formal de certificación de vendedores.
- Desarrollo de guías operativas y KPIs para *Top Sellers.*
- Integración de BAZ Entregas como *carrier* para vendedores externos.

Impulso al emprendimiento y desempeño 3P

Nuestros canales digitales se han posicionado como un impulsor de desarrollo para los emprendedores, pues fortalecen la visibilidad de pequeños negocios al integrarlos como *sellers* certificados dentro de la plataforma. A través del Seller Center, gestionan su catálogo y ventas de forma centralizada, acceden a infraestructura logística y aprovechan el posicionamiento de nuestra marca. Aquellos negocios con mayor potencial comercial pueden obtener mayor exposición dentro del ecosistema digital, ampliando su alcance y oportunidades de crecimiento.

Durante 2025, la participación de 3P alcanzó 49% de la venta surtida digital, de los cuales los pedidos anuales fueron distribuidos por Envío-Click (63%), logística propia (32%) y convenios externos (6%).

Cadena de suministro

GRI 2-6

En Tiendas Elektra gestionamos nuestra cadena de suministro con un enfoque orientado a la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la colaboración de largo plazo con nuestros socios comerciales. Trabajamos con proveedores que comparten nuestros principios de integridad, calidad y responsabilidad, promoviendo prácticas consistentes en cada etapa del proceso, desde la negociación hasta la entrega final de los productos.

Gobernanza de la cadena

La cadena de proveeduría se apoya en dos estructuras complementarias. La Central de Compras de Grupo Salinas (CCGS) coordina las estrategias de negociación mediante procesos estructurados como licitaciones y subastas, asegurando el cumplimiento del marco normativo y de las políticas internas de certificación de proveedores. De manera simultánea, el área de cadena de suministro de Tiendas Elektra gestiona el abastecimiento, la planificación de inventarios y la distribución hacia nuestros puntos de venta y canales digitales.

Programas estratégicos

Operamos tres programas que estructuran la relación con la base de proveedores: **Expediente Único** para la incorporación de nuevos socios, **REPSE** para el cumplimiento normativo en servicios especializados y **Recepción para el soporte integral** durante el ciclo de vida del proveedor.

Expediente Único : Incorporación de Nuevos Proveedores

Este programa facilita la incorporación eficiente de nuevos socios al padrón de proveedores del Grupo, brindando asesoría especializada en el llenado del cuestionario ARIBA y su alta en la plataforma Dito 4.0.

Indicador 2025	Resultado
Base de proveedores	3,918 (+49.65% vs. 2024)
Proveedores con expediente completo	3,298 (84.4% de afiliación)
Índice de satisfacción (NPS)	90.7% (+3.1% vs. 2024)

› Regularización de Servicios Especializados (REPSE)

El programa REPSE garantiza que todos los proveedores de servicios especializados cumplan con la normativa vigente mediante atención personalizada, asesoría experta y acompañamiento en el uso de la plataforma Legit. Durante 2025 superamos significativamente el desempeño del año anterior, apoyados en campañas sistemáticas de comunicación dirigidas a 900 destinatarios cada quince días.

Indicador	Resultado
Crecimiento de proveedores	+27.48% (de 866 a 1,104)
Tasa de regularización	93.36% (1,025 de 1,104 proveedores)
Mejora vs. 2024	+10.92 puntos porcentuales
NPS Satisfacción del proveedor	90.59% (vs. 87.63% en 2024)
Llamadas de seguimiento	30,135 contactos
Correos enviados	17,690 comunicaciones

Recepción : Soporte Integral a Proveedores

A través del área de Recepción, brindamos acompañamiento integral a los proveedores en procesos de afiliación, uso de plataformas tecnológicas (Dito 4.0 y Ekomercio) y atención de incidencias relacionadas con facturación. Durante 2025 fortalecimos la capacidad de respuesta y mejoramos la experiencia de atención.

Adicionalmente, implementamos campañas especiales de regularización para fortalecer el cumplimiento y la eficiencia operativa de los proveedores, entre las que destacan la afiliación de 176 proveedores rezagados al sistema Dito 4.0, la actualización masiva de Constancias de Situación Fiscal (CSF) y la correcta asociación de notas de recepción con facturas pendientes.

Indicador	Resultado
Volumen de atención	13,330 solicitudes (+39% vs. 2024)
Eficiencia operativa	100% (+0.55% vs. 2024)
NPS Satisfacción	91.48% (+3.67% vs. 2024)
Solicitudes por canal	9,578 (5,126 llamadas + 4,452 correos)
Correos informativos enviados	12,819
Boletines especiales (37,508 destinatarios)	7

El éxito de nuestros programas de Expediente Único, REPSE y Recepción se sustenta en cuatro pilares estratégicos que fortalecen la excelencia operativa:

1. **Comunicación clave con el área de Compras**
   Mantenemos una coordinación estrecha y un flujo constante de información con el área de adquisiciones, lo que permite alinear prioridades, resolver bloqueos operativos y agilizar la aprobación de nuevos proveedores.

2. **Seguimiento puntual con proveedores**
   Brindamos acompañamiento personalizado a proveedores nacionales y extranjeros en cada etapa del proceso, desde su registro inicial hasta su completa activación en los sistemas.

3. **Gestión de casos estratégicos**
   Contamos con una mesa de ayuda especializada para proveedores clave del negocio, lo que garantiza una atención prioritaria y la resolución oportuna de incidencias críticas.

4. **Plantilla fija especializada**
   Operamos con un equipo permanente de dos ejecutivos especializados, lo que asegura continuidad, conocimiento técnico y consistencia en la calidad de atención a proveedores.

Marco normativo para proveedores

Contamos con políticas que establecen lineamientos claros para la gestión responsable de proveedores y el cumplimiento de las normativas internas y legales durante los procesos de negociación y contratación. Entre las principales disposiciones aplicables destacan, según la línea de negocio:

Hogar	Conectividad
Colchones • Política de Fill Rate • Política de Etiquetado en CEDIS • Política de Bono Logístico • Política de Servicio Postventa y Garantías • Política de Certificación de Proveedores	• Certificación de proveedores • Políticas para la selección de socios comerciales de Tiendas Elektra • Contratos comerciales que contemplan condiciones de *marketing*, bonos logísticos, promotoría, garantías y servicio postventa
Muebles • Manual de Empaque de Producto • Manual de Certificación de Calidad de Proveedores • Contrato Marco • Condiciones Comerciales • *Fill Rate* • Servicio Postventa • Convenios Logísticos • Convenios de Apertura	
Línea Blanca • Certificación de proveedores • Firma de acuerdos legales y comerciales • Anexos de condiciones comerciales, bono logístico, garantías y servicio • *Fill Rate*	

Hogar	
Entretenimiento • Manual de Empaque de Producto • Manual de Certificación de Calidad de Proveedores • Contrato Marco • Adendum de condiciones comerciales • Convenios de *Fill Rate* • Garantías y servicio postventa • Convenios logísticos y de aperturas	

Gestión responsable y soporte a proveedores

La gestión de nuestros proveedores es clave para garantizar el abastecimiento oportuno de productos, mantener estándares de calidad y sostener una propuesta comercial competitiva. A través de esquemas de planificación conjunta, coordinamos prioridades, detectamos oportunidades de mejora y consolidamos relaciones de colaboración de largo plazo con nuestros socios comerciales.

Durante 2025 fortalecimos nuestras prácticas de abastecimiento mediante acciones orientadas a mejorar la eficiencia operativa y la coordinación con nuestros socios comerciales, entre las que destacan:

- Optimización de estrategias de negociación y planificación comercial con proveedores estratégicos.
- Consolidación de procesos de certificación para garantizar estándares de calidad, cumplimiento y confiabilidad.
- Formalización de acuerdos comerciales y logísticos para fortalecer la eficiencia de las operaciones.
- Mejora en la planificación de inventarios y coordinación de entregas para asegurar la disponibilidad del producto.

En la línea de Conectividad, implementamos revisiones anuales de planeación comercial considerando indicadores de desempeño, así como esquemas de CPFR *(Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment)* que brindan visibilidad de inventario y demanda con un horizonte de hasta 12 semanas. Estos acuerdos se complementan con definiciones sobre plazos de pago, bonos logísticos y estrategias de promoción o liquidación de inventario.

Por otra parte, en la línea de Hogar, los procesos de negociación se adaptan a las características de cada segmento, incluyendo:

- Definición de requerimientos comerciales y de portafolio.
- Negociación de costos, condiciones comerciales, volúmenes y tiempos de entrega.
- Evaluación técnica y certificación de proveedores.
- Formalización contractual y emisión de órdenes de compra.
- Planificación del ciclo de vida del producto y estrategias de renovación del portafolio.

Este enfoque nos permite garantizar un suministro constante y fortalecer relaciones comerciales de largo plazo.

Certificación para proveedores

Adicionalmente, contamos con instrumentos como la Política para la Selección de Socios Comerciales de Tiendas Elektra y el proceso de Certificación de Proveedores que nos permiten gestionar la relación con cada proveedor.

La totalidad de nuestros proveedores deben acreditar la certificación corporativa, la cual evalúa aspectos legales, fiscales, financieros y operativos relacionados con los productos y servicios ofrecidos. Este proceso fortalece la confiabilidad de la cadena de suministro y fomenta la creación de relaciones comerciales basadas en transparencia y valor compartido.

Evaluación de proveedores

Realizamos evaluaciones periódicas para asegurar que nuestros proveedores cumplan con estándares alineados a nuestros principios de integridad, calidad y responsabilidad. Los criterios incluyen cumplimiento legal y fiscal, situación financiera y análisis de riesgos, gobierno corporativo, control de calidad y operaciones, cumplimiento normativo, seguridad, salud e higiene, así como responsabilidad social y sostenibilidad. En determinadas categorías, las evaluaciones técnicas se realizan mediante auditorías externas o revisiones especializadas; en muebles y colchones se analizan procesos de fabricación, materiales, acabados, condiciones de maquinaria y obligaciones laborales; en línea blanca y entretenimiento, las evaluaciones se realizan mediante terceros independientes y los productos se revisan bajo estándares de identificación y trazabilidad.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

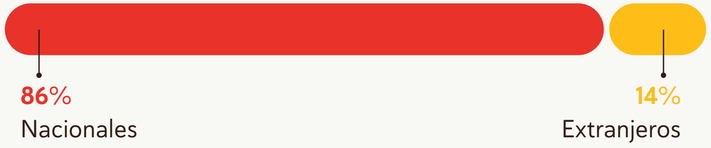
Distribución de la proveeduría

La clasificación por TIER permite identificar a los socios estratégicos que tienen mayor participación dentro de la cadena. En la línea de Conectividad contamos con 38 proveedores activos, distribuidos entre operadores de telecomunicaciones y servicios móviles (54%), distribuidores y mayoristas de tecnología (34%) y fabricantes de dispositivos móviles y tecnología (16%). En Hogar, los proveedores estratégicos se concentran en refrigeración, lavandería, estufas, pantallas y colchones.

Distribución de proveeduría local y extranjera

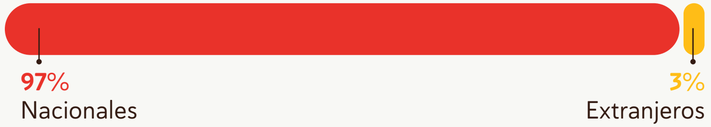
GRI 204-1

› Distribución de proveeduría



Año	% total de proveedores	% de proveedores nacionales
Hogar	20%	80%
Movilidad		100%
Conectividad		100%

› Distribución de gastos



Línea de negocio	% total de extranjeros	% de proveedores nacionales
Hogar	7%	93%
Movilidad		100%
Conectividad		100%

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Gestión responsable de los productos

Cumplimiento normativo

GRI 2-27

En Tiendas Elektra mantenemos un firme compromiso con el cumplimiento de la legislación y las regulaciones aplicables, así como con la promoción de prácticas comerciales responsables que aseguren transparencia para nuestros clientes.

En México, la normativa vigente establece que ciertos productos electrodomésticos deben contar con etiquetado de eficiencia energética previo a su comercialización. Este requisito se encuentra regulado principalmente por la Norma Oficial Mexicana NOM-015-ENER-2018, entre otras disposiciones emitidas por la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE). Estas etiquetas proporcionan información clara y comparable sobre el desempeño energético de los productos, facilitando a los consumidores tomar decisiones de compra informadas y fomenta el uso eficiente de la energía.

*//***100% de los electrodomésticos comercializados por Tiendas Elektra** incorporan **etiquetado de eficiencia energética** conforme a la normativa vigente, lo que permite ofrecer a los clientes información clara sobre su desempeño energético y asegurar el cumplimiento de los requisitos regulatorios aplicables.

Adicionalmente, en las categorías de Línea Blanca y Entretenimiento del segmento Hogar, algunos productos cuentan con tecnologías de ahorro de energía, atributo que debemos igualmente comunicar en el etiquetado. Algunos ejemplos de esto son: compresores *inverter* en refrigeradores y aires acondicionados, motores de alta eficiencia en lavadoras y secadoras, así como modos de bajo consumo o apagado automático en televisores.

Información sobre productos

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

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la protección del consumidor, aseguramos que la información relevante de los productos que comercializamos se comunique de manera clara y accesible a través de su etiquetado y de los canales físicos y digitales de venta. Entre los datos que se proporcionan a los clientes destacan: marca, código SKU, modelo, principales características del producto, código QR para consulta de información adicional, precio de contado, descuentos aplicables, opciones de financiamiento (pago inicial, plazo y pago periódico estimado) e información legal y comercial aplicable.

Durante 2025 no se registraron sanciones regulatorias relacionadas con el etiquetado o la información de productos en las líneas de Movilidad y Conectividad. En la línea de Hogar se identificaron algunos casos aislados relacionados con inconsistencias en la presentación de precios, los cuales fueron atendidos oportunamente y resueltos de manera satisfactoria para los clientes, sin derivar en sanciones.

Gestión responsable de información y empaques

Promovemos prácticas responsables en la comunicación de información sobre nuestros productos. Por ello, incorporamos en los empaques señalización y recomendaciones relacionadas con el reciclaje adecuado de materiales, así como advertencias específicas cuando los productos contienen componentes que requieren un manejo especial –como baterías de litio u otros materiales presentes en dispositivos electrónicos.

Mantenemos un monitoreo permanente de posibles modificaciones regulatorias que pudieran impactar en los requisitos de etiquetado, información comercial o características técnicas.

Retiro de productos

Como ya lo mencionamos la integridad de los clientes es una prioridad, es por ello que en caso de que se requiera el retiro de un producto del mercado, implementamos un protocolo ágil y transparente para notificar a los consumidores de manera efectiva. Este proceso se realiza conforme a la legislación vigente. Asimismo, utilizamos los canales de comunicación adecuados para mantener a los clientes informados.

Gestión del capital humano

GRI 3-3, 2-7, 401-1, 401-2, 403-5, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1

En la Red Grupo Elektra entendemos al capital humano como el motor que sostiene la ejecución del negocio, la calidad de la experiencia del cliente y la continuidad de nuestra cultura organizacional. Las personas que integran nuestra red comercial –en sucursales, centros de distribución y oficinas– son el primer punto de contacto con millones de familias en México, Guatemala y Honduras, y por ello mantenemos una gestión integral que combina atracción, desarrollo, bienestar y reconocimiento.

Durante 2025, nuestras prioridades fueron cinco:

- **Fortalecimiento cultural:** consolidar la identidad y los valores de Grupo Elektra en toda la red.
- **Desarrollo de capacidades:** impulsar el crecimiento técnico y profesional de nuestros equipos.
- **Plan de Talento:** implementar esquemas enfocados en el alto desempeño y planes de sucesión.
- **Optimización del entorno:** asegurar las condiciones operativas que favorezcan tanto el desempeño de los colaboradores como la experiencia de los clientes.
- **Agilidad operativa:** eficientar la operación en todos los puntos de contacto a través de modelo de gobierno central/geografía.

Atracción y retención de talento

GRI 401-1

La estrategia de atracción y retención de Red Elektra se sostiene en tres pilares complementarios que orientan tanto la incorporación de nuevos colaboradores como la permanencia del talento clave en la organización:

1. ***Engagement* organizacional:** implementamos iniciativas orientadas a fortalecer el sentido de pertenencia, la confianza y la motivación de los colaboradores, generando una cultura organizacional sólida y comprometida con los objetivos del negocio.

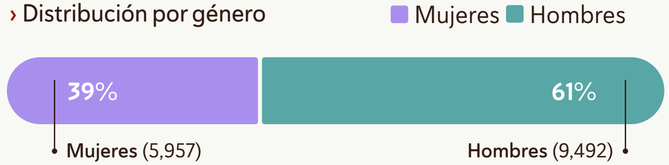
2. **Desarrollo y capacitación:** ofrecemos rutas de carrera, programas formativos y oportunidades de movilidad internas que permiten a cada colaborador construir una trayectoria profesional dentro del Grupo, fortaleciendo habilidades técnicas y competencias clave.

3. **Competitividad en compensaciones:** realizamos análisis periódicos de la oferta salarial y de beneficios frente al mercado, lo que nos permite identificar oportunidades de ajuste y mantener una propuesta competitiva, alineada con la realidad económica de las personas y de la industria.

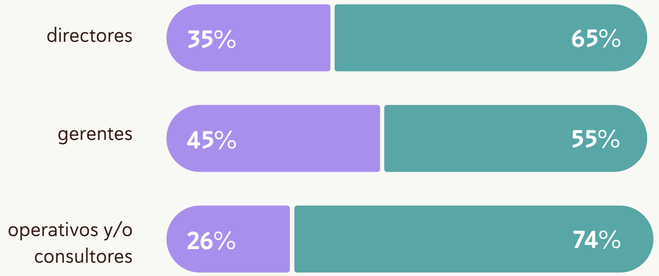
Plantilla y composición

SASB CG-EC-330A.3, CG-MR-330A.1

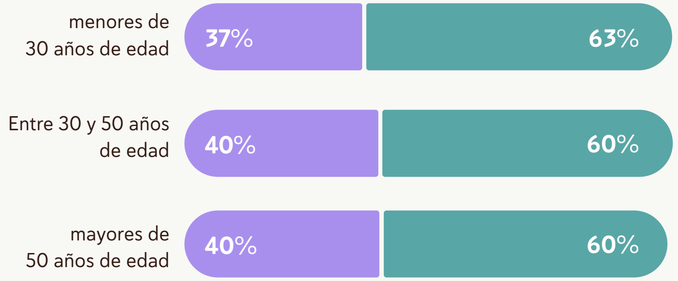
› Distribución por género



› Plantilla por categoría laboral y género



› Plantilla por grupo de edad y género



↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Encuestas de Felicidad e IPN del Colaborador

SASB CG-EC-330A.1

Monitoreamos la experiencia y permanencia de los colaboradores mediante un conjunto de indicadores que incluyen el Índice de Promotor Neto del Colaborador (IPN), la rotación total, la Encuesta de Felicidad y la cobertura de la plantilla. Aunado a lo anterior, impulsamos iniciativas orientadas a mejorar la infraestructura física de los espacios de trabajo y a fortalecer la eficiencia operativa en los puntos de contacto con los clientes.

Trimestralmente aplicamos la Encuesta de Felicidad, con la que medimos el nivel de recomendación del colaborador para trabajar en la empresa (IPN Colaborador), y la Encuesta de Satisfacción, que evalúa cómo cada líder aporta a la experiencia del colaborador en su día a día.

Con los resultados, trabajamos un plan de acción post-evaluación dirigido a los Territorios con potencial de crecimiento, basado en cuatro ejes: Reconocimiento, Desarrollo, Promociones y Balance de Vida. Estos planes se conforman de acciones transversales y locales, entre las que destacan:

1. Presentación de resultados a líderes regionales y puntos de venta en posición *bottom.*
2. Ritual de Escucha: sesiones de los líderes regionales con los PDV de menor desempeño para identificar necesidades actuales y prevenir incidencias futuras.
3. Planes de acción específicos con base en las necesidades detectadas.

↓ Conoce más sobre en el anexo de **desempeño sustentable**

Eficiencia operativa — Modelo Integral Operativo (MIO)

El Modelo Integral Operativo (MIO) fortalece la coordinación territorial y la ejecución comercial de la Red Elektra. Habilita cuatro territorios que integran 656 puntos de venta y concentra sus esfuerzos en tres indicadores estratégicos: ventas a préstamo, afiliaciones y préstamos en efectivo.

Durante 2025, el modelo se consolidó como la columna operativa del piso de venta, articulando la actuación de los líderes formadores con los gerentes regionales y permitiendo escalar prácticas de alto desempeño en sucursales del segmento con mayor potencial de crecimiento.

Complementariamente, operamos el Modelo de Agenda Colaborativa, herramienta que permite visualizar de manera sencilla los horarios de trabajo y los roles de descanso de líderes y gerentes, mejorando la coordinación operativa, la cobertura comercial y el balance de vida del equipo.

//**656 puntos de venta** en 4 territorios articulados bajo el MIO

//Participaron en el PDI **71 colaboradores de corporativo, 155 líderes** Gerente Líder Punto de Venta y **80 regionales** dentro de los programas de desarrollo para geografía.

Desarrollo de talento y sucesión

GRI 3-3,401-1,401-2

La estrategia de talento de Red Elektra se centra en identificar, potenciar y retener perfiles clave que contribuyan al crecimiento del negocio. Operamos un modelo integral que combina programas de formación, rutas de carrera y mecanismos de movilidad interna.

Plan de Desarrollo Individual (PDI)

Es el principal instrumento de crecimiento profesional, dirigido a posiciones de alto potencial en corporativo y geografía. Establece objetivos personalizados de desarrollo y se revisa anualmente para fortalecer competencias estratégicas y de liderazgo. El PDI articula las conversaciones entre el colaborador y su formador, vincula los resultados de la evaluación de desempeño con la planeación de carrera, y prioriza el cierre de brechas técnicas y de comportamiento que habilitan a las personas a asumir roles de mayor responsabilidad.

Sucesión y continuidad del negocio

Contamos con planes de sucesión y desarrollo que aseguran la continuidad operativa y el fortalecimiento del liderazgo interno. A través del Mapeo de Posiciones Críticas y los programas Top Talent y Top 200, identificamos talento clave, definimos sucesores en distintos niveles de preparación y operamos procesos estructurados de promoción y desarrollo acelerado.

Como parte de la evaluación de potencial, complementamos el proceso con herramientas como el modelo 9-box[4] y planes de desarrollo acelerado. Dentro de este esquema destaca el programa Top 200, que concentra a la población de liderazgo operativo con mayor impacto en el negocio y fortalece la línea de sucesión para posiciones estratégicas.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

4. 9-box es una herramienta de gestión de talento que permite identificar líderes, superestrellas y empleados que necesitan desarrollo, siendo ideal para planes de sucesión y evaluación de capital humano.

Desarrollo y capacitación

GRI 3-3,401-2,403-5

La estrategia de capacitación se desarrolla a través de la Escuela de Negocios de la Red Grupo Elektra (ENRED), eje central que estructura la oferta formativa para los colaboradores. ENRED garantiza que los equipos cuenten con los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar su trabajo desde el primer día, fortaleciendo la calidad del servicio y generando valor para nuestros clientes.

El plan de capacitación se construye a partir de las necesidades operativas del negocio identificadas por las áreas, los líderes regionales y los cambios en productos, procesos, sistemas o normatividad. Combinamos programas obligatorios –inducción, cultura organizacional, seguridad y procesos clave– con iniciativas orientadas al desarrollo de habilidades profesionales (atención al cliente, negociación, trabajo en equipo y liderazgo) y a la sostenibilidad, ética y cumplimiento.

La implementación integra cursos presenciales, sesiones virtuales, recursos digitales, materiales de consulta y acompañamiento en sitio, manteniendo los contenidos actualizados y aplicables a la dinámica operativa del negocio.

Alianzas educativas estratégicas

Para asegurar la calidad y profundidad de la formación, en Tiendas Elektra trabajamos con instituciones académicas reconocidas, organizadas por nivel de puesto:

- **Nivel operativo:** ICAMI (Centro de Formación y Perfeccionamiento Directivo), Dialogus, Tecnológico de Monterrey, Universidad Anáhuac y Universidad del Valle de México (UVM).
- **Nivel táctico:** EGADE *Business School,* ITESM, Universidad Iberoamericana y UVM.
- **Nivel estratégico:** IPADE (Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas).

Programas estratégicos de capacitación

Los programas de capacitación más relevantes en Red Elektra en 2025 fueron los siguientes:

Academia de Liderazgo

Programa integral de habilitación dirigido a líderes recientemente promovidos, cuyo objetivo es acelerar su adaptación al rol y fortalecer las capacidades de gestión de equipos. A través de procesos de formación, acompañamiento y desarrollo de habilidades de liderazgo operativo, el programa contribuye a mejorar la toma de decisiones, fortalecer la conducción de los equipos y asegurar una transición efectiva hacia responsabilidades de mayor alcance.

//2,500 líderes certificados en habilidades directivas

//230 líderes regionales participantes en talleres de neurociencias aplicadas al liderazgo

//533 líderes promovidos

Durante 2025, el programa tuvo despliegue nacional, con iniciativas especializadas como talleres de neurociencias aplicadas al liderazgo y procesos de certificación en habilidades directivas desarrollados en colaboración con la Universidad del Valle de México. Los indicadores clave vinculados al programa son la Encuesta de Felicidad, el IPN del Colaborador, la rotación de líderes de nuevo ingreso y el tiempo de curva de aprendizaje (*onboarding* efectivo).

Se observó una mejora en los indicadores de clima laboral entre los equipos liderados por participantes del programa: el IPN del Colaborador registró un incremento, reflejando una experiencia laboral más positiva, un liderazgo más cercano y un mayor acompañamiento en la gestión de los equipos. El programa también contribuyó a fortalecer el desarrollo del talento interno, acelerando la preparación de líderes recientemente promovidos y reduciendo errores asociados a la transición hacia nuevos roles. Esto permitió consolidar una línea de liderazgo más sólido, mejorar la coordinación de los equipos y fortalecer la orientación a resultados.

Líder Formador

Programa de liderazgo dirigido a los colaboradores de la operación con personal a cargo –gerentes y líderes operativos–. Bajo el lema “Inspira, Apoya y deja huella”, fortalece las capacidades de los formadores directos en sucursal: cómo conducir conversaciones de retroalimentación, cómo construir equipos de alto desempeño, cómo dar seguimiento a los planes de desarrollo individual y cómo articular la operación comercial con la cultura del Grupo.

Los principales indicadores asociados al programa son los niveles de felicidad e IPN del colaborador en los equipos liderados por participantes del programa.

Academia de Momentos Felices

Programa de inducción dirigido a colaboradores de nuevo ingreso a la operación. Acelera la integración cultural y operativa al modelo Elektra, atendiendo desde la familiarización con la propuesta de valor del negocio hasta los protocolos comerciales y de servicio que definen la experiencia del cliente en piso de venta. El programa se monitorea con indicadores de retención y rotación en los primeros doce meses de permanencia.

Venta Digital Asesorada

Iniciativa de habilitación dirigida al equipo comercial y a la cadena de mando, diseñada para fortalecer las capacidades digitales de la fuerza de ventas e impulsar la integración entre los canales físico y digital. El programa incluye un esquema intensivo de formación y acompañamiento operativo con más de 45 horas de capacitación durante 15 semanas, enfocado en el uso de herramientas digitales, estrategias de venta omnicanal y nuevas dinámicas de atención al cliente.

//El **canal digital** asesorado **representó 8%** de las ventas totales, fortaleciendo la estrategia omnicanal del negocio y contribuyendo a mejorar la eficiencia operativa

Los resultados de 2025 reflejan avances relevantes en la adopción del canal digital: el porcentaje de asesores que realizan al menos una venta digital semanal pasó de 8% a más del 20%, y el canal digital asesorado representó 8% de las ventas totales, fortaleciendo la estrategia omnicanal del negocio y contribuyendo a mejorar la eficiencia operativa. El programa contribuye a incrementar ventas, reducir costos logísticos y consolidar la propuesta omnicanal.

//El programa contribuye a **incrementar ventas,** reducir costos logísticos y fortalecer la estrategia omnicanal del negocio.

Formación en sostenibilidad, ética y cumplimiento

La capacitación también integra contenidos relacionados con responsabilidad social, ética y sustentabilidad, impulsados por diversas unidades del Grupo –Bienestar, Auditoría, Normatividad y la Unidad de Género–. Los temas incluyen el uso responsable de recursos y manejo de residuos, el trato digno y la prevención del acoso, la inclusión laboral, el código de conducta, la prevención de lavado de dinero, la protección de datos personales y los canales de denuncia. Estos contenidos se incorporan desde la inducción y mediante programas periódicos de actualización.

//**+6,900 colaboradores** alcanzados por los principales programas de formación de Red Grupo Elektra en 2025

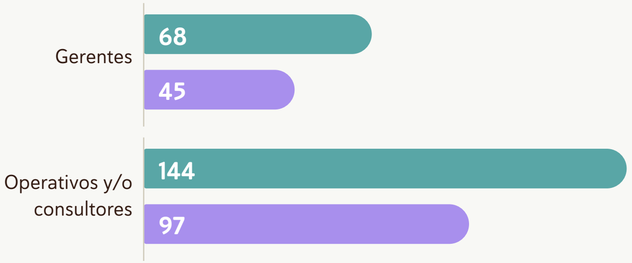
↓ Conoce más sobre capacitación el anexo de **desempeño sustentable**

Programas estratégicos de capacitación

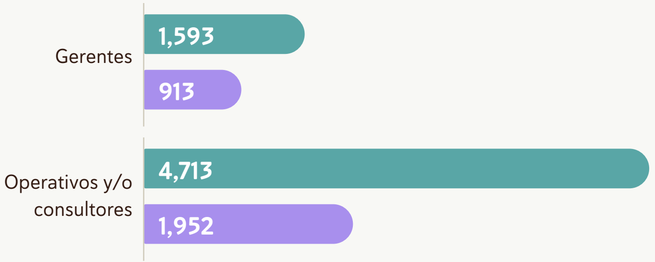
Mujeres Hombres

› Colaboradores capacitados

› Colaboradores capacitados por género y categoría laboral (Academia de LiderazGO)



› Colaboradores capacitados por género y categoría laboral (Venta digital asesorada)



Seguridad y salud ocupacional

GRI 403-5

Trabajamos para garantizar un entorno laboral seguro y saludable, implementando prácticas de prevención y capacitación continua que protejan la integridad física de los colaboradores en todos los puntos de venta y centros de distribución. Contamos con protocolos diseñados para identificar, controlar y prevenir riesgos en el lugar de trabajo, complementados con inspecciones periódicas y evaluaciones de riesgo.

› Protocolos de seguridad en piso de venta

- Protocolo de apertura y cierre de sucursales.
- Programa de anfitrión bancario.
- Protocolos de seguridad en bodegas.
- Protocolos de seguridad en islas de telefonía.
- Procedimiento de actuación antes, durante y después de un asalto.

Protección civil

Continuamos con el Programa de Capacitación en Protección Civil, dirigido a la totalidad del personal de Red Grupo Elektra, orientado a la preservación de la seguridad y la correcta actuación ante situaciones de emergencia (incendios, sismos, accidentes y otras contingencias). El programa se complementa con simulacros periódicos en sucursales y centros de distribución.

Evaluación de desempeño

GRI 404-3

Gestionamos el desempeño de nuestros colaboradores mediante un proceso anual estructurado que evalúa de forma integral los resultados individuales y su alineación con la cultura organizacional. El sistema combina el cumplimiento de objetivos con la evaluación de comportamientos, lo que permite valorar tanto qué se logra como de qué manera se alcanzan los resultados, además de generar oportunidades de desarrollo profesional, e influir positivamente en promociones y beneficios económicos asociados al desempeño.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

↓ Conoce la metodología de evaluación de desempeño en el **anexo de Grupo Elektra**

Compromiso ambiental

GRI 3-3

Gestión ambiental

En Tiendas Elektra entendemos la sostenibilidad como un eje transversal que articula la operación diaria de nuestra red comercial con el cuidado del entorno. Nuestra presencia geográfica –más de 1,200 puntos de contacto distribuidos en México, Guatemala y Honduras– nos obliga a operar bajo prácticas de eficiencia energética, gestión responsable del agua, manejo integral de residuos y reducción progresiva de emisiones, alineadas con el marco corporativo del Grupo y con estándares internacionales reconocidos.

La estrategia ambiental se articula en cuatro frentes complementarios:

- **Eficiencia operativa:** optimización del consumo energético, hídrico y de materiales en sucursales y centros de distribución mediante tecnologías de alto desempeño y protocolos de uso responsable.
- **Descarbonización del consumo eléctrico:** contratación de energía renovable para una porción significativa del consumo de la red, en complemento a la energía adquirida del Sistema Eléctrico Nacional.
- **Certificación EDGE:** eje estratégico de transformación de infraestructura comercial bajo el estándar internacional de eficiencia *Excellence in Design for Greater Efficiencies (EDGE),* de la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial.
- **Economía circular y manejo de residuos:** aprovechamiento de materiales valorizables generados en la operación, con foco en cartón, plástico, aluminio y otros materiales reciclables.

Estas iniciativas se respaldan en el Sello de Energía del Grupo Elektra, lineamiento corporativo que establece especificaciones detalladas para garantizar la eficiencia energética en iluminación, climatización y envolventes térmicos desde la fase de construcción de cada instalación, así como en el Bono Vinculado a la Sostenibilidad emitido por Grupo Elektra, cuyo principal indicador de desempeño sustentable *(Sustainable Performance Target, SPT)* es la meta de certificación EDGE en la red Tiendas Elektra.

Energía

GRI 3-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5 · SASB CG-EC-130A.1, CG-MR-130A.1, CG-EC-410A.1, CG-EC-410A.2

La operación de Tiendas Elektra demanda energía en dos fuentes complementarias: combustibles fósiles para flotillas vehiculares de soporte logístico y plantas de emergencia (gasolina, diésel y gas LP), y energía eléctrica para iluminación, climatización, refrigeración y equipo en sucursales y centros de distribución.

Consumo de combustibles

Los combustibles que utiliza Tiendas Elektra corresponden principalmente a:

- **Gasolina**: flotilla de soporte logístico y plantas de emergencia.
- **Diésel:** flotilla de servicios y plantas de emergencia.
- **Gas LP:** equipos puntuales en algunas instalaciones.

El monitoreo se realiza mediante la plataforma corporativa SAP de Grupo Elektra, con conciliación contra los reportes de combustibles por unidad de negocio. La metodología de cálculo de emisiones derivadas sigue las directrices del IPCC 2006 para combustión móvil y estacionaria.

Consumo de energía eléctrica

El consumo eléctrico de Tiendas Elektra se atiende mediante dos fuentes complementarias:

- **Energía adquirida del Sistema Eléctrico Nacional (CFE):** para el consumo no cubierto por la contratación renovable.
- **Energía renovable contratada:** una porción significativa del consumo total proviene de fuentes renovables contratadas, lo que permite reducir las emisiones asociadas bajo la metodología basada en el mercado.

El consumo eléctrico se monitorea por medio del medidor instalado en cada sucursal, centro de distribución y oficina, lo que permite atribuir tanto el consumo como las emisiones asociadas a la instalación que las genera. La metodología de cálculo sigue el GHG Protocol Corporate Standard y aplica *dual reporting* bajo las dos opciones de la Guía de Alcance 2 *(Scope 2 Guidance):* metodología basada en la ubicación *(location-based)* y metodología basada en el mercado *(market-based),* utilizando el factor de emisión del Sistema Eléctrico Nacional publicado por la SEMARNAT.

Iniciativas de eficiencia energética 2025

Durante 2025 dimos continuidad a las iniciativas estructurales que sostienen nuestra estrategia de eficiencia energética:

- **Iluminación LED**: sustitución progresiva de luminarias convencionales por tecnología LED de alto desempeño en sucursales y centros de distribución.
- **Aires acondicionados de alta eficiencia**: equipos con coeficiente de eficiencia estacional (SEER) superior a 20, que reducen significativamente el consumo eléctrico asociado a climatización.
- **Envolventes térmicos**: aislamiento de paredes y techos para reducir la transferencia de calor y la carga térmica.
- **Sistemas de contención de aire**: optimización de los flujos térmicos al interior de las sucursales.
- **Sensores de movimiento**: control automatizado de iluminación en zonas de tránsito intermitente.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Emisiones de gases de efecto invernadero

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

El inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de Tiendas Elektra se elabora bajo el GHG Protocol Corporate Standard y sus suplementos metodológicos, en alineación con los estándares IFRS S1 e IFRS S2 del ISSB –emitidos por el *International Sustainability Standards Board* y aplicables progresivamente a partir del ejercicio 2024– así como con las prácticas reconocidas por GRI.

2025 como año base del inventario y trayectoria de reporte

En el marco de la entrada en vigor de los estándares IFRS S1 (Requisitos generales para la divulgación de información financiera relacionada con la sostenibilidad) e IFRS S2 (Divulgaciones relacionadas con el clima), Grupo Elektra establece formalmente el ejercicio 2025 como año base del inventario consolidado de gases de efecto invernadero. Esta decisión es coherente con los criterios técnicos de IFRS S2 y con el GHG Protocol Corporate Standard, e instala una línea de partida verificable desde la cual mediremos el desempeño climático de la organización en los años subsecuentes.

La declaración del año base 2025 responde a tres consideraciones simultáneas:

1. **Cambio del marco normativo de reporte:** la adopción de IFRS S1 y S2 implica un realineamiento metodológico que exige consistencia desde una línea base claramente definida.
2. **Cambios estructurales del perímetro consolidado:** durante 2025 se incorporaron fuentes de Alcance 1 previamente no consideradas y se segregó Baz Entregas como unidad reportable independiente, lo cual modifica el alcance respecto al inventario 2024.
3. **Refinamiento metodológico:** ajustes en factores de emisión y en el tratamiento de la energía renovable contratada *(dual reporting* bajo *Scope 2 Guidance)* que precisan la cifra y la hacen comparable con la práctica internacional vigente.

//**2025** es el año base del inventario **GEI de Grupo Elektra**

//**Reporte anual** con trayectoria de reducción medible desde este punto de partida

A partir de este año base, Grupo Elektra reportará de manera anual la evolución de las emisiones de Alcance 1, Alcance 2 (bajo dual reporting) y Alcance 3 consolidadas, así como la intensidad de emisiones por ingresos consolidados (GRI 305-4). Los reportes 2026 y subsecuentes utilizarán 2025 como punto de comparación, permitiendo a inversionistas, calificadoras, organismos regulatorios y demás grupos de interés analizar la trayectoria de descarbonización del negocio bajo un marco metodológico estable y verificable.

Las cifras de inventarios anteriores a 2025 publicadas en informes previos del Grupo no son comparables con las cifras 2025 reportadas en este documento, debido a los cambios de perímetro y al realineamiento metodológico descritos. Esta no comparabilidad será explícita en cada cifra reportada en el Anexo de Desempeño Sustentable.

Alcance 1 – *Emisiones directas*

Las emisiones de Alcance 1 corresponden a la combustión de fuentes propias o controladas: gasolina y diésel en vehículos y plantas de emergencia, y gas LP en equipos puntuales de las instalaciones. La metodología sigue las directrices del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) en sus Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero 2006, capítulo 3 (combustión móvil y estacionaria), con factores de densidad y poder calorífico inferior (PCI) por tipo de combustible y potenciales de calentamiento global (PCG, o GWP por sus siglas en inglés) conforme al Quinto Informe de Evaluación (AR5) del IPCC.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Alcance 2 – *Emisiones indirectas por consumo eléctrico*

Las emisiones de Alcance 2 se reportan bajo reporte dual *(dual reporting),* conforme a la Guía de Alcance 2 *(Scope 2 Guidance*) del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG *t*), publicada en 2015:

- **Metodología basada en la ubicación *(location-based):*** aplica el factor de emisión del Sistema Eléctrico Nacional al consumo eléctrico total, incluida la energía renovable contratada.
- **Metodología basada en el mercado *(market-based):*** descuenta la energía renovable contratada (factor o tCO_2e/MWh) y aplica el factor de la red únicamente al consumo no renovable. Es la cifra principal de reporte, al reflejar el impacto real de la estrategia de compra de energía renovable.

Nota: para 2025, el factor de emisión nacional aplicado es 0.444 tCO_2e/MWh, publicado por la SEMARNAT como Factor de Emisión Eléctrico del Sistema Eléctrico Nacional 2024.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Intensidad de emisiones

Reportamos la intensidad de emisiones, expresada en toneladas de CO_2 equivalente por millón de pesos de ingresos consolidados, con la cifra de emisiones de Alcance 1 más Alcance 2 *(market-based)* como numerador. Esta métrica permite contextualizar la huella ambiental respecto al volumen de negocio.

Iniciativas de reducción de emisiones 2025

Las palancas que sostienen nuestra trayectoria de reducción de emisiones son:

- Contratación de energía renovable, que reduce las emisiones de Alcance 2 bajo metodología basada en el mercado.
- Eficiencia energética en sucursales y centros de distribución (LED, AC de alta eficiencia, envolventes térmicos, sensores).
- Certificación EDGE en sucursales, que asegura desempeño energético, hídrico y de carbono incorporado desde la fase de construcción.
- Optimización de la flotilla y de la logística, vinculada con la operación de Baz Entregas.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Agua

En Tiendas Elektra utilizamos agua exclusivamente para servicios sanitarios, limpieza e higiene general en sucursales, centros de distribución y oficinas. No operamos procesos productivos intensivos en agua, por lo que el consumo se concentra en consumo humano básico y mantenimiento de instalaciones.

El abastecimiento se realiza a través de las redes municipales de los lugares donde operamos, complementado en algunas instalaciones con servicios concesionados. Cubrimos los pagos de derechos y servicios de agua de la sociedad operativa, con conciliación contable mensual.

La gestión hídrica se enmarca en los principios del cuidado responsable del recurso y se orienta a:

- Monitoreo del consumo por instalación, con detección temprana de fugas o consumos atípicos.
- Instalación de dispositivos ahorradores en sanitarios y áreas de limpieza.
- Capacitación al personal en uso responsable del recurso.
- Atención a normativas locales y federales sobre derechos de uso, descarga y conservación.

Como parte del programa EDGE, las sucursales certificadas logran reducciones significativas en consumo de agua respecto a estándares de mercado, de al menos 20%, gracias a sistemas de bajo flujo y diseños eficientes integrados desde la construcción.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Residuos

GRI 3-3, 301-1, 301-2, 301-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

La generación de residuos en Tiendas Elektra proviene principalmente de los materiales de empaque y embalaje asociados a la mercancía comercializada –cartón, plásticos PET, aluminio, materiales mixtos y triturado– así como del consumo administrativo cotidiano de las sucursales, centros de distribución y oficinas.

Modelo de gestión: economía circular

Operamos bajo un enfoque de aprovechamiento máximo de los materiales valorizables, con la meta de mantener el principio de cero residuos enviados a disposición final. Los flujos prioritarios son:

- **Cartón**: el flujo de mayor volumen, proveniente del desembalaje de mercancía. Se recupera y canaliza a recicladores autorizados.
- **PET y plásticos**: recuperación de envases y embalajes plásticos para reciclaje.
- **Aluminio**: recuperación de componentes de aluminio derivados de embalajes y consumo administrativo.
- **Mixto y triturado**: flujos secundarios que se canalizan a esquemas de valorización adaptados a sus características.

Trazabilidad y certificación

Los residuos valorizables se canalizan a través de recicladores autorizados que emiten manifiestos y constancias, asegurando la trazabilidad del flujo desde la sucursal o centro de distribución hasta su disposición final responsable. La operación se enmarca en la normativa federal y estatal aplicable.

Iniciativas 2025

- Continuidad de los esquemas de recolección y reciclaje en la red Tiendas Elektra.
- Capacitación al personal de sucursales sobre clasificación correcta de residuos en el punto de generación.
- Optimización de empaques en colaboración con proveedores estratégicos para reducir la generación de residuos en origen.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Programa EDGE y eficiencia integral en sucursales

GRI 302-4, 305-5 ·

Bono Vinculado a la Sostenibilidad

El programa EDGE (*Excellence in Design for Greater Efficiencies)* es el eje estratégico de transformación de la infraestructura comercial de Tiendas Elektra. Se trata de un estándar internacional desarrollado por la Corporación Financiera Internacional *(International Finance Corporation, IFC),* miembro del Grupo Banco Mundial, que certifica el desempeño ambiental de edificios en tres dimensiones:

- **Eficiencia energética:** reducción del consumo de energía respecto a una línea base de mercado.
- **Eficiencia hídrica:** reducción del consumo de agua respecto a una línea base de mercado.
- **Carbono incorporado:** reducción de la huella de carbono de los materiales utilizados en la construcción.

Para alcanzar la certificación EDGE, una edificación debe demostrar al menos 20% de reducción en cada una de las tres dimensiones. En Tiendas Elektra hemos alcanzado niveles que superan significativamente este umbral, con un esquema diferenciado por niveles de desempeño

Estado de avance al cierre de 2025

Al cierre de 2025, Tiendas Elektra mantiene una trayectoria de crecimiento sostenido en la cobertura del programa, consolidando la sucursal certificada como el estándar operativo objetivo del negocio. El portafolio certificado combina centros con calificación *EDGE Advanced* y *EDGE Certificate,* alineándose con la meta establecida en la emisión del Bono Vinculado a la Sostenibilidad de Grupo Elektra.

Impacto cualitativo del programa

La transformación de la red bajo el estándar EDGE genera beneficios estructurales que se manifiestan en cuatro dimensiones:

- **Ambiental**: reducción significativa del consumo de energía y agua por sucursal, así como del carbono incorporado en los materiales utilizados en la construcción.
- **Operativo**: disminución de costos de electricidad y agua, mejora en el confort térmico y lumínico de los espacios comerciales.
- **Estratégico**: cumplimiento progresivo del compromiso establecido en el Bono Vinculado a la Sostenibilidad, fortaleciendo la posición del Grupo en finanzas sostenibles.
- **Reputacional**: alineación con estándares internacionales reconocidos por inversionistas y organismos multilaterales.

Conoce más detalles del **Bono Vinculado a la Sostenibilidad** y su mecanismo de SPT vinculado a EDGE en la sección de Cambio Climático

Conoce el sitio del bono vinculado a la **sustentabilidad** aquí

GS Motos

GRI 2-1, 2-6

La evolución hacia una plataforma Global de Motocicletas

En Grupo Elektra, hemos consolidado el negocio de motocicletas bajo una nueva estructura: GS Motos. Este modelo integra la producción, comercialización, financiamiento y servicios en un modelo de negocio escalable diseñado para maximizar el valor económico y social que genera la compañía .

La creación de GS Motos marca la transición de una marca exitosa (Italika) a una robusta plataforma multimarca con visión de largo plazo, que hoy integra Italika, Hero, Benelli y Morbidelli. Nuestra estrategia se sustenta en tres ejes:

1. **Especialización:** consolidación como una división formal dentro de Grupo Elektra.
2. **Expansión inteligente:** crecimiento internacional basado en un modelo de tercerización *Smart.*[5]
3. **Arquitectura multimarca:** aprovechamiento de economías de escala en producción bajo una estrategia de Marca Techo.[6]

Nuestra estrategia también contempla un sólido soporte en postventa y refacciones para atender el crecimiento del parque vehicular. Buscamos profesionalizar cada punto de contacto a través de las agencias Elektra Motos, donde los usuarios reciben asesoría técnica especializada y una oferta integral que reúne a todas nuestras marcas bajo un mismo estándar de servicio.

Finalmente, entendemos que la movilidad debe ser responsable. Por ello, trabajamos en fortalecer la eficiencia de nuestros procesos productivos, promover el mantenimiento preventivo para extender la vida útil de las motocicletas y fomentar la cultura vial a través de programas de capacitación que promueven seguridad y convivencia urbana. Para nosotros, crecer implica generar valor económico, social y ambiental a largo plazo.

5. Smart :enfoque que prioriza la asignación de capacidades manufactureras a socios estratégicos, manteniendo el control de diseño, calidad y marca de GS Motos.

6. Marca Techo: donde GS Motos actúa como el paraguas operativo bajo el cual conviven Italika, Hero, Benelli y Morbidelli, cada una con su propio posicionamiento de mercado.

Modelo de Sustentabilidad

GRI 2-22

En GS Motos reafirmamos nuestro compromiso con la sustentabilidad a través de estrategias alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, concentrando en tres ejes de acción:

› Enfoque dinámico y de movilidad

En GS Motos, impulsamos una movilidad competitiva respaldada por la integridad y la transparencia en todas nuestras operaciones. Garantizamos que cada proceso, desde la cadena de suministro hasta la atención al cliente, cumpla estrictamente con las leyes y regulaciones del sector. Nos movemos bajo altos estándares éticos para asegurar la confianza de nuestros socios comerciales y motociclistas.

Eje de acción	ODS
Cadena de suministro responsable	8 Trabajo decente y crecimiento económico; 9 Industria, innovación e infraestructura; 12 Producción y consumo responsables; 16 Paz, justicia e instituciones sólidas; 17 Alianzas para lograr los objetivos
Eficiencia logística	
Automatización y eficiencia de procesos operativos	
Gestión de marca y comunicación ASG	

› Compromiso con los grupos de interés

Nos comprometemos con el desarrollo de nuestras comunidades, socios comerciales y colaboradores, promoviendo la seguridad vial y un impacto social positivo. Impulsamos el bienestar, la diversidad, la inclusión y el crecimiento de nuestro talento técnico y administrativo. Asimismo, aseguramos un servicio de excelencia y confianza para que nuestros clientes e instituciones aliadas se muevan siempre seguros y respaldados.

Eje de acción	ODS
Innovación de productos y servicios	3 Salud y bienestar; 10 Reducción de las desigualdades; 12 Producción y consumo responsables
Servicios post-venta	

› Compromiso con el medio ambiente

Mitigamos nuestro impacto ambiental mediante operaciones ecoeficientes y la promoción de soluciones de movilidad más limpias. Nos enfocamos en el uso responsable de recursos, la gestión integral y correcta disposición de residuos en nuestros centros de servicio, así como en la reducción de emisiones a lo largo de nuestra cadena de distribución. Impulsamos una logística sustentable para avanzar hacia un futuro de transporte de bajo impacto.

Eje de acción	ODS
Innovación de productos y servicios	13 Acción por el clima
Servicios post-venta	

Doble materialidad

GRI 3-1, 3-2

En 2025 realizamos un análisis de doble materialidad para identificar y priorizar los temas ASG más relevantes para GS Motos, considerando tanto su impacto en el entorno como los riesgos y oportunidades para el desempeño financiero. El proceso se llevó a cabo en alineación con los estándares GRI, los lineamientos de SASB y los requerimientos de divulgación del ISSB (IFRS S1).

Conoce la metodología completa de **doble materialidad en Grupo Elektra**

› Identificación de Riesgos y Oportunidades (IROs)

› Identificación de Riesgos y Oportuinidades (IROs)

- A Ambiental
- S Social
- G Gobernanza
- Temas identificados en análisis de GS Motos
- Temas financieramente materiales según SASB
- Temas financieramente materiales según CSA y el sector

La materialidad financiera se evaluó considerando el impacto potencial en resultados financieros, el horizonte temporal en el que podría manifestarse y la probabilidad de ocurrencia, con base en análisis de escenarios, riesgos estratégicos por unidad de negocio, benchmarking sectorial y juicio experto, en línea con lineamientos de ISSB, GRI y ESRS.

ID	Tema ESG	Categoría (A/S/G)	Riesgo identificado	Impacto financiero (Alto/Medio/Bajo)	Horizonte (Corto/Medio/Largo)	Probabilidad (Alta/Media/Baja)	Materialidad financiera (resultado)	Comentarios
1	Electrificación transporte	A	Transición a vehículos eléctricos	Medio	Corto	Alta	Medio	· Cambio tecnológico en movilidad
2	Emisiones GEI	A	Regulación climática / costo carbono	Alto	Medio	Media	Alto	· Iniciativas para la transición energética
3	Caidad del aire	A	Límites regulatorios en emisiones locales	Medio	Medio	Media	Medio	· Cumplimiento ambiental
4	Gestión de residuos y materiales peligrosos	A	Manejo inadecuado de residuos	Medio	Medio	Media	Medio	· Cumplimiento ambiental
5	Calidad y seguridad de productos (desarrollo de productos)	S	Prodcutos defectuosos / recalls	Alto	Corto	Media	Alto	· Mejora continua e innovación de productos
6	Prácticas laborales (atracción)	S	Incumplimiento / conflicto laboral / alta rotación	Medio	Corto	Media	Medio	· Cumplimiento laboral
7	Ciclo de vida de productos (materiales y residuos)	A	Impacto ambiental en producción y disposición	Medio	Largo	Media	Medio	· Iniciativas de economía circular
8	Abastecimiento y eficiencia de materiales (proveedores)	S	Incremento de costo en materias primas	Medio	Medio	Alta	Medio	· Cadena de suminstro sostenible
9	Derechos humanos	S	Violaciones en operaciones o cadena de suministro	Medio	Medio	Media	Medio	· Debida diligencia
10	Ética e integridad	G	Corrupción / fraude / incumplimiento	Alto	Corto	Media	Alto	· Cumplimiento / Código de ética
11	Salud y seguridad	S	Accidentes laborales / incidentes operativos	Alto	Corto	Media	Alto	· Programas de salud y seguridad ocupacional
12	Desarrollo de capital humano	S	Falta de talento capacitado	Medio	Medio	Medio	Medio	· Gestión de talento

Matriz de temas materiales

GRI 3-1, 3-2

› Identificación de Riesgos y Oportunidades (IROs)

- Temas identificados en análisis de Grupo Salinas
- Temas financieramente materiales según SASB
- Temas financieramente materiales según CSA y el sector

La materialidad financiera se evaluó considerando el impacto potencial en resultados financieros, el horizonte temporal en el que podría manifestarse y la probabilidad de ocurrencia, con base en análisis de escenarios, riesgos estratégicos por unidad de negocio, benchmarking sectorial y juicio experto, en línea con lineamientos de ISSB, GRI y ESRS.

Temas financieramente materiales

Materialidad de impacto	Bajo	Medio	Alto
Alto	· Gestión de la marca · Temas financieros · Operaciones · Eficiencia operativa · Políticas ambientales · Gestión RSC · Gestión de riesgos · Corrupción	· Materiales · Derechos humanos · Estándares con proveedores	· Desarrollo de productos y servicios · S&S · Ética e integridad
Medio	· Gestión de relaciones con clientes · Ecoeficiencia energética · Gestión de los recursos hídricos · Seguridad vial · Gobierno corporativo · Ciberseguridad · PLD	· Gestión de residuos · Atracción de talento · Desarrollo de capital humano	· Cambio climático
Bajo	Biodiversidad	· Diversidad · Impacto social	

Materialidad financiera

› Identificación de Riesgos y Oportunidades (IROs)

› DIMENSIÓN ECONÓMICA	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Gestión de la marca	Alta	-	Impacto
Temas financieros	Alta	-	Impacto
Operaciones	Alta	-	Impacto
Eficiencia operativa	Alta	-	Impacto
Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	Alta	Alta	Doble
Gestión de relaciones con clientes	Media	-	Impacto

› DIMENSIÓN AMBIENTAL	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	Alta	-	Impacto
Materiales	Alta	Media	Doble
Ecoeficiencia energética	Media	-	Impacto
Gestión de los recursos hídricos	Media	-	Impacto
Biodiversidad	Baja	-	Impacto
Cambio climático	Media	Alta	Doble
Gestión de residuos	Media	Media	Doble

› DIMENSIÓN SOCIAL	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Atracción y retención de talento	Media	Media	Doble
Desarrollo de capital humano	Media	Media	Doble
Diversidad e igualdad de oportunidades	Media	-	Impacto
Salud y seguridad ocupacional	Alta	Alta	Doble
Derechos humanos	Alta	Media	Doble
Impacto social	Media	-	Impacto
Estándares con proveedores	Alta	Media	Doble
Seguridad vial	Media	-	Impacto

› GOBERNANZA	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Gestión de RSC / aspectos ASG	Alta	-	Impacto
Gobierno corporativo	Media	-	Impacto
Gestión de riesgos	Alta	-	Impacto
Ciberseguridad	Media	-	Impacto
Ética e integridad	Alta	Alta	Doble
Corrupción, soborno y transparencia	Alta	-	Impacto
Prevención de lavado de dinero / fraudes	Media	-	Impacto

//Consolidamos el 100% de cobertura a canales de venta y un ritmo de producción superior **al millón de unidades**

Centros de manufactura Ensamblika

SASB: TR-AU-000.A, TR-AU-000.B

Operamos dos plantas ensambladoras de motocicletas en México: Ensamblika Toluca (Estado de México) y Ensamblika El Salto (Jalisco). Desde estas plantas abastecemos a Tiendas Elektra, autoservicios, plataformas de comercio electrónico y la red Elektra Motos, asegurando así una cobertura eficiente y accesible para los clientes.

Desde 2025 avanzamos en la transformación operativa de ambas plantas, con énfasis en la automatización, la diversificación del portafolio multimarca y el fortalecimiento de los sistemas de gestión de calidad y seguridad. La operación industrial mantuvo el ritmo de crecimiento de años anteriores y consolidó la capacidad productiva para sostener la estrategia de plataforma multimarca.

Ensamblika Toluca

Desempeño operativo 2025

En 2025 la planta de Toluca consolidó por segundo año consecutivo su capacidad de producción a gran escala de 1.1 millones de motocicletas. Los hitos más relevantes del año fueron:

- **Eficiencia productiva**: optimizamos la estructura organizacional reduciendo el número de grupos de trabajo, manteniendo el mismo nivel de producción y fortaleciendo la eficiencia operativa.
- **Diversificación del portafolio**: iniciamos el ensamble de la marca Hero, ampliando la oferta multimarca dentro de la división de GS Motos.
- **Excelencia de calidad**: respaldamos el desempeño con procesos estandarizados que abarcan desde la inspección de materia prima hasta pruebas finales (encendido, frenado, iluminación, entre otras) y empaque bajo estándares definidos.

Gestión de materiales y trazabilidad

Operamos bajo procesos estructurados para asegurar la eficiencia, la disponibilidad de materiales y el cumplimiento de entregas, integrando:

- Recibo e inspección de materia prima.
- Surtido y preparación conforme a programación de producción.
- Sub-ensamble y ensamble con controles técnicos estandarizados.
- Pruebas finales funcionales antes de la liberación de las motos.
- Empaque bajo lineamientos de calidad.

Estos procesos nos permiten asegurar trazabilidad, minimizar interrupciones y cumplir con la demanda proyectada.

Capital humano y capacitación

La estrategia de talento en Toluca generó un impacto positivo en la retención y expansión del equipo durante 2025, articulada en tres fuentes:

- **Retención de talento**: mediante condiciones laborales mejoradas y planes de carrera estructurados. Logramos disminuir la rotación de personal del 44.7% al 42%
- **Desarrollo profesional**: a través de promociones internas que impulsan el crecimiento dentro de la planta. Realizamos 230 promociones internas (un incremento significativo frente a las 167 de 2024).
- **Clima organizacional**: medido a través del Índice de Promotor Neto (IPN) y la Encuesta de Felicidad, herramientas que nos permiten consolidar un entorno laboral positivo.

Contamos con un Plan Anual de Capacitación diseñado con base en necesidades identificadas en operación, procesos, seguridad, cumplimiento legal de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), fortalecimiento de la cultura, mejora continua e innovación. El plan busca:

- Actualizar y perfeccionar conocimientos técnicos y habilidades de liderazgo, comunicación y toma de decisiones.
- Prevenir riesgos de trabajo mediante capacitación en manejo seguro de montacargas, uso de herramientas y cumplimiento normativo.
- Incrementar la productividad mediante formación enfocada en procesos de producción y programas de inducción para nuevos colaboradores.
- Preparar al personal para cubrir vacantes o nuevos puestos a través del Sistema de Categorías, certificando habilidades técnicas del personal operativo

// Capacitamos al 100% de los colaboradores sumando un total de **108,364 horas de formación**

Seguridad y salud ocupacional

Gestionamos los riesgos mediante un plan formal de análisis de riesgos y una matriz de cumplimiento legal, herramientas que constituyen la base de nuestros planes de trabajo anuales.

Durante 2025 optimizamos el sistema de clasificación de accidentes para obtener mayor visibilidad sobre los puntos críticos de la operación, identificando una tendencia hacia lesiones ergonómicas. Esto nos permite enfocar acciones preventivas específicas. Además fortalecimos nuestro Sistema de Gestión de Seguridad mediante:

- Plan de cumplimiento de normas críticas.
- Creación de una base estructurada del sistema de gestión (visión, misión y procesos estandarizados).
- Base unificada de accidentes con criterios homologados y seguimiento puntual.
- Avance en infraestructura sostenible, incluyendo iluminación 100% LED.

Ensamblika Guadalajara

Desempeño operativo 2025

En 2025, avanzamos en el proceso de transformación operativa de El Salto mediante la automatización y la mejora de procesos clave. Destaca el lanzamiento de ocho modelos nuevos en un tiempo récord de tres meses, hito que fortalece nuestra flexibilidad productiva.

Mantenemos altos estándares de calidad medidos a través del *First Time Quality (FTQ),* proporción de unidades que pasan correctamente en el primer intento y del indicador PPM (partes por millón) en garantías. Para robustecer el desempeño, implementamos:

- **Gestión de materiales**: procesos de inspección de materia prima, desarrollo de proveedores y auditorías para materiales caducados, reduciendo impactos en línea y la generación de residuos peligrosos.
- **Trazabilidad y tecnología**: reforzamos la continuidad operativa mediante controles físicos contra sistema, seguimiento de órdenes de compra contra órdenes de producción y control de inventarios a través de SAP y SAP WM *(Warehouse Management).*

Como resultado, logramos una mejora del 25% en eficiencia operativa y una optimización del gasto del 4% frente al presupuesto planeado.

Capital humano y capacitación

Impulsamos el crecimiento profesional de los colaboradores mediante un programa estructurado de promociones internas, fortaleciendo nuestro compromiso con el desarrollo del talento dentro de la planta. Medimos el clima organizacional mediante el Índice de Promotor Neto (IPN).

Contamos con un Plan Anual de Capacitación, diseñado con base en necesidades identificadas en operación, procesos, seguridad, cumplimiento legal de la STPS, fortalecimiento de la cultura, mejora continua e innovación. Los objetivos centrales del plan incluyen:

- **Especialización técnica y liderazgo**: perfeccionar conocimientos técnicos y habilidades de comunicación y toma de decisiones.
- **Mitigación de riesgos**: garantizar el manejo seguro de montacargas, uso de herramientas y cumplimiento normativo.
- **Productividad e integración**: optimizar la curva de aprendizaje de nuevos colaboradores y mejorar la eficiencia en los procesos de producción.
- **Certificación de competencias**: preparar al personal operativo para cubrir vacantes o nuevos puestos mediante el Sistema de Categorías.

//Capacitamos a 614 colaboradores, alcanzando **50,156 horas de formación acumuladas**

Seguridad y salud ocupacional

Durante el año optimizamos nuestro sistema de clasificación de accidentes para obtener una visibilidad más detallada de las incidencias y claridad sobre los puntos críticos de la operación. Este análisis permitió identificar una tendencia en lesiones ergonómicas, sobre la cual estamos enfocando acciones preventivas específicas. Fortalecimos nuestra gestión de seguridad a través de cuatro líneas de acción:

- **Continuidad operativa**: implementación de un plan de cumplimiento de normas críticas para asegurar la continuidad operativa.
- **Estandarización**: creación de la base del Sistema de Gestión de Seguridad, incluyendo visión, misión, procesos y procedimientos estandarizados.
- **Trazabilidad de los incidentes**: integración de una base unificada de accidentes con criterios homologados y seguimiento puntual.
- **Infraestructura sostenible**: mejora en las condiciones de iluminación y eficiencia energética mediante la instalación de luminarias 100% LED y la conclusión de la instalación de paneles solares.

Servicio de Posventa

Red de Centros de Servicio

En GS Motos, situamos al cliente en el centro de nuestra estrategia operativa. Trabajamos para ofrecer una propuesta de valor competitiva basada en procesos ágiles y una experiencia consistente en todos los puntos de contacto. Nuestra red de servicio se sostiene en dos modalidades complementarias que conviven bajo el mismo estándar de calidad GS Motos:

CESIT – Centros de Servicio Italika

La red CESIT es la columna histórica del servicio Italika: una infraestructura amplia distribuida en todo el territorio nacional que atiende mantenimiento preventivo, reparaciones, garantías y refacciones. Esta red constituye el principal punto de contacto técnico del parque vehicular Italika con sus usuarios.

CESEM – Centros de Servicio Elektra Motos

Durante 2025 implementamos el modelo CESEM con el objetivo de fortalecer la identidad de Elektra Motos en el mercado y consolidar una oferta de posventa multimarca alineada con la visión de GS Motos. Inauguramos los primeros centros del modelo, con enfoque multimarca y atención diferenciada para gamas premium. El modelo nos permite:

- Ofrecer un servicio diferenciado para clientes del segmento premium.
- Definir propuestas de negocio atractivas en posventa para nuestros distribuidores.
- Fortalecer la capacitación técnica en modelos de alta gama de las marcas Hero y Benelli.
- Integrar protocolos de servicio para la introducción de Morbidelli, elevando evl nivel de especialización y calidad en nuestra red de servicio.

//1,009 Centros de Servicio Elektra Motos

//81,000 operaciones realizadas semanalmente

Modelo de oferta de servicio

El proceso de postventa se estructura en tres frentes de atención diferenciados:

1. **Atención a puntos de venta:** gestión del armado, activación documental y aseguramiento de funcionalidad de las unidades, así como disponibilidad para su venta.
2. **Atención a público en general:** servicios de mantenimiento preventivo, resolución de garantías, reparaciones por desgaste y compostura, y venta de refacciones y accesorios.
3. **Atención a flotillas de Cobranza Domiciliaria de Banco Azteca:** servicios de mantenimiento preventivo, resolución de garantías, reparaciones por desgaste y compostura, y venta de refacciones y accesorios, dirigidos al parque vehicular operativo de la cobranza domiciliaria del banco.

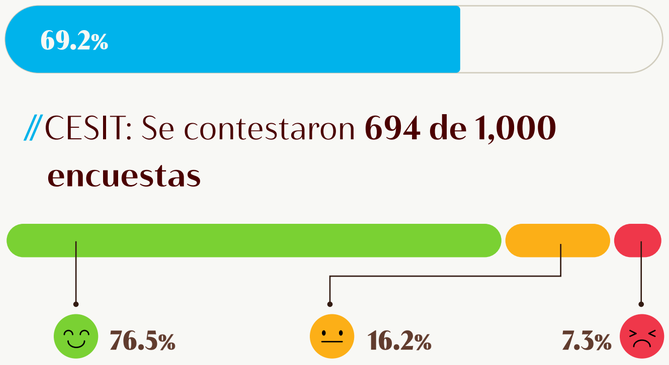
Experiencia del cliente

Nuestro proceso de atención al cliente se rige por el Modelo Operativo del Centro de Solución y Relación con el Cliente. La etapa inicial consiste en la recepción del contacto a través de nuestros canales oficiales, organizados en dos niveles:

- **Primer nivel**: atención vía teléfono y WhatsApp.
- **Segundo nivel *(back office)*:** gestión de redes sociales, blogs, PROFECO, Siri Refacciones, Postmaster y correos de autoservicio.

Al recibir un caso procedemos a su clasificación según la marca –Italika, Hero, Benelli o Morbidelli– y el tipo de requerimiento (información, queja, solicitud o sugerencia). Posteriormente, el asunto se canaliza a la mesa de trabajo especializada correspondiente, que abarca áreas como posventa, refacciones, venta de unidades, trámites vehiculares, casos especiales o eventos de marca. Damos seguimiento puntual hasta garantizar una atención oportuna y una solución efectiva para el cliente.

› IPN CESIT



Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Cadena de suministro

GRI 2-6

Nuestra cadena de suministro representa un pilar estratégico para la generación de valor a lo largo de toda la operación. Bajo un enfoque integral gestionamos desde la planeación de la demanda hasta la entrega del producto final, lo que nos permite asegurar continuidad operativa, abastecimiento oportuno, eficiencia logística y relaciones sólidas con nuestros proveedores.

La gestión de las compras se organiza en cinco grandes frentes:

1. Compras estratégicas: condiciones comerciales, legales, calidad y logística.
2. Desarrollo de proveedores y producto.
3. Diseño de producto y mejoras al portafolio.
4. Compras operativas: aprovisionamiento de componentes y producto.
5. Gestión del suministro: para garantizar cumplimiento con proveedores.

Durante 2025 implementamos mejoras estructurales en planeación y trazabilidad mediante la adopción de procesos de Planeación Empresarial Integrada *(Integrated Business Planning, IBP)* y la implementación del módulo *SAP Global Trade Services (GTS),* que permite el monitoreo, la trazabilidad y la gestión documental de las importaciones. Robustecimos nuestra infraestructura con nuevos almacenes de producto terminado y la incorporación de proveedores nacionales e internacionales. En el ámbito logístico fortalecimos los estándares contractuales, exigiendo que las unidades de transporte tengan un máximo de cinco años de antigüedad y cumplan con las normas Euro 5 (o sus equivalentes EPA en Estados Unidos).

Garantizamos la resiliencia operativa mediante evaluaciones a proveedores en origen, el monitoreo continuo de la fabricación y la verificación del cumplimiento de estándares de calidad. Realizamos inspecciones previas en las plantas de los proveedores y revisiones a la llegada a planta para asegurar la conformidad técnica antes de la integración al proceso productivo. Estos controles se complementan con la generación de Avisos Anticipados de Embarque *(Advanced Shipping Notice, ASN),* que garantizan la trazabilidad del producto, y con el seguimiento automatizado de embarques a través de SAP GTS.

Marco Normativo

Nuestro marco normativo se sustenta en modelos operativos específicos para compras nacionales e importadas *(CKD – Completely Knocked Down, SKD – Semi Knocked Down,* y refacciones), así como en procedimientos de etiquetado y la generación de ASN. Esta gestión considera:

- **Política de Calidad:** exige el cumplimiento de requisitos legales, corporativos y de producto bajo un enfoque de mejora continua.
- **Acuerdo de Calidad:** instrumento que establece criterios de desempeño y mecanismos de medición continua para evaluar a los proveedores.
- **Auditorías internas:** evaluamos la implementación del sistema de gestión, desviaciones y desempeño de calidad de todos nuestros socios comerciales.

Selección de proveedores

GRI 3-3, 204-1, 407-1, 408-1, 409-1
SASB TR-AU-440A.1

El proceso de selección de proveedores inicia con la identificación puntual de las necesidades del negocio, seguida de un análisis de mercado para localizar posibles socios estratégicos. Realizamos una evaluación documental inicial en la que revisamos capacidades técnicas, certificaciones, estructura organizacional, experiencia e innovación. Este proceso está respaldado por nuestro sistema de gestión de calidad, el cual establece formatos, criterios y metodologías de evaluación.

La contratación está regida por un marco normativo alineado a los valores corporativos. Incluye el Código de Ética y Conducta para Proveedores, que establece el compromiso obligatorio del proveedor con la protección del medio ambiente y el uso eficiente de recursos naturales y la Política de Compras Sustentable que señala que ante la igualdad de condiciones comerciales, se dará preferencia a proveedores con mejores indicadores de desempeño ambiental.

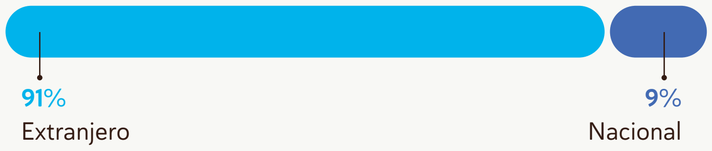
Composición y concentración de la proveeduría

Nuestra cadena de suministro combina proveedores nacionales e internacionales bajo un modelo de complementariedad estratégica. La proveeduría internacional aporta la especialización técnica requerida para motores y componentes electromecánicos críticos, mientras que los proveedores nacionales atienden componentes complementarios, materiales y servicios, fortaleciendo el contenido local. Esta composición es coherente con la naturaleza del modelo de manufactura y con el origen tecnológico de las plataformas que ensamblamos.

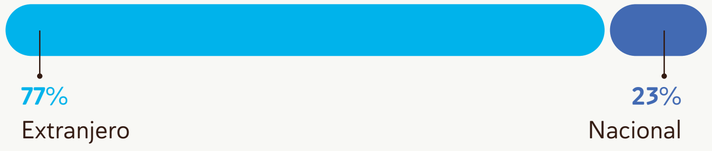
↓ Conoce más sobre en el anexo de **desempeño sustentable**

› Distribución de proveeduría local y extranjera

GRI 204-1

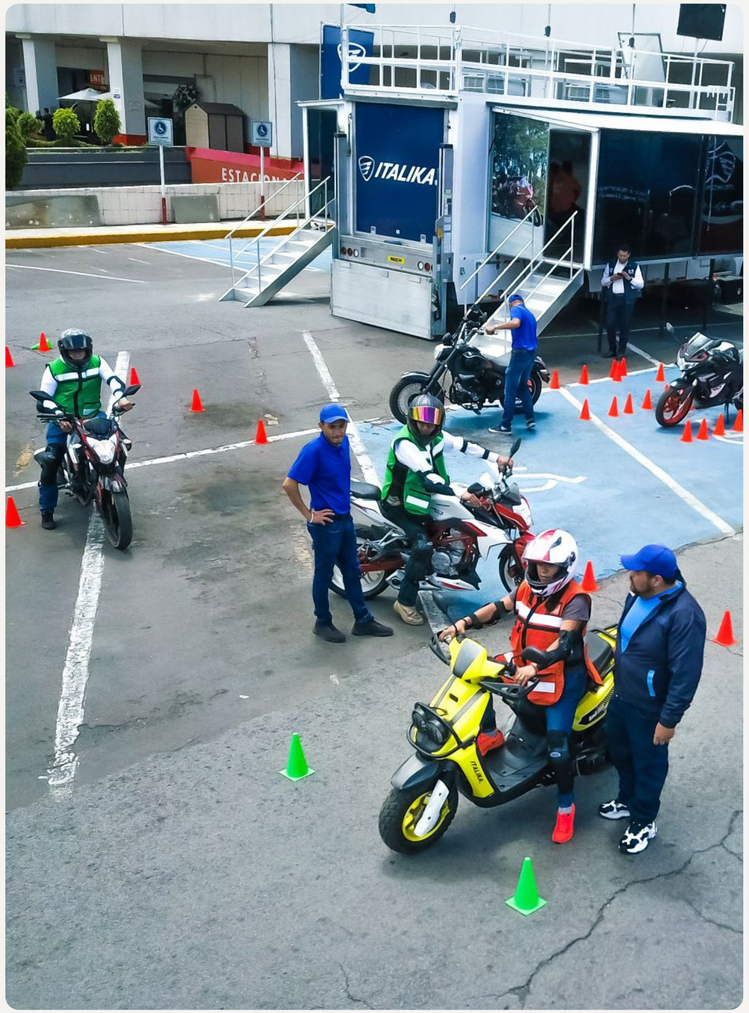


› Distribución del gasto



› Estructura TIER 1 por categoría

Categoría	Proveedores representativos
Motor y componentes electromecánicos	LONCIN, RATO, ZONSEN
Importación y logística internacional	Chongqing Loncin Import, Chongqing Rato Intellig
Componentes y subensambles	EASTMAN Hong Kong, Jiade Industrial Group, Richman Componentes Industriales, Sannohashi Manufacturing
Lubricantes y consumibles	Bardahl de México
Materiales (alambres, suministros industriales)	Beneficiadora de Alambres y Metales, Suministros Industriales Stahl
Tornillería y sujeción	Topura Fastener de México



Garantizamos el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva tanto en nuestras operaciones como en la cadena de suministro. Durante 2025 no se identificaron operaciones propias ni de proveedores críticos donde el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva presentaran riesgos significativos. Asimismo, rechazamos categóricamente la contratación de menores de edad, así como el trabajo forzado u obligatorio.

Desarrollo y capacitación de proveedores

Como parte del fortalecimiento del sistema de gestión de la calidad y del desarrollo de proveedores, brindamos capacitación técnica enfocada en la metodología de solución de problemas, incluyendo herramientas como análisis de causa raíz, métodos estructurados de contención y aplicación de acciones correctivas.

Impartimos una capacitación integral para la alineación de los proveedores a los estándares de GS Motos, la cual abarca tanto los requisitos técnicos de conformidad del producto, como los lineamientos de sostenibilidad y responsabilidad social. Esto incluye la sensibilización en ética empresarial, cumplimiento de normativas ambientales y respeto a los derechos humanos y laborales, asegurando que los proveedores no solo cumplan con parámetros operativos, sino también con los valores corporativos de la organización.

Este enfoque permite elevar la competencia técnica y el compromiso ético-ambiental de los proveedores, asegurando su correcta integración a los estándares operativos y de gobierno corporativo definidos por GS Motos.

Evaluación de proveedores

GRI 308-1, 414-1

Realizamos evaluaciones de proveedores en sitio en áreas como ingeniería, manufactura, calidad y manejo de materiales. Este procedimiento nos permite determinar la viabilidad de establecer relaciones comerciales y asegurar que los proveedores cumplen con los requerimientos técnicos, operativos y de sustentabilidad de GS Motos.

Pre-calificación Sustentable

Integramos una fase de Pre-calificación Sustentable donde todo nuevo proveedor es evaluado bajo los siguientes criterios:

- **Cumplimiento Legal:** verificación de permisos de operación, licencias de emisiones y gestión de residuos según la normativa local e internacional.
- **Sistemas de Gestión:** se otorga puntaje adicional a proveedores que cuentan con certificaciones como la ISO 14001.
- **Análisis de Riesgo:** evaluación del impacto ambiental potencial de los insumos o servicios contratados, priorizando a aquellos que ofrecen alternativas con menor huella de carbono o materiales reciclables.

//11 proveedores evaluados en temas de **empleo, salud y seguridad, trabajo infantil y forzoso.**

En línea con nuestro compromiso de mejora continua, contamos con un Programa de Evaluación de Desempeño Anual a través de auditorías documentales y, en casos críticos, visitas presenciales para verificar que las prácticas ambientales declaradas en la contratación se mantengan vigentes y Planes de Acción Correctiva (PAC) en caso de detectar áreas de oportunidad, en donde se trabaja en conjunto con el proveedor para establecer metas de mejora con plazos definidos, asegurando su permanencia como socio comercial.

Conoce más sobre en el anexo de **desempeño sustentable**

Calidad y Seguridad del producto

GRI 3-3, 416-1, 417-1, 417-2

SASB TR-AU-250A.3

En GS Motos integramos la calidad desde el diseño hasta la entrega del producto mediante la aplicación de la Planificación Avanzada de la Calidad del Producto *(Advanced Product Quality Planning, APQP)* y el uso de herramientas preventivas. Este enfoque estructurado nos permite anticipar riesgos, controlar características críticas y asegurar que tanto el producto como el proceso cumplan de manera consistente con los requisitos del cliente, la normativa vigente y nuestros objetivos de desempeño.

Integración de calidad en diseño y desarrollo

La integración de la calidad se basa en cuatro fases:

1. **Planeación:** identificamos requisitos del cliente y mandatos regulatorios de seguridad vial, utilizando *benchmarking* y análisis preliminar de riesgos para definir características críticas en sistemas como chasis, frenos, suspensión, motor y componentes eléctricos.

2. **Diseño y desarrollo del producto:** aplicamos el análisis de modo y efecto de falla *(Failure Mode and Effects Analysis– FMEA),* simulaciones, planes de validación y revisiones formales para asegurar robustez, desempeño y cumplimiento normativo.

3. **Diseño del proceso incluye:**
   - **FMEA de proceso:** identificar riesgos potenciales y definir planes de control preventivos.
   - **Controles en proceso:** monitoreo constante de parámetros clave para mantenerlos dentro de límites validados.
   - **Dispositivos *poka-yoke:*** sistemas a prueba de error para prevenir fallas humanas o de ensamblaje de manera proactiva.
   - **Trazabilidad:** sistemas que permiten rastrear materiales, componentes y etapas del proceso, facilitando la identificación de desviaciones y la gestión de la calidad.

4. **Retroalimentación y mejora continua:** Aplicación de auditorías, metodologías 8D y 5 Porqués, así como la gestión controlada de cambios mediante solicitudes de cambio de ingeniería *(Engineering Change Request – ECR),* integrando la mejora continua para mantener el cumplimiento de los estándares de seguridad y desempeño a lo largo del ciclo de vida del producto.

Ciclo operativo de calidad

Nuestro proceso de calidad se basa en múltiples Puertas de Calidad *(Quality Gates)* que aseguran que ninguna unidad avance a la siguiente etapa sin cumplir los estándares establecidos.

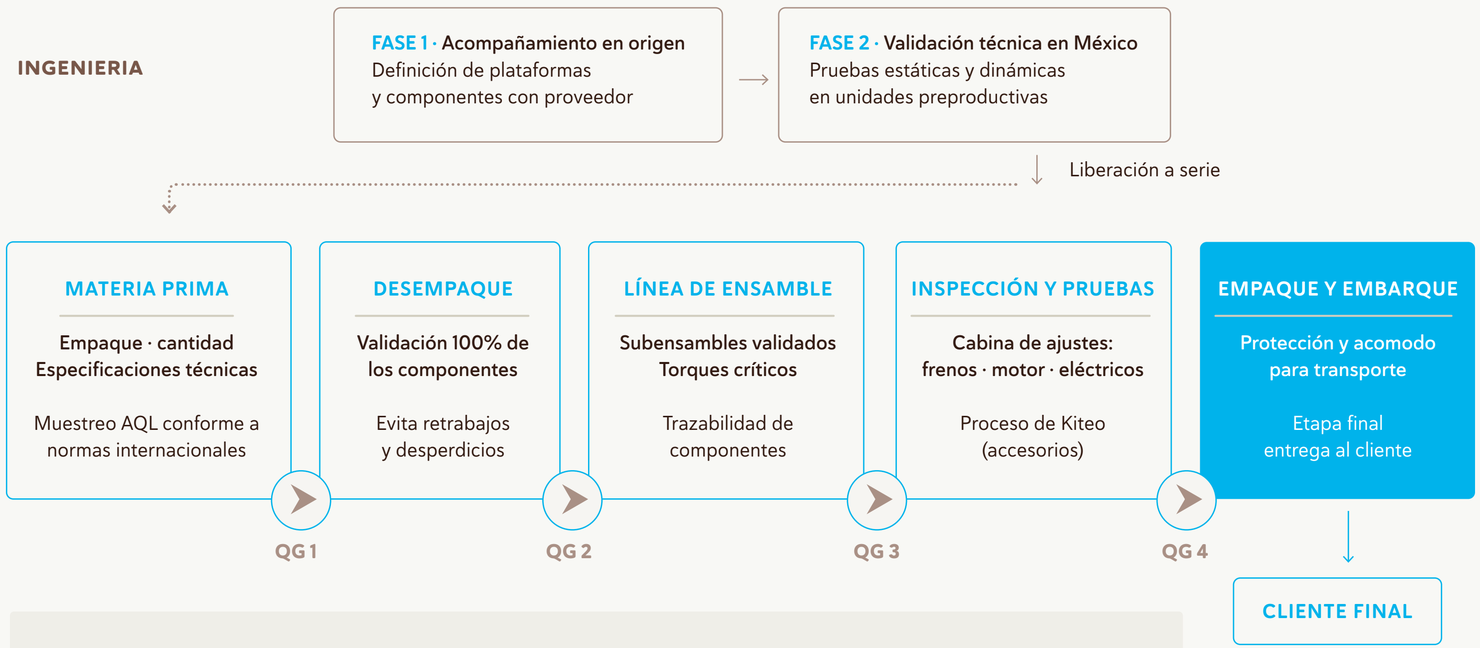
El ciclo inicia con la inspección de materia prima al recibo, verificando integridad de empaque, cantidad, especificaciones técnicas y calidad bajo esquemas de muestreo AQL *(Acceptable Quality Limit)* conforme a normativas internacionales. Durante el desempaque e inspección de componentes se valida la totalidad de los materiales antes de enviarlos a línea, evitando retrabajos y desperdicios.

En la fase de producción liberamos subensambles previamente validados, controlamos torques críticos con herramientas especializadas y mantenemos trazabilidad de componentes. Antes de salir de línea, cada unidad pasa por inspección final integral, pruebas en cabina de ajustes –donde se validan frenos, desempeño del motor y sistemas eléctricos– y proceso de Kiteo, que asegura la correcta integración de accesorios. Finalmente, en la etapa de empaque y embarque verificamos que la unidad esté protegida y correctamente acomodada para su transporte, garantizando que llegue al cliente en condiciones óptimas.

Para asegurar que nuestros productos cumplan con todos los requisitos regulatorios de seguridad vial y desempeño, enfocamos nuestro proceso de ingeniería en dos fases: el acompañamiento en origen durante el desarrollo del producto y la validación técnica en México antes del lanzamiento. Desde las etapas iniciales colaboramos con proveedores en la definición de plataformas y componentes, dando seguimiento a pruebas estáticas y dinámicas en unidades preproductivas.

Flujo de calidad GS Motos

Ingeniería en origen · Quality Gates en producción · validación final al cliente



› ¿Qué son los Quality Gates?

Puntos de control obligatorios entre etapas. Ninguna unidad avanza sin cumplir los estándares establecidos. Cada gate ejecuta verificaciones específicas con criterios técnicos definidos y registros trazables.

- **QG 1** Muestreo AQL en recibo
- **QG 2** Validación 100% antes de línea
- **QG 3** Trazabilidad en línea
- **QG 4** Pruebas finales y Kiteo

Seguridad del producto

En GS Motos contamos con un Sistema Integral de Gestión de Riesgos de Calidad y Seguridad del Producto, cuyo objetivo es identificar, contener y eliminar fallas que puedan comprometer la confiabilidad, el desempeño o la seguridad del usuario final. Este sistema opera sobre tres pilares principales:

1. Identificación temprana y análisis de fallas
2. Contención y eliminación del riesgo
3. Aprendizaje y mejora continua

Realizamos pruebas bajo condiciones controladas y escenarios reales de uso:

- **Pruebas estáticas en dinamómetro:** verificación de potencia, torque, velocidad máxima, aceleración y vibración.
- **Pruebas dinámicas en calle:** rendimiento de combustible, capacidad y distancia de frenado, aceleración y desempeño general.
- **Pruebas de durabilidad (road test):** recorridos de 5,000, 10,000 o hasta 20,000 kilómetros en distintos tipos de vialidades según el perfil del modelo

Cada prueba genera reportes técnicos que se comparten con los proveedores para aplicar mejoras. Una vez implementadas, se validan nuevamente para confirmar la eliminación de la falla detectada.

Realizamos las certificaciones correspondientes conforme a la regulación aplicable, incluyendo NOM-082 y cumplimiento de requisitos como VIN Rule y registro en REPUVE. Nuestros modelos cumplen con los estándares de emisiones aplicables a la categoría.

Aseguramiento de la calidad y auditorías

El aseguramiento de la calidad se aplica a todas las actividades mediante auditorías internas realizadas por miembros de la propia organización, con el objetivo de identificar áreas de mejora y verificar el cumplimiento de los procesos. Las auditorías internas se dividen en tres rubros:

- **Auditorías de procesos:** evalúan la eficiencia y efectividad de los procesos de producción.
- **Auditorías de producto:** evaluación de la calidad de los productos y calificación del producto.
- **Auditorías de sistema:** evalúan la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad en su conjunto, asegurando el cumplimiento de normas y estándares.

Certificaciones de calidad

Nos aseguramos junto con nuestros proveedores de que los componentes se manufacturen con los mejores estándares de calidad. Los proveedores cuentan con certificaciones de gestión de la calidad de acuerdo con normativas internacionales:

- IATF 16949:2016 – Requisitos de un sistema de gestión de calidad para las organizaciones de la industria automotriz.
- ISO 9001:2015 – Requisitos para un sistema de gestión de la calidad.
- ISO 14001:2015 – Sistemas de gestión ambiental.

De esta manera garantizamos que los procesos que se realizan desde el inicio de la cadena productiva cumplen con los estándares de calidad necesarios para ofrecer un excelente producto a nuestros clientes, generando la confianza que nos caracteriza.

// Mantuvimos un **registro de cero unidades retiradas en todo el portafolio de modelos.** Lo anterior es **reflejo de un robusto sistema de control de calidad** y del seguimiento puntual a la información proveniente de nuestros centros de servicio y reportes de campo.

Innovación y Desarrollo Tecnológico

Durante 2025 avanzamos en la incorporación de nuevas tecnologías en producto y proceso. En producto, implementamos mejoras como iluminación full LED, tableros digitales, GPS y motores 4 válvulas (4V), además del desarrollo y lanzamiento del modelo eléctrico FTe y de la nueva plataforma 300Z / 250Z.

En procesos productivos incorporamos herramientas tecnológicas que fortalecen la calidad y trazabilidad como el grabado láser en chasis, la implementación de frenómetros para validación de sistemas de freno en línea, el desarrollo de sistema de enrolamiento para digitalizar información de ensamble y pruebas con inteligencia artificial para verificación de calidad en procesos.

Optimizamos el tiempo de validación de nuevos modelos de 12 a 9 semanas (reducción del 25%) y logramos reducciones de costos sin afectar desempeño en modelos estratégicos. En materia regulatoria, avanzamos en la integración de estándares Euro 2/3 para cumplimiento de futuras normativas de emisiones hacia 2028.

Mejora continua

Durante 2025 fortalecimos nuestra confiabilidad y control de calidad en cuatro frentes clave:

1. **Reducción de fallas de campo:** implementamos la metodología 8D y optimizamos los parámetros de ensamble en componentes críticos. Esto, sumado a un análisis de garantías más riguroso, elevó la confiabilidad percibida y redujo significativamente los costos por retrabajos.
2. **Control de calidad en origen:** reforzamos la validación de cambios de ingeniería y la trazabilidad de lotes. Al incrementar la frecuencia de inspección, logramos minimizar la variabilidad y los rechazos en planta.
3. **Estandarización del diagnóstico posventa:** Integramos de forma eficiente a las áreas de Calidad, Ingeniería y Servicio. La consolidación de bases de datos técnicas permitió agilizar los tiempos de respuesta ante incidentes.
4. **Análisis preventivo:** Involucramos al área de Calidad desde las etapas iniciales de nuevos desarrollos, mitigando riesgos operativos antes de iniciar la producción en serie.

Refacciones

A través de nuestra red de refaccionarios en todo el país ofrecemos servicio de posventa que garantiza la disponibilidad de refacciones necesarias para las motocicletas de nuestros clientes. Nuestro compromiso es ofrecer un servicio de calidad, asegurando el óptimo desempeño de cada moto y cuidando la confianza de todos los usuarios.

La división de Refacciones de GS Motos es un componente clave para asegurar la disponibilidad de partes, la continuidad operativa del parque vehicular y una experiencia de posventa confiable. La red de atención combina cuatro modalidades complementarias:

- ***Warehouse Distributors (WD):*** distribuidores mayoristas que atienden la base regional.
- **Refaccionarias propias**: puntos de venta directa al usuario final, operados por la división.
- **CESIT con operación de refacciones y garantía**: subconjunto de la red CESIT especializada en refacciones.
- **Canales digitales**: comercio electrónico propio y plataformas externas.

Plataformas digitales

Durante el año fortalecimos nuestra presencia en plataformas digitales:

- **Mercado Libre**: ampliamos el catálogo y obtuvimos la verificación como Tienda Oficial Italika Refacciones, consolidando un canal de alta visibilidad.
- **Amazon**: estabilizamos la operación corrigiendo incidencias logísticas y de catálogo.
- **Elektra *(Marketplace):*** estructuramos el canal mediante la creación de Códigos Universales de Producto *(Universal Product Code, UPC)* en *SAP Retail* y el lanzamiento de la tienda oficial Italika Refacciones, sentando las bases para el crecimiento futuro.

Calidad y normativa en refacciones

Evaluamos a nuevos proveedores mediante auditorías en fábrica, pruebas de ingeniería inversa a partir de muestras originales y validaciones de ensamble y desempeño antes de su liberación.

Aseguramos que el etiquetado cumpla con la normatividad aplicable, incluyendo información de producto, país de origen, advertencias y requisitos establecidos por la NOM-030-SCFI-1993.

Inteligencia de datos y Protección de la información

En GS Motos utilizamos la inteligencia de datos como una herramienta estratégica para mejorar la calidad de nuestros procesos, optimizar recursos y fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia.

Durante 2025 desarrollamos un proyecto de visión artificial para automatizar la inspección visual en la línea de producción. Esta prueba de concepto demostró que es posible implementar sistemas de inspección en tiempo real capaces de identificar componentes críticos y reducir la variabilidad humana, fortaleciendo la calidad del proceso y sentando bases para soluciones escalables alineadas con Industria 4.0.

En materia de gestión interna estructuramos formalmente el Comité de Inteligencia de Datos, lo que permitió una mayor alineación estratégica con la Dirección General, metodologías de trabajo más ágiles y una colaboración transversal entre áreas clave.

> // Integramos criterios ambientales en la planificación de nuestra infraestructura tecnológica, **priorizando equipos con eficiencia energética optimizada y monitoreo continuo del consumo.** Promovemos la utilización eficiente de recursos tecnológicos, evitando sobredimensionamientos y favoreciendo una planificación escalable que **reduzca la generación de residuos electrónicos.**

Seguridad y privacidad de la información

GRI 3-3,418-1

La protección de datos es un pilar fundamental de nuestra operación. Nuestro enfoque se basa en protocolos robustos de autenticación y transmisión segura que minimizan riesgos de accesos no autorizados y protegen la información sensible.

Utilizamos mecanismos de autenticación federada y cifrado de datos para asegurar que la información solo sea accesible por usuarios autorizados, además de operar bajo protocolos de comunicación segura que garantizan la confidencialidad durante la transmisión.

Aplicamos políticas internas alineadas con estándares internacionales de protección de datos, limitando la recopilación de información personal y asegurando que su uso se realice exclusivamente para fines de autenticación y autorizados.

Gestión del capital humano

GRI 3-3, 2-7, 2-8, 2-30, 401-1, 403-1, 403-3, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 404-2, 405-1
SASB TR-AU-310A.1

En GS Motos entendemos al capital humano como un pilar fundamental que sostiene la operación industrial, la calidad del producto y la experiencia que entregamos a nuestros clientes. Las personas que integran nuestra organización –desde la línea de ensamble hasta los centros de servicio, refaccionarias y oficinas administrativas– son quienes dan vida diariamente a la propuesta multimarca que articula GS Motos.

Buscamos que cada colaborador encuentre un entorno de trabajo seguro, digno e inclusivo, que fortalezca la cultura organizacional y se traduzca en mejores resultados, mayor solidez operativa y competitividad sostenida. Para ello operamos un sistema integral de gestión del talento, la formación, la seguridad y la salud, alineado a estándares internacionales y a la normativa mexicana aplicable.

Prioridades 2025

Durante 2025, nuestras prioridades en materia de capital humano se concentraron en cinco frentes:

- **Fortalecimiento cultural**: consolidar la identidad GS Motos en la organización, articulando las marcas que integra la plataforma multimarca.
- **Desarrollo de capacidades técnicas**: acompañar la transición a un portafolio multimarca con la capacitación técnica especializada que demanda cada marca.
- **Seguridad y salud ocupacional**: mantener un sistema de gestión robusto bajo estándares internacionales, con cero tolerancia a actos y condiciones inseguros.
- **Diversidad e inclusión**: reforzar las condiciones para que toda persona, sin importar su género, edad u origen, pueda crecer y aportar en la organización.
- **Seguridad vial extendida**: ampliar el alcance del programa de Certificación ORO a la flotilla de Cobranza Domiciliaria de Banco Azteca y a los clientes finales que utilizan motocicletas como herramienta de trabajo.

Plantilla y composición

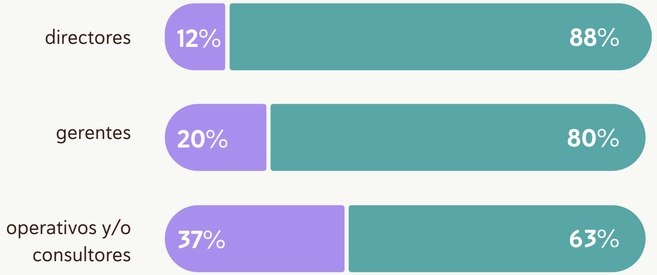
GRI 2-30

La plantilla de GS Motos integra a colaboradores de las dos plantas Ensamblika (Toluca y El Salto), las refaccionarias propias, las refaccionarias asociadas, los centros de servicio CESIT y CESEM, y las oficinas administrativas. Una porción significativa del personal operativo se encuentra adherido al contrato colectivo de trabajo correspondiente a la sociedad operativa.

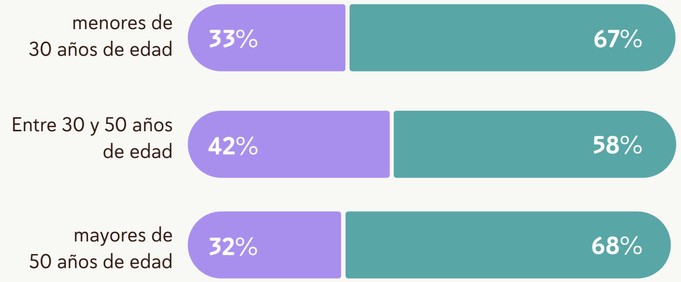
Porcentaje de colaboradores sindicalizados.	74%

› Distribución por género

› Plantilla por categoría laboral y género



› Plantilla por grupo de edad y género



Conoce más en el anexo de **Desempeño Sustentable**

Diversidad e inclusión

GRI 405-1

En GS Motos estamos convencidos de que las diferencias son una fortaleza. Impulsamos la inclusión como parte esencial de nuestra cultura, asegurando que todas las personas encuentren las condiciones para crecer, aportar y prosperar. Esta apertura a distintas perspectivas enriquece nuestro talento, fortalece la toma de decisiones y nos permite responder con mayor agilidad a los desafíos del mercado.

Operamos bajo principios de no discriminación por género, edad, orientación sexual, discapacidad, origen étnico o cualquier otra condición, con políticas internas que aseguran la equidad en los procesos de reclutamiento, promoción, capacitación y compensación.

Conoce más en el anexo de **Desempeño Sustentable**

Desarrollo de talento y capacitación

GRI 404-2

Ofrecemos capacitación especializada y oportunidades de desarrollo para nuestros colaboradores en todos los niveles. El Plan Anual de Capacitación se construye a partir de las necesidades identificadas en operación, procesos, seguridad, cumplimiento legal de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), fortalecimiento de la cultura organizacional, mejora continua e innovación.

Los objetivos centrales del plan son:

- Actualizar y perfeccionar conocimientos técnicos y habilidades de comunicación, liderazgo y toma de decisiones.
- Prevenir riesgos laborales mediante capacitación en manejo seguro de montacargas, uso de herramientas y cumplimiento normativo.
- Incrementar la productividad mediante formación enfocada en procesos de producción y programas de inducción para nuevos colaboradores.
- Preparar al personal operativo para cubrir vacantes o nuevos puestos a través del Sistema de Categorías, certificando habilidades técnicas.
- Promover la conciencia en la calidad del producto y en los valores de la organización.

Programas estratégicos de capacitación 2025

Durante 2025 implementamos dos programas estratégicos de capacitación especializada, diseñados para fortalecer respectivamente el liderazgo operativo y la certificación técnica del personal:

Supervisores del Cambio · Programa de liderazgo

Programa orientado a fortalecer las capacidades de liderazgo en mandos operativos, con el objetivo de consolidar equipos más sólidos, cercanos y alineados con la cultura organizacional. A través del desarrollo de habilidades en comunicación, toma de decisiones y gestión de personas, impulsamos un liderazgo más efectivo que favorece la cohesión de los equipos y mejora el clima laboral.

La implementación de este programa contribuye a fortalecer el sentido de pertenencia, incrementar la participación de los colaboradores en herramientas de medición como el Índice de Promotor Neto del Colaborador (IPN) y la Encuesta de Felicidad, así como a reducir la rotación y el ausentismo del personal operativo, impactando positivamente en la estabilidad y desempeño de la operación.

Certificación de Operadores de Montacargas: Programa de formación técnica

Programa que asegura la actualización técnica y el cumplimiento normativo de los operadores de montacargas, mediante una capacitación alineada a la NOM-006-STPS-2014 (manejo y almacenamiento de materiales) y a estándares internacionales aplicables. La formación se enfoca en reforzar prácticas seguras y en el dominio de protocolos críticos, como el manejo del triángulo de estabilidad, para prevenir incidentes operativos.

La implementación fortalece la seguridad en las operaciones, contribuye a la reducción de accidentes laborales y minimiza daños a materiales y productos. Asimismo, impulsa la eficiencia en almacenes de materia prima y producto terminado, generando mejoras en la productividad y en la continuidad operativa.

Capacitación institucional

Complementamos los programas estratégicos con la formación institucional bajo el programa Cultura GS Motos, que abarca:

- Inducción al modelo de negocio y a la plataforma multimarca.
- Valores, ética y cumplimiento normativo.
- Sostenibilidad y responsabilidad ambiental en la operación industrial.
- Protección de datos personales y seguridad de la información.
- Prevención del acoso, trato digno e inclusión laboral.

Conoce más sobre en el anexo de **Desempeño Sustentable**

Evaluación de desempeño

GRI 404-3

Gestionamos el desempeño de nuestros colaboradores mediante un proceso anual estructurado que evalúa de forma integral los resultados individuales y su alineación con la cultura organizacional. El sistema combina el cumplimiento de objetivos con la evaluación de comportamientos, lo que permite valorar tanto qué se logra como de qué manera se alcanzan los resultados, además de generar oportunidades de desarrollo profesional, e influir positivamente en promociones y beneficios económicos asociados al desempeño.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Conoce la metodología de **evaluación de desempeño** en el Anexo de Grupo Elektra

Seguridad y salud ocupacional

GRI 2-8, 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8

Contamos con un área especializada en medio ambiente, salud y seguridad que recibe capacitación continua para garantizar las mejores prácticas. El sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo abarca al 100% de los colaboradores directos e indirectos de nuestras plantas Ensamblika Toluca y Ensamblika El Salto, así como del personal de oficinas, centros de servicio y refaccionarias.

Marco normativo y estándares internacionales

El sistema de salud y seguridad cumple con los requisitos legales establecidos por:

- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).
- Secretaría de Salud (SSA).
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Adicionalmente, el sistema se basa en los modelos internacionales:

- ISO 45001:2018 – Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- ISO 14001:2015 – Sistemas de gestión ambiental.

El sistema es sometido a auditorías internas anualmente para asegurar su eficacia. Las acciones, procedimientos y registros se documentan conforme al sistema de gestión de calidad en repositorios compartidos.

//100% de los colaboradores directos e indirectos cubiertos por el sistema de gestión SSO · ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015

Proceso de gestión de riesgos

Para identificar riesgos y oportunidades en materia de seguridad operamos un proceso que incluye seis etapas:

1. Evaluaciones anuales y ante incidentes en ambas plantas, para minimizar riesgos y actualizar la matriz de gestión.
2. Análisis de riesgo de puestos de trabajo y matriz normativa de manera anual.
3. Documentación conforme al sistema de gestión de calidad en repositorios compartidos.
4. Generación de estadística para verificar la efectividad de las iniciativas implementadas.
5. Tarjeta STOP o MASS para que los colaboradores reporten actos o condiciones inseguras de manera proactiva.
6. Procedimiento específico ITK-MAS-PE-001-FM-001 “8D’s de la investigación de accidentes”, que utiliza la metodología 8D para determinar las causas raíz.

Comités de seguridad por centro de trabajo

Cada centro de trabajo cuenta con cuatro comités encargados de vigilar la seguridad y evitar los riesgos laborales, con representación tanto de colaboradores sindicalizados como administrativos:

- **Comité de Medio Ambiente, Seguridad e Higiene**: realiza recorridos mensuales por las instalaciones para identificar condiciones de riesgo y dar seguimiento a su reporte.
- **Líderes de Seguridad**: efectúan recorridos diarios para la detección de condiciones y actos inseguros, y dan seguimiento a la implementación de acciones correctivas.
- **Brigadistas**: brindan apoyo a los líderes en recorridos y atienden cualquier situación de emergencia.
- **Staff**: realiza recorridos semanales, facilita la implementación de estrategias de seguridad y promueve la concientización del personal.

Protocolo de atención de accidentes

Una vez identificado un accidente de trabajo, el protocolo a seguir consiste en cinco pasos secuenciales:

1. Atención inmediata al personal lesionado.
2. Evaluación médica: se determina si requiere atención externa o si la situación se contiene con el personal médico de planta.
3. Investigación preliminar del evento, alerta de seguridad y difusión interna.
4. Investigación de fondo para determinar acciones preventivas y correctivas mediante la metodología 8D's.
5. Comunicación y aprendizaje: pláticas de cinco minutos y emisión de alertas de seguridad para que el personal esté informado de los accidentes y sus aprendizajes.

Contamos con instrumentos que permiten la remoción de un colaborador de su puesto de trabajo si considera que sus actividades pueden poner en riesgo su integridad o la de sus compañeros. Estos instrumentos –Reglamento Interior de Trabajo y procedimiento de investigación de incidentes y accidentes– definen las operaciones que deben evaluarse y, en caso necesario, restringir o modificar alguna actividad para proteger la salud y seguridad de todos.

Capacitación en seguridad y salud

Impartimos diversos cursos a nuestros colaboradores en todas las plantas, agrupados en cinco bloques temáticos:

- Capacitación técnica.
- Capacitación en seguridad e higiene.
- Capacitación teórica y práctica.
- Capacitación continua.
- Concientización en la calidad de nuestros productos.

Cursos y talleres específicos

Los cursos especializados por planta abarcan, entre otros:

- **Personal operativo (ambas plantas)**: brigadas de emergencia (búsqueda y rescate, combate contra incendio, primeros auxilios); herramientas operativas; actos y condiciones inseguras.
- **Cumplimiento normativo (Toluca)**: NOM-006-STPS-2014 (manejo y almacenamiento de materiales – condiciones de seguridad y salud en el trabajo), NOM-009-STPS (operación de grúas articuladas y equipos de operación), NOM-036-1-STPS-2018 (factores de riesgo ergonómico – identificación, análisis, prevención y control).
- **Montacarguistas**: re-certificación periódica.
- **Personal de servicio y técnicos de motocicletas**: cultura vial, manejo seguro y técnicas de servicio.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Salud ocupacional

GRI 3-3, 403-3, 403-6

Nos esforzamos por garantizar que los servicios de salud que brindamos sean de la más alta calidad. Trabajamos en colaboración con instituciones especializadas en salud, principalmente el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Salud del Estado de México (ISEM). Los programas de prevención de la salud son voluntarios y se comunican internamente mediante medios digitales y físicos.

Únicamente los profesionales de la salud tienen acceso a los resultados de los estudios, mismos que son compartidos con cada colaborador de forma individual y, en caso necesario, son canalizados con especialistas para el seguimiento correspondiente.

Servicios médicos por planta

- **Ensamblika Toluca:** servicio médico en planta para ambos turnos, enfermera de planta, un coordinador de seguridad, dos analistas y once líderes de seguridad. Adicionalmente, área de nutrición.
- **Ensamblika El Salto:** servicio médico en ambos turnos, un coordinador de seguridad y tres líderes de seguridad.

Campañas de salud

Realizamos diversas actividades en todos los niveles que fomentan la salud de los colaboradores:

- Campañas de vacunación para colaboradores de ensambladoras y naves aledañas.
- Campañas de salud masculina.
- Campañas de salud femenina.
- Campañas de prevención de enfermedades.
- Revisiones generales de salud.
- Área de nutrición (Ensamblika Toluca).

Seguridad vial

GRI 3-3

En GS Motos estamos convencidos de que la cultura vial inicia desde nuestro negocio. Por ello, como parte del impulso a la cultura vial y derivado de las actividades desempeñadas por los colaboradores de Crédito, Comercio y Cobranza Domiciliaria de Banco Azteca, ofrecemos un programa estructurado de seguridad vial y cursos de manejo.

Certificación ORO

La Certificación ORO es nuestro programa insignia de seguridad vial, dirigido a líderes, gestores de cobranza, regionales y directores operativos de zona. El curso involucra a todo el equipo –desde quienes pilotean las motocicletas hasta los responsables de gestión– con el objetivo de generar sinergia y construir una cultura colectiva de responsabilidad vial.

La certificación consiste en seis elementos de preparación del piloto:

- Examen de la vista.
- Identificación de riesgos más comunes al manejar motocicleta.
- Accidentes más comunes y cómo prevenirlos.
- Cultura de servicio.
- Tips de manejo seguro.
- Test drive en pista de manejo (test drive en pista de manejo): práctica supervisada antes de la certificación.

La capacitación se desarrolla durante cinco días e involucra a todos los cuarteles donde participan los colaboradores. Posteriormente operamos un programa de supervisión aleatorio y sin previo aviso para confirmar que lo aprendido durante la semana se aplica correctamente, garantizando la seguridad e integridad de los colaboradores.

Atención a la flotilla de Cobranza Domiciliaria de Banco Azteca

Como parte de la estrategia integral de seguridad vial, atendemos a la flotilla de Crédito, Comercio y Cobranza Domiciliaria de Banco Azteca, garantizando las mejores condiciones de seguridad y eficiencia operativa. Los servicios incluyen:

- Servicios preventivos.
- Resolución de garantías.
- Reparaciones por desgaste y compostura.
- Atención de siniestros.
- Capacitación continua a los usuarios.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Eficiencia ambiental

GRI 3-3

En GS Motos integramos la eficiencia ambiental en nuestras plantas como un eje transversal de la operación, así como en nuestra cadena de suministro. Nuestro enfoque parte de un marco normativo interno que garantiza la alineación de valores con nuestros socios estratégicos, sustentado en el Código de Ética y Conducta para Proveedores –que establece el compromiso obligatorio con la protección del medio ambiente y el uso responsable de los recursos naturales– y en la Política de Compras Sustentables.

La Política de Compras Sustentables establece que, ante igualdad de condiciones comerciales, damos preferencia a proveedores con mejores indicadores de desempeño ambiental, promoviendo una cadena de valor más responsable y alineada a nuestros objetivos de sostenibilidad.

Frentes de la gestión ambiental

La operación industrial de GS Motos –que comprende las plantas Ensamblika Toluca y Ensamblika El Salto, el Centro de Distribución de Refacciones, las refaccionarias propias y la red de centros de servicio– tiene impactos ambientales asociados al consumo de energía, agua y materiales, y a la generación de residuos. Nuestra gestión ambiental se articula en cinco frentes complementarios:

1. Eficiencia energética: optimización del consumo de energía en plantas, refaccionarias y centros de servicio mediante tecnologías de alto desempeño y transición progresiva a fuentes renovables.
2. Gestión hídrica responsable: uso eficiente del agua en servicios generales y procesos puntuales, con cumplimiento de la NOM-002-ECOL-1996 para descargas residuales.
3. Manejo integral de residuos: trazabilidad de residuos peligrosos y no peligrosos, reducción de empaque en origen, y reciclaje en el Centro de Distribución de Refacciones y en los centros de servicio CESIT.
4. Reducción de emisiones GEI: descarbonización progresiva del consumo energético, transición a tecnologías limpias y optimización logística.
5. Cadena de suministro sustentable: Política de Compras Sustentables y Código de Ética y Conducta para Proveedores como instrumentos de alineación.

Energía

GRI 3-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5 · SASB TR-AU-410A.1

Debido a la naturaleza de nuestras operaciones industriales, el consumo de energía representa uno de los aspectos más relevantes para mejorar el desempeño ambiental de GS Motos. Por ello concentramos nuestros esfuerzos en reducir el consumo energético y maximizar la eficiencia en ambas plantas, en las refaccionarias y en la red de centros de servicio.

Consumo de combustibles

Los combustibles que utiliza GS Motos provienen principalmente de:

- **Gasolina**: flotilla administrativa, plantas de emergencia y flotilla de pruebas.
- **Diésel**: equipos puntuales de plantas de emergencia.
- **Gas LP**: procesos puntuales de planta y servicios generales.

El cálculo de emisiones derivadas sigue las directrices del IPCC 2006 para combustión móvil y estacionaria.

Consumo de energía eléctrica

El consumo eléctrico de GS Motos se atiende mediante dos fuentes complementarias:

- **Energía adquirida del Sistema Eléctrico Nacional (CFE)**: constituye la fuente principal de electricidad para nuestras operaciones industriales y administrativas.
- **Energía renovable contratada**: una porción del consumo proviene de fuentes renovables contratadas. Esta participación es menor que la del resto del Grupo dado el perfil industrial de la operación y se prevé incrementarla progresivamente.

Adicionalmente, en Ensamblika El Salto opera un sistema fotovoltaico instalado en planta cuya construcción concluyó en noviembre de 2025. Los primeros resultados tangibles del ahorro energético serán visibles en el ejercicio 2026.

Iniciativas de eficiencia energética por planta

Ensamblika Toluca

- Sustitución progresiva de luminarias convencionales por tecnología LED.
- Desarrollo de una política energética específica para la planta.
- Proyecto de transición al uso de gas natural en procesos puntuales que actualmente utilizan gas LP.
- Filtro de cortina de agua en el proceso de prueba de motocicletas, que reduce emisiones puntuales y permite la recirculación del recurso hídrico.

Ensamblika Guadalajara

Las instalaciones de Ensamblika Guadalajara se ubican dentro de un parque industrial que cuenta con certificación LEED, otorgada al arrendador del complejo por el cumplimiento de estándares internacionales en eficiencia energética y sostenibilidad. En este contexto, Ensamblika El Salto contribuye activamente al mantenimiento de estas prácticas mediante la adopción de medidas que fortalecen el desempeño ambiental del sitio:

- Instalación al 100% de luminarias LED en todas las áreas operativas y administrativas.
- Instalación de un sistema de paneles solares –concluida en noviembre de 2025–, cuya generación contribuirá a cubrir parte de la demanda energética de la planta a partir del ejercicio 2026.
- Incorporación de baterías de última tecnología para optimizar el almacenamiento y uso de la energía renovable generada.
- Procesos de trazabilidad de residuos peligrosos y de manejo especial, asegurando su correcta disposición conforme a la normatividad aplicable.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Emisiones de gases de efecto invernadero

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

El inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de GS Motos se elabora bajo el GHG Protocol Corporate Standard y sus suplementos metodológicos, en alineación con los estándares IFRS S1 e IFRS S2 del ISSB –emitidos por el *International Sustainability Standards Board* y aplicables progresivamente a partir del ejercicio 2024– así como con las prácticas reconocidas por GRI.

2025 como año base del inventario y trayectoria de reporte

En el marco de la entrada en vigor de los estándares IFRS S1 (Requisitos generales para la divulgación de información financiera relacionada con la sostenibilidad) e IFRS S2 (Divulgaciones relacionadas con el clima), Grupo Elektra establece formalmente el ejercicio 2025 como año base del inventario consolidado de gases de efecto invernadero. La operación de GS Motos forma parte de este inventario consolidado y mantiene la misma línea base, desde la cual mediremos su desempeño climático en los años subsecuentes.

//2025 es el año base del inventario GEI de GS Motos

A partir de este año base, GS Motos reportará de manera anual la evolución de sus emisiones de Alcance 1 (combustibles directos), Alcance 2 (consumo eléctrico bajo reporte dual) y Alcance 3 (consolidado a nivel Grupo), permitiendo a inversionistas, calificadoras, organismos regulatorios y demás grupos de interés analizar la trayectoria de descarbonización del negocio.

Alcance 1 — *Emisiones directas*

Las emisiones de Alcance 1 corresponden a la combustión de fuentes propias o controladas: gasolina y diésel en flotillas y plantas de emergencia, y gas LP en procesos puntuales de planta y servicios generales. La metodología sigue las Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero 2006 del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés), específicamente el capítulo 3 sobre combustión móvil y estacionaria. Se aplican factores de densidad y poder calorífico inferior (PCI) por tipo de combustible, así como los potenciales de calentamiento global (PCG, o GWP por sus siglas en inglés) reportados en el Quinto Informe de Evaluación (AR5, Fifth Assessment Report) del IPCC.

Alcance 2 — *Emisiones indirectas por consumo eléctrico*

Las emisiones de Alcance 2 se reportan bajo reporte dual (dual reporting), conforme a la Guía de Alcance 2 (Scope 2 Guidance) del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), publicada en 2015:

- Metodología basada en la ubicación (location-based): aplica el factor de emisión del Sistema Eléctrico Nacional al consumo eléctrico total, incluida la energía renovable contratada. Es la referencia metodológica requerida por GRI 305-2.
- Metodología basada en el mercado (market-based): descuenta la energía renovable contratada (factor 0 tCO_2e/MWh) y aplica el factor de la red únicamente al consumo no renovable.

Para 2025, el factor de emisión nacional aplicado es 0.444 tCO_2e/MWh, publicado por la SEMARNAT como Factor de Emisión Eléctrico del Sistema Eléctrico Nacional 2024.

Desempeño del producto en fase de uso

SASB TR-AU-410A.1

Más allá del inventario corporativo, GS Motos reconoce que una porción significativa del impacto ambiental del producto ocurre durante su fase de uso por parte del cliente. Por ello incorporamos como métrica de seguimiento el rendimiento de combustible de los modelos comercializados; los modelos ITALIKA mantienen un rendimiento de combustible entre 26 y 28 km por litro, fortaleciendo la eficiencia energética del parque vehicular en uso.

Iniciativas de reducción de emisiones 2025

- Sistema fotovoltaico en Ensamblika El Salto (concluido noviembre 2025), cuyos resultados energéticos serán tangibles a partir de 2026.
- Conversión al 100% de iluminación LED en Ensamblika El Salto y conversión progresiva en Ensamblika Toluca.
- Filtro de cortina de agua en pruebas de motocicletas, que reduce emisiones puntuales de combustión.
- Proyecto de transición de gas LP a gas natural en procesos puntuales.
- Optimización logística mediante el uso del tren como alternativa de transporte intermodal.
- Desarrollo y lanzamiento del modelo eléctrico FTe y de plataformas técnicas de menor consumo (300z, 250z).
- Avance progresivo en la integración de estándares Euro 2/3 para cumplimiento de futuras normativas de emisiones hacia 2028.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Agua

Uso del agua en la operación

El uso del agua en GS Motos se concentra en dos categorías complementarias:

- **Servicios generales:** sanitarios, áreas de cocina y comedores, limpieza y áreas verdes en oficinas, plantas y centros de distribución.
- **Procesos puntuales:** el filtro de cortina de agua del proceso de prueba de motocicletas en Ensamblika Toluca opera en circuito cerrado, lo que permite recircular el recurso y minimizar el consumo neto.

Las sociedades operativas que cubren el pago de derechos y servicios de agua para la operación GS Motos son la Operadora en Servicios Comerciales (OSC) y la Comercializadora de Motocicletas de Calidad (CMC). En el caso de Ensamblika El Salto, el suministro proviene del parque industrial donde se ubica la planta, el cual cuenta con planta de tratamiento.

Cumplimiento normativo de descargas

Nos aseguramos de que en nuestras dos plantas de ensamble las descargas de agua cumplan con la Norma Oficial Mexicana NOM-002-ECOL-1996, que establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal.

Iniciativas de gestión eficiente

La gestión hídrica se enmarca en los principios del cuidado responsable del recurso y se orienta a:

- Monitoreo del consumo por instalación, con detección temprana de fugas y consumos atípicos.
- Implementación de dispositivos ahorradores en sanitarios, lavabos y áreas de servicios generales.
- Recirculación en sistemas industriales (cortina de agua en pruebas de motocicletas).
- Capacitación al personal en uso responsable del recurso.
- Cumplimiento de normativas locales y federales sobre derechos de uso, descarga y conservación.

Conoce más en el anexo de **Desempeño Sustentable**

Residuos

GRI 3-3, 301-1, 301-2, 301-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, SASB TR-AU-440B.1, TR-AU-440B.2, TR-AU-440B.3

Categorización y gestión

La generación de residuos en GS Motos se categoriza en tres flujos principales, gestionados conforme a la normativa aplicable y con esquemas de trazabilidad documentada:

- Residuos peligrosos: derivados de procesos productivos puntuales (lubricantes usados, solventes, materiales con contaminantes), gestionados bajo la NOM-052-SEMARNAT-2005 y disposiciones conexas.
- Residuos no peligrosos: flujos del proceso de ensamble (empaques de componentes, materiales de protección, embalaje estructural) y consumo administrativo.
- Residuos sólidos urbanos: generación cotidiana en oficinas, comedores y áreas administrativas.

Ensamblika Toluca - Avances

- Disminución en el uso de empaque (espuma protectora) para reducir la generación de residuos en origen.
- Arranque del proceso normativo para gestión integral de residuos.
- Operación con proveedor autorizado de manejo especial.

Contamos con un convenio con el proveedor encargado de la gestión de los residuos sólidos urbanos, peligrosos y de manejo especial. Al cierre 2025, el material no se valoriza dentro de la planta y se dispone conforme a la normativa aplicable; la valorización integral se encuentra en evaluación dentro del programa de mejora 2026.

Ensamblika El Salto - Avances

- Instalación de un almacén para residuos peligrosos y arranque del proceso normativo correspondiente para su gestión.
- Disminución en el uso de empaque (espuma protectora) para reducir la generación de residuos en origen.
- Procesos de trazabilidad de residuos peligrosos y de manejo especial.

Centro de Distribución de Refacciones

Todos los residuos generados en el Centro de Distribución de Refacciones –plástico, metal, unicel, madera, entre otros– son recolectados por un proveedor especializado para su reciclaje, promoviendo una gestión responsable de materiales y consolidando el principal foco de economía circular dentro de la operación GS Motos.

Prácticas ambientales en Centros de Servicio CESIT

En nuestros centros de servicio CESIT incorporamos prácticas ambientales como parte de los requisitos formales de operación:

- Certificado SEMARNAT de pequeños generadores de residuos: todos los CESIT deben obtener este certificado como condición para su concesión, asegurando que la gestión de residuos derivados de la operación de servicio cumple con la normativa federal aplicable.
- Servicios autorizados para tratamiento: cada CESIT debe contar con servicios autorizados para el tratamiento adecuado de aceites, lubricantes y otros residuos derivados de la operación.
- Trampas de agua en áreas de lavado: las áreas de lavado de motocicletas están equipadas con trampas de agua que evitan que contaminantes lleguen al drenaje, reforzando el compromiso con la gestión responsable del recurso hídrico y el cumplimiento ambiental.

Innovaciones ambientales y movilidad sostenible

Más allá de la gestión operativa del impacto ambiental directo, GS Motos avanza en el desarrollo de soluciones tecnológicas que reducen la huella ambiental del producto durante su uso por el cliente final. Estas innovaciones se enmarcan en la estrategia de transición de la industria motociclista hacia esquemas más sostenibles:

- **Electrificación de la movilidad:** desarrollo y comercialización del modelo eléctrico FTe y de plataformas de menor consumo, ampliando la oferta de motocicletas con cero emisiones directas de uso.
- **Eficiencia en combustión:** incorporación de motores de cuatro válvulas y plataformas técnicas como 300z y 250z, que mejoran el rendimiento por unidad de combustible.
- **Rendimiento del parque vehicular:** los modelos de Italika mantienen un rendimiento de combustible entre 26 y 28 km por litro, fortaleciendo la eficiencia del parque en uso.
- **Cumplimiento progresivo de estándares de emisiones:** avance en la integración de estándares Euro 2/3 para anticipar futuras normativas hacia 2028.
- **Logística intermodal:** uso del tren como alternativa de transporte para componentes y producto terminado, reduciendo la huella de carbono asociada al transporte exclusivamente terrestre.
- **Materiales avanzados:** evaluación de alternativas con menor huella de carbono o materiales reciclables en empaques y componentes complementarios.

Negocio Financiero

Banco Azteca

Servicios Financieros Especializados

Negocio financiero

Banco Azteca

GRI 2-1

En Banco Azteca avanzamos firmes en el cumplimiento de nuestro propósito de generar prosperidad incluyente. Con base en la Política de Sustentabilidad aprobada y formalizada por el Consejo de Administración en 2024, durante el ejercicio 2025 alineamos nuestras operaciones y metas con criterios ASG que rigen al Grupo, ampliando el acceso a servicios financieros para los sectores tradicionalmente desatendidos por la banca convencional.

En materia ambiental, enfocamos nuestros esfuerzos en reducir los impactos asociados a la operación mediante programas de eficiencia energética y la implementación de la estrategia paperless en el 100% de nuestras sucursales. Impulsamos el financiamiento a gran escala de proyectos verdes y sociales, y realizamos análisis y gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.

Desde el eje social, promovemos activamente la inclusión financiera ofreciendo productos y servicios financieros accesibles, confiables y de fácil uso –crédito, ahorro, inversión, medios de pago y educación financiera– a través de canales físicos y digitales, sin distinción por nivel de ingresos, género, origen étnico, ubicación geográfica o situación laboral. Nuestra trayectoria comenzó en 2002 con 800 sucursales; hoy operamos más de 1,900 puntos de contacto en más de 1,200 municipios. Fuimos pioneros en la implementación de la identificación biométrica y hoy superamos los 18 millones de clientes digitales en México.

//+1,900 puntos de contacto en **800 municipios**

//27.7 millones de clientes **digitales**

//37.8 millones de clientes de **captación**

COBERTURA TERRITORIAL	INCLUSIÓN FINANCIERA	PRESENCIA EN ZONAS VULNERABLES
224 puntos de contacto en localidades con **menos de 10,000 habitantes**	**213 municipios** donde **Banco Azteca** es la **única institución financiera presente**	**10 sucursales** en municipios con **pobreza extrema**
12 municipios atendidos **exclusivamente** por **Grupo Elektra**	**2,865 cajeros automáticos** al cierre de 2025	**1,266 sucursales** en municipios con **pobreza moderada**
		741 sucursales en municipios **sin nivel de pobreza predominante**

Modelo de Sustentabilidad

GRI 3-1, 3-2

En 2025 actualizamos el Modelo de Sustentabilidad de Banco Azteca, que traza la ruta hacia una gestión institucional más robusta, resiliente y de largo plazo. A través de cinco áreas estratégicas y once líneas de acción alineadas a los ODS prioritarios, consolidamos el compromiso de equilibrar la generación de valor económico, social y ambiental.

Valor económico

1.1 Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento
1.2 Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD y FT)
1.3 Gobierno Corporativo
1.4 Seguridad de la Información

Valor ambiental

5.1 Ecoeficiencia operativa
5.2 Finanzas Sostenibles

Valor Social

4.1 Desarrollo e inclusión
4.2 Seguridad, salud y bienestar

Valor social

2.1 Productos y servicios financieros inclusivos
2.2 Tecnología e innovación para el cliente

Valor social

3.1 Educación y salud financiera

HITOS 2025

- **Inclusión financiera**: 37.8 millones de clientes de captación, 11.1 millones en crédito, 1,927 puntos de contacto en 800 municipios y 2,865 cajeros automáticos.
- **Cobertura única**: 213 municipios donde Banco Azteca es la única institución financiera privada presente y 224 puntos de contacto en localidades con menos de 10,000 habitantes.
- **Banca digital**: 68% de los Préstamos en Efectivo se colocaron a través de la App; 68.2% del total de transacciones monetarias migraron al canal digital.
- **Gestión de fraudes**: reducción del 26% del fraude bruto vs. 2024; campaña ¡Ponte Atento! con 1.2 billones de impactos.
- **Educación financiera**: Más de 2.4 millones de beneficiarios en México y presencia en Guatemala, Honduras y Panamá.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Doble Materialidad

GRI 3-1, 3-2

En 2025 realizamos un análisis de doble materialidad para identificar y priorizar los temas ASG más relevantes para Banco Azteca, considerando tanto su impacto en el entorno como los riesgos y oportunidades para el desempeño financiero del Banco. El proceso se llevó a cabo en alineación con los estándares GRI, los lineamientos de SASB y los requerimientos de divulgación del ISSB (IFRS S1).

Conoce la metodología completa de **doble materialidad** en Grupo Elektra

› Identificación de Riesgos y Oportunidades (IROs)

- A Ambiental
- S Social
- G Gobernanza
- Temas identificados en análisis de Banco Azteca
- Temas financieramente materiales según SASB
- Temas financieramente materiales según CSA y el sector

La materialidad financiera se evaluó considerando el impacto potencial en resultados financieros, el horizonte temporal en el que podría manifestarse y la probabilidad de ocurrencia, con base en análisis de escenarios, riesgos estratégicos por unidad de negocio, benchmarking sectorial y juicio experto, en línea con lineamientos de ISSB, GRI y ESRS.

ID	Tema ESG	Categoría (A/S/G)	Riesgo identificado	Impacto financiero (Alto/Medio/Bajo)	Horizonte (Corto/Medio/Largo)	Probabilidad (Alta/Media/Baja)	Materialidad financiera (resultado)	Comentarios
1	Cambio climático físico	A	Eventos extremos	Alto	Medio	Media	Alto	· Impacto por eventos extremos
2	Riesgo crediticio climático	G	Mora climática	Alto	Medio	Media	Alto	· Impacto en cartera de crédito
3	Resiliencia cadena suministro	S	Disrupción logística	Medio	Corto	Media	Medio	· Continuidad operativa
4	Impacto social	A	Crecimiento del microcrédito en segmentos vulnerables puede afectar la calidad de cartera y la estabilidad de ingresos.	Alto	Largo	Alta	Alto	· Menor segmentación, aumento de controles · Evaluación crediticia
5	Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	A	Las prácticas de comercialización inadecuadas o falta de transparencia en condiciones de crédito pueden derivar en sanciones regulatorias, litigios, deterioro reputacional y aumento en la morosidad del portafolio.	Alto	Medio	Media	Alto	· Mejora continua e innovación de productos
6	Gestión del riesgo crediticio	A	Un aumento en la morosidad de la cartera puede generar mayores gastos y afectar la rentabilidad y la estabilidad financiera del banco.	Alto	Largo	Alta	Alto	· Diversificación de cartera · Estrategias de cobranza · Incentivos de pago
7	Cambio climático (riesgo físico en cartera)	A	Eventos climáticos extremos pueden afectar la capacidad de pago de clientes en segmentos vulnerables, generando incrementos en la morosidad, deterioro del portafolio crediticio y volatilidad en los resultados financieros.	Alto	Medio	Media	Alto	· Cumplimiento ambiental
8	Ética, cumplimiento y PLD	G	Incumplimientos regulatorios, fraudes o deficiencias en controles de prevención de lavado de dinero pueden resultar en sanciones financieras, restricciones operativas, deterioro reputacional y aumento del costo de capital.	Alto	Largo	Alta	Alto	· Políticas anticorrupción / Código de ética
9	Ciberseguridad y protección de datos	G	Brechas de seguridad o fallas en la protección de datos pueden generar pérdidas financieras directas, sanciones regulatorias, afectaciones reputacionales y disminución en la confianza de clientes, impactando el crecimiento del negocio digital.	Alto	Largo	Alta	Alto	· Ciberseguridad
10	Gobierno corporativo y cultura de riesgo	G	Debilidades en la gobernanza pueden afectar la estabilidad financiera, el costo de capital y la confianzas de inversionistas.	Alto	Largo	Media	Alto	· Mejores prácticas de gobierno corporativo · Transparencia

› Identificación de Riesgos y Oportunidades (IROs)

› DIMENSIÓN ECONÓMICA	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Gestión de la marca	Alta	Baja	Impacto
Temas financieros	Alto	Alta	Doble
Operaciones	Alta	Media	Doble
Eficiencia operativa	Alta	Media	Doble
Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	Alta	Alta	Doble
Gestión de relaciones con clientes	Alta	Alta	Doble

› DIMENSIÓN AMBIENTAL	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	Media	Baja	Impacto
Materiales	Baja	Baja	No material
Ecoeficiencia energética	Media	Baja	Impacto
Gestión de los recursos hídricos	Baja	Baja	No material
Biodiversidad	Baja	Baja	No material
Cambio climático	Media	Media	Doble
Gestión de residuos	Baja	Baja	NO material

› DIMENSIÓN SOCIAL	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Atracción y retención de talento	Media	Baja	Impacto
Desarrollo de capital humano	Alta	Media	Doble
Diversidad e igualdad de oportunidades	Alta	Baja	Impacto
Salud y seguridad ocupacional	Alta	Baja	Impacto
Derechos humanos	Alta	Media	Doble
Impacto social	Alta	Media	Doble
Inclusión financiera	Alta	Baja	Impacto
Estándares con proveedores	Media	Baja	Impacto

› GOBERNANZA	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Tipo de tema material
Gestión de RSC / aspectos ASG	Alta	Media	Doble
Gobierno corporativo	Alta	Media	Doble
Gestión de riesgos	Alta	Alta	Doble
Ciberseguridad	Alta	Alta	Doble
Ética e integridad	Alta	Alta	Doble
Corrupción, soborno y transparencia	Alta	Alta	Doble
Prevención de lavado de dinero / fraudes	Alta	Alta	Doble

Matriz de temas materiales

GRI 3-1, 3-2

› Identificación de IROs

- Temas identificados en análisis de Banco Azteca
- Temas financieramente materiales según SASB
- Temas financieramente materiales según CSA y el sector

La materialidad financiera se evaluó considerando el impacto potencial en resultados financieros, el horizonte temporal en el que podría manifestarse y la probabilidad de ocurrencia, con base en análisis de escenarios, riesgos estratégicos por unidad de negocio, benchmarking sectorial y juicio experto, en línea con lineamientos de ISSB, GRI y ESRS.

Temas financieramente materiales

Materialidad de impacto (+ / −)	Bajo	Medio	Alto
Alto	· Diversidad e igualdad · Salud y seguridad ocupacional · Gestión de la marca · Gestión RSC · Inclusión financiera	· Operaciones · Eficiencia operativa · Desarrollo de capital humano · Derechos humanos · Impacto social · Gobierno corporativo · Gestión RSC / ASG	· Temas financieros · Desarrollo de productos / responsabilidad · Gestión de relaciones con clientes · Gestión de riesgos · Ciberseguridad · Ética e integridad · Corrupción, soborno y transparencia · Prevención de lavado de dinero / fraude
Medio	· Políticas ambientales · Ecoeficiencia energética · Atracción y retención de talento · Estándares con proveedores	· Cambio climático	
Bajo	· Materiales · Recursos hídricos · Biodiversidad · Residuos		

Materialidad financiera

Gobierno Corporativo

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-18, 3-3

Contamos con una estructura de gobierno corporativo robusta, diseñada para asegurar el cumplimiento de la regulación y las disposiciones normativas aplicables tanto a nivel nacional como internacional. La gobernanza se fundamenta en la interacción transparente entre la Asamablea General de Accionistas, el Consejo de Administración, el Director General y las áreas de negocio, operando bajo una Política de Gobierno Corporativo.

Composición

El Consejo de Administración está conformado por 5 consejeros. El Presidente y los miembros del Consejo son nombrados o ratificados de manera anual por la Asamblea General de Accionistas por un período de un año con posibilidad de ser ratificados en su cargo y permanecen en funciones hasta que se realice la designación formal de su sustituto. Cada consejero propietario cuenta con un suplente, y los consejeros independientes también disponen de un suplente con la misma categoría. Los integrantes del Consejo cuentan con una sólida preparación técnica, así como con una trayectoria destacada en los ámbitos financiero, administrativo o legal, además de mantener un historial crediticio confiable. Durante 2025 el Consejo celebró cuatro sesiones ordinarias con asistencia del 100%, superando el mínimo requerido del 80%.

//100% del máximo órgano de gobierno informado y capacitado en PLD/FT

Alejandro Valenzuela Del Río
Consejo de Administración
Presidente

Comités:

1. Administración de Riesgos
2. Auditoría
3. Normatividad y Mejores Prácticas
4. Prácticas de Ventas
5. Compensaciones
6. Integridad
7. Precios de transferencia
8. Crédito
9. Inversiones
10. Administración de Activos y Pasivos

Auditoría Externa
Castillo Miranda y Compañía S.C.

Administración de Riesgos
José Manuel Pelayo Cárdenas

Cumplimiento y Normatividad
Miguel Ángel Garza Castañeda

Oficial de Cumplimiento
Alberto Javier Bringas Gómez

Auditoría interna
Gerardo Amando Díaz Valdez

Francisco Tonatiuh Rodríguez Gómez
Director General

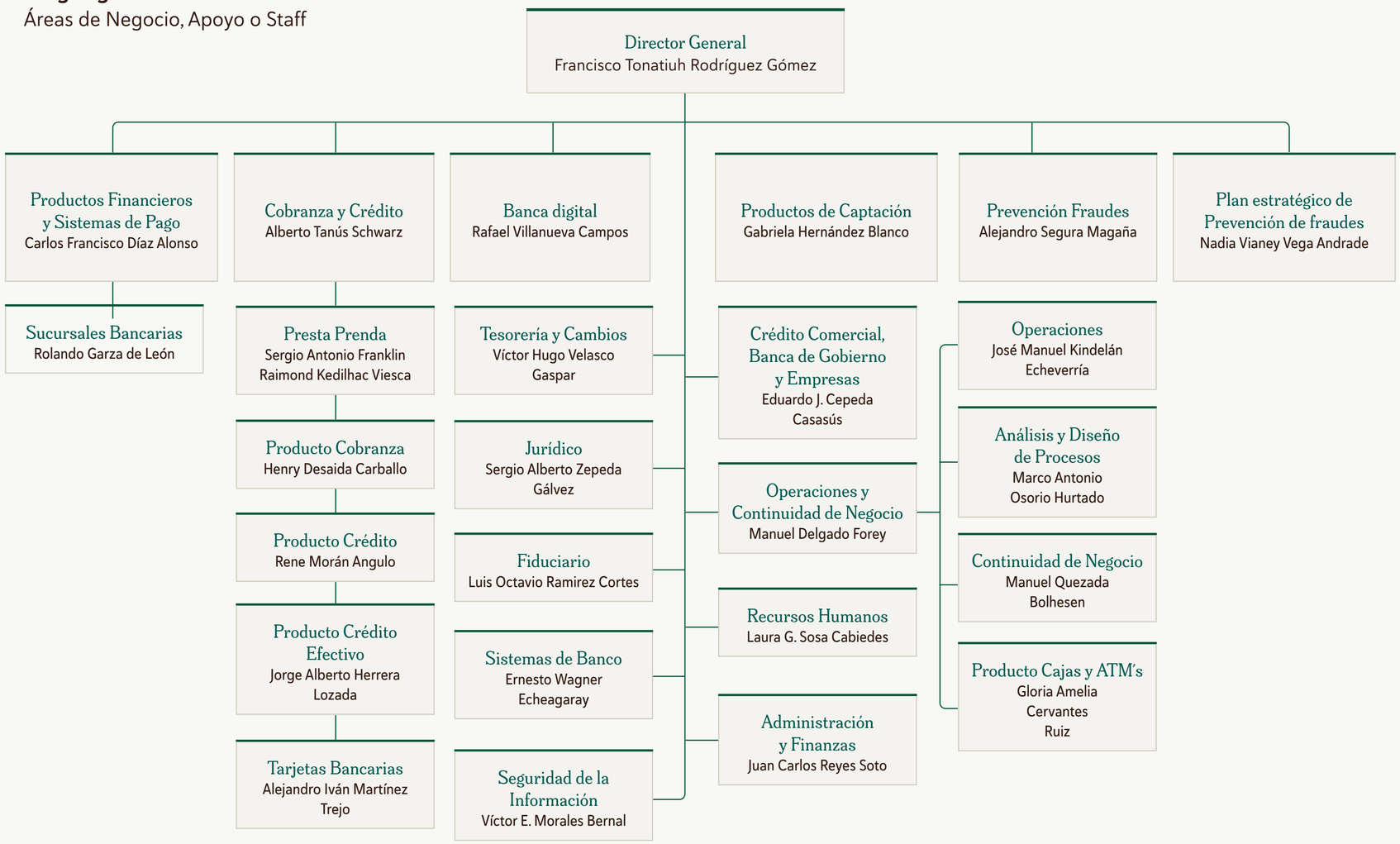
Comités Auxiliares del Consejo

Para el cumplimiento de sus funciones, el Consejo de Administración cuenta con el respaldo de los siguientes comités especializados:

- **Comité de Administración Riesgos**: supervisa las políticas, mecanismos y procedimientos relacionados con la definición del apetito del riesgo institucional. Su objetivo es identificar, medir, monitorear e informar sobre los riesgos cuantificables que enfrenta la institución en la ejecución de sus operaciones, tanto dentro como fuera del balance.
- **Comité de Auditoría**: revisa, valida y evalúa la información financiera y contable, así como la aplicación de mejores prácticas bancarias. Asimismo, actúa como vínculo con los auditores externos y los evaluadores financieros.
- **Comité de Normatividad y Mejores Prácticas**: da seguimiento al desempeño y las actividades de la Oficialía de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Supervisa la aplicación de medidas y procedimientos mínimos orientados a prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran facilitar, apoyar o colaborar de cualquier forma con la comisión de dichos delitos.
- **Comité de Prácticas de Venta**: supervisa que los procesos de venta y atención al cliente se alineen con la normativa vigente y las políticas internas de integridad comercial. Evalúa los protocolos de colocación de productos, asegurando que el personal actúe con rectitud y que la comunicación hacia el cliente sea clara, veraz y oportuna
- **Comité de Compensaciones**: establece las adecuaciones a los objetivos, políticas y procedimientos del Sistema de Compensación que regula las remuneraciones de los colaboradores de Banco Azteca. Asimismo, implementa y garantiza el adecuado funcionamiento del Sistema de Remuneración de la institución.

- **Comité de Integridad**: brinda apoyo en el diseño, estructuración, implementación, ejecución y mantenimiento del Programa de Integridad, Ética y Cumplimiento (PEIC).
- **Comité de Precios de Transferencia**: regula los precios acordados entre empresas asociadas para la transferencia de bienes, servicios o derechos.
- **Comité de Crédito**: responsable de dictaminar la estrategia y limites de exposición crediticia de la institución. Asegura que la colocación de crédito se realice bajo criterios de prudencia y solidez financiera, supervisando el cumplimiento de las políticas de riesgo y garantizando la calidad de la cartera para preservar la estabilidad operativa.
- **Comité de Inversiones**: define los criterios de selección, las metodologías y las técnicas analíticas a emplearse en el proceso de selección de fondos, así como la elección de vehículos específicos que representen cada clase de activo, incluyendo la incorporación o fusión de nuestros activos.
- **Comité de administración de activos y pasivos**: gestiona el balance económico de la institución para garantizar la solvencia, liquidez y rentabilidad de las operaciones. Supervisa los riesgos financieros derivados de las variaciones en las tasas de interés y el tipo de cambio, asegurando una administración eficiente de los recursos para proteger la solidez del banco

› Organigrama de Banco Azteca
Áreas de Negocio, Apoyo o Staff



Sistema de Remuneración

GRI 2-19, 2-20

El Sistema de Remuneración de Banco Azteca abarca al Presidente del Consejo, al Director General y a los Directores responsables de las áreas de negocio y operativas. Considera de manera transversal la exposición al riesgo asumida por la institución, así como las unidades administrativas, de control y de negocios, y de las personas sujetas al propio esquema de remuneración, lo que puede dar lugar a ajustes en su aplicación. La estructura se compone de dos modalidades principales:

1. **Remuneración ordinaria:** comprende el conjunto de sueldos, prestaciones o contraprestaciones fijas otorgadas al personal o a quienes ejerzan un cargo, mandato, comisión o cualquier otro título jurídico otorgado para la realización de operaciones. Estas compensaciones no varían en función de los resultados obtenidos por el personal en el desempeño de sus actividades. Dado que las compensaciones ordinarias no dependen del desempeño financiero u operativo del Banco, no están sujetas a modificaciones que puedan incrementar el perfil de riesgo de la institución.

2. **Remuneración extraordinaria:** Es la remuneración otorgada al personal que desempeña un cargo, mandato, comisión o cualquier otro título jurídico delegado para la ejecución de sus operaciones. Estas compensaciones se determinan con base en los resultados obtenidos.

Gestión de riesgos

GRI 2-13, FS9

En Banco Azteca operamos bajo un enfoque prudente de administración de riesgos, priorizando una gestión conservadora del balance y de las operaciones para optimizar el uso del patrimonio y de los recursos invertidos. Nuestra estrategia de negocio se centra en la intermediación bancaria, mediante un modelo basado principalmente en la colocación de créditos al consumo y en una estrategia de fondeo sustentada en la captación tradicional. La administración de riesgos se rige por políticas, criterios y procedimientos alineados con las directrices institucionales, la regulación aplicable y las mejores prácticas nacionales e internacionales, lo que permite identificar, medir y controlar los distintos riesgos asociados a nuestras operaciones financieras.

Objetivos del proceso integral

- **Cultura de riesgo**: promover una cultura institucional de Administración Integral de Riesgos que asegure la implementación eficiente de políticas y procedimientos prudenciales.
- **Estructura clara**: mantener una estructura organizacional transparente que facilite la difusión y correcta aplicación del Manual de Políticas y Procedimientos en Materia de Administración Integral de Riesgos.
- **Alineación normativa**: operar bajo prácticas sólidas de gestión, alineadas con los criterios prudenciales de las autoridades nacionales y las recomendaciones emitidas a nivel internacional.
- **Mecanismos de control**: implementar metodologías para la identificación, medición, vigilancia, control y revelación de riesgos cuantificables y no cuantificables, en congruencia con la misión institucional y la estrategia aprobada por el Consejo de Administración.
- **Cumplimiento regulatorio**: garantizar el cumplimiento de las auditorías regulatorias establecidas en los artículos 76 y 77 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito, así como la auditoría anual para el Método Estándar Alternativo de requerimientos de capital por Riesgo Operacional.
- **Soporte tecnológico**: disponer de la infraestructura tecnológica necesaria para la medición, monitoreo y reporte de los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operacional, optimizando el cálculo de reservas y la calidad de la información.

Gobernanza y supervisión de riesgos

Contamos con una estructura de gobierno corporativo que asegura la adecuada supervisión y control de la gestión de riesgos en toda la organización. A nivel operativo, la responsabilidad de monitorear y auditar el desempeño de la gestión de riesgos recae en la Dirección de Auditoría, que da seguimiento al cumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos.

El Consejo de Administración participa activamente en la supervisión de la gestión de riesgos. Diversos miembros del órgano directivo cuentan con amplia experiencia en gestión de riesgos empresariales –destacando el liderazgo del Presidente del Consejo y del Director General–, lo que robustece la capacidad institucional para evaluar y mitigar los impactos relevantes de la operación. Brindamos capacitación anual en materia de riesgos a los miembros del Consejo, reforzando la toma de decisiones informada y la supervisión estratégica. La función de administración de riesgos se mantiene estructuralmente independiente de las líneas de negocio, garantizando total objetividad en la identificación, medición y control de las exposiciones.

Comité de Riesgos

Contamos con un Comité de Riesgos que reporta directamente al Consejo de Administración, cuya función es supervisar la adecuada implementación del sistema de Administración Integral de Riesgos de la institución. Está integrado por el Presidente del Consejo de Administración, un miembro del Consejo, el Director General de Banco Azteca y el responsable del área de Administración Integral de Riesgos. Sus sesiones se celebran con periodicidad mensual.

Entre sus principales responsabilidades se encuentran la aprobación de metodologías y procedimientos para la identificación, medición, monitoreo y control de las distintas exposiciones; el aseguramiento de la disponibilidad y calidad de la información; el establecimiento de mecanismos de comunicación entre las unidades de negocio y la función de riesgos; así como promover programas de capacitación y planes de acción ante posibles escenarios de contingencia.

Estructura del área de Administración integral de riesgos

Supervisión climática del Comité de Riesgos

En materia climática, el Comité está a cargo de aprobar y supervisar el diseño de un tablero de control para monitorear los riesgos en los portafolios de crédito corporativo y de consumo, con el objetivo de identificar riesgos físicos y de transición, así como evaluar los resultados de los escenarios de estrés para la cartera corporativa. De forma semestral, se presenta ante este Comité el monitoreo de dichas exposiciones y sus variaciones, incorporando además un análisis de oportunidades de negocio operativas, comerciales y de financiamiento sostenible.

Plan de Cumplimiento ante Banxico

Por otra parte, en respuesta a los requerimientos del Banco de México (Banxico), se entregó un Plan de Cumplimiento robusto ante las modificaciones de los 31 puntos para la realización de operaciones con instrumentos derivados. Dicho Plan se mantiene vigente y avanza en tiempo y forma para cumplir cabalmente con las disposiciones aplicables en materia de riesgo climático y ambiental en la operación de derivados.

Administración Integral de Riesgos (UAIR)

Al ser Banco Azteca una institución financiera regulada, contamos con una Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) completamente independiente a las áreas de negocio y un Comité de Riesgos conformado de acuerdo con la normatividad vigente, sesiona al menos una vez al mes y reporta directamente al Consejo de Administración.

Funciones de la UAIR

1. **Identificar:** exposición a los riesgos en conjunto con las unidades de negocio
2. **Medir:** aplicar las metodologías, parámetros y modelos de la medición
3. **Control de riesgo:** trabajar en conjunto con las unidades de negocio y de supervisión
4. **Limitación de riesgo:** establecer límites y niveles de tolerancia institucionales, investigando las causas de cualquier excedente para informar de inmediato al Comité de Administración de Riesgos.

Áreas de colaboración de la UAIR

- **Prevención de fraudes**: analiza los resultados de los indicadores para la mitigación de los fraudes internos y externos.
- **Legal**: realiza el seguimiento de las demandas laborales vigentes, denuncias penales, demandas civiles y multas ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Capacitación y cultura de gestión de riesgos

Durante 2025 continuamos fortaleciendo la cultura interna de administración integral de riesgos mediante programas de capacitación especializados dirigidos a distintas áreas del banco. El objetivo fue actualizar conocimientos técnicos, reforzar las capacidades analíticas del personal y promover una gestión prudente de los distintos tipos de riesgo.

Sensibilización institucional

De manera complementaria, impulsamos acciones de sensibilización institucional mediante comunicados difundidos a través de correo electrónico, la plataforma móvil interna Zeus y el portal corporativo interno. Estos materiales abordaron temas como el concepto de riesgo operacional, el proceso de gestión de riesgos, las categorías y factores de riesgo, así como el modelo de líneas de defensa.

//58,925 visualizaciones de materiales de **cultura de riesgo operativo en 2025**

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Avances en la gestión de riesgos durante 2025

Durante 2025 fortalecimos nuestras capacidades de administración integral de riesgos mediante mejoras metodológicas, el desarrollo de herramientas analíticas y el fortalecimiento de la gobernanza de modelos.

Actualización de la metodología de evaluación de riesgos

Actualizamos la metodología de evaluación incorporando variables adicionales de impacto, en una escala de cinco niveles para su valoración. La metodología ya no considera únicamente el efecto económico, sino también:

- Posibles afectaciones a clientes.
- Implicaciones mediáticas.
- Riesgos legales.
- Efectos en la continuidad del negocio.

Modelo Interno para la Determinación de la Estabilidad de los Depósitos

Obtuvimos la aprobación del Modelo Interno para la Determinación de la Estabilidad de los Depósitos, el cual incorpora escenarios de estrés derivados de eventos reputacionales, fortaleciendo el análisis del comportamiento de la captación y la gestión del riesgo de liquidez.

Plan de continuidad del Negocio

GRI 3-3

Contamos con un Plan de Continuidad de Negocio (PCN) alineado con las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito y con los principios del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) basado en normas ISO.

El plan se estructura conforme a un modelo integral de gestión de continuidad que incorpora distintos elementos orientados a prevenir interrupciones y asegurar la operación del banco ante posibles contingencias. Entre ellos se incluyen:

- Metodologías de Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y Análisis de Riesgos (RA).
- Políticas y procedimientos para la activación, contención y recuperación de los planes de continuidad.
- Una estructura organizacional que define responsabilidades claras para los participantes involucrados en su implementación.
- Programas de capacitación y campañas de concientización dirigidas al personal.
- Pruebas periódicas de efectividad y estrategias de recuperación.

La información relativa a este plan se comunica a la organización a través del Comité de Auditoría, el Comité de Riesgos y el Consejo de Administración, así como mediante informes trimestrales.

Plan de Recuperación ante Desastres (DRP)

El DRP establece las acciones necesarias para garantizar la continuidad de las operaciones ante interrupciones en servicios de tecnología o infraestructura. Este plan contempla procedimientos específicos y la asignación de responsables para restablecer los servicios de cómputo y comunicaciones ante diversos escenarios, entre ellos:

- Incidentes externos que provoquen interrupciones prolongadas en los servicios de cómputo, como fallas en comunicaciones o en el suministro eléctrico.
- Incidentes internos que afecten los sistemas tecnológicos, como fallas en bases de datos, almacenamiento o actualizaciones críticas.
- Eventos que generen daños físicos en las instalaciones, como incendios, sismos o inundaciones.
- Situaciones que impidan el acceso a las instalaciones, como evacuaciones, amenazas o riesgos externos.
- Cierres de instalaciones por recomendaciones de autoridades como Protección Civil o la Secretaría de Salud.

Centro de Continuidad C4

Opera las 24/7 proporcionando respuesta inmediata a los colaboradores y contribuyendo a la continuidad de la operación en tres ámbitos principales: emergencias, situaciones especiales y gestoría.

El Plan de Continuidad de Negocio establece los lineamientos necesarios para garantizar la recuperación de procesos críticos ante la ocurrencia de eventos que puedan afectar la operación. Entre sus principales actividades se encuentran:

- Documentar y formalizar estrategias de prevención, contingencia y recuperación de procesos críticos.
- Identificar los macroprocesos y procesos relevantes para la continuidad del negocio.
- Evaluar los impactos cuantitativos y cualitativos derivados de posibles interrupciones.
- Definir prioridades de recuperación considerando los Tiempos Objetivo de Recuperación (RTO) y la tolerancia a la pérdida de información (RPO).
- Determinar los recursos mínimos necesarios para operar en condiciones de contingencia, incluyendo infraestructura tecnológica, personal crítico, información vital, mobiliario, suministros y recursos financieros.
- Apoyar en la definición de estrategias para la recuperación oportuna de los procesos críticos.

Gestión de Fraudes

GRI 3-3, 205-2

SASB FN-AC-510A.1, FN-CB-510A.1, FN-AC-510A.2, FN-CB-510A.2

Contamos con un enfoque integral para la prevención, detección y atención de fraudes, alineado con los lineamientos regulatorios aplicables. Operamos un Plan de Gestión de Prevención de Fraudes 2025-2026 presentando ante la autoridad, que integra indicadores, controles y mecanismos de seguimiento orientados a identificar conductas de riesgo, analizar eventos de fraude y establecer acciones correctivas.

//**En 2025** se realizaron **75 pruebas, 7 auditorías, 161 cuestionario BIAS**

//**+30,000 colaboradores capacitados** en el curso de **Continuidad en 2025**

//Durante 2025 **no se registraron eventualidades** que llevaran a la **activación BCP y DRP**

//**Reducción del 26%** en el **fraude bruto vs 2024.**

//**Mayor integración** de tecnologías de **autenticación** y **monitoreo** en tiempo real.

//**Fortalecimiento** de controles en **canales digitales y físicos.**

Enfoque integral de prevención

- **Prevención**: controles, autenticación y campañas de concientización.
- **Detección**: monitoreo transaccional y uso de modelos analíticos en tiempo real.
- **Respuesta**: mitigación, bloqueo y atención oportuna de incidentes.
- **Seguimiento**: análisis de eventos y mejora continua de controles.

Acciones implementadas en 2025

Eje	Acciones 2025
Prevención	*Reconocimiento facial para autenticación en crédito digital • Centro de Seguridad en la app disponible para el 100% de los clientes • Modelo de Autenticación Inteligente (MAI) en canales físicos • Campaña “Ponte Atento” en medios digitales, app y portal antifraude • Programas de capacitación en prevención de fraudes
Detección	* Controles Anti-RAT en banca digital • Confirmaciones con clientes vía WhatsApp para operaciones sensibles • Monitoreo en tiempo real de cuentas receptoras vinculadas a fraude • Biometría conductual (Biocatch) en la app BAZ • Fortalecimiento de inteligencia transaccional en SPEI
Respuesta	* Límites transaccionales en CoDi • Controles adicionales en retiros QR por cambio de dispositivo • Apertura de cuentas con validación biométrica • Bloqueo y desvinculación de identidades asociadas a fraude detectado.

Cultura de prevención y capacitación

La prevención de fraudes se complementa con una estrategia robusta de comunicación y formación continua, ejecutada a través de las siguientes acciones:

- **Concientización**: implementación de campañas internas dirigidas a colaboradores con el objetivo prevenir malas prácticas y fortalecer la cultura de integridad .
- **Comunicación omnicanal**: Difusión a través de múltiples canales institucionales, incluyendo mailing, pantallas, portal corporativo y plataformas internas.
- **Capacitación**: Programas de sensibilización con cobertura en todo el país, para arraigar la prevención desde la operación diaria

//100 % de los colaboradores capacitados en materia de **Prevención de Fraudes**

Campaña ¡Ponte atento!

Durante 2025, mantuvimos la campaña "!Ponte atento!", así como diversas iniciativas y campañas disuasivas para colaboradores a nivel nacional en México, Guatemala y Honduras. Los hitos de impacto y posicionamiento comprenden:

- 1,200 M de impresiones en redes sociales
- 9 M de usuarios por mes a través de correo electrónico
- Pantallas informativas en sucursales: 1,504 apariciones mensualmente
- 81% de alcance de nuestra meta en TV abierta
- 21.8 M de impactos en el metro
- 4.9 M de impactos en el Metrobús
- 180 K impactos en pantallas del restaurante
- 89.4 M en el Restaurante Casa Toño

Ciberseguridad y privacidad del cliente

GRI 418

SASB FN-CB-230A.1, FN-CB-230A.2, FN-CF-220A.2, FN-CF-230A.3

La ciberseguridad y la protección de los datos personales son pilares estratégicos del modelo de banca digital de Banco Azteca. Mantenemos un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información alineado con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), las disposiciones de la CNBV y mejores prácticas internacionales como *NIST Cybersecurity Framework* e ISO/IEC 27001.

Política de privacidad y datos personales

Nuestra Política de Privacidad establece los lineamientos para el tratamiento seguro y responsable de los datos personales de clientes, colaboradores y proveedores, basada en los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad. El Aviso de Privacidad está disponible en sucursales, app y sitio web. Los titulares pueden ejercer sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) a través de los canales habilitados.

Controles técnicos

- **Autenticación multifactor**: biometría facial para crédito digital, biometría conductual Biocatch en la app, validación biométrica en apertura de cuentas.
- **Monitoreo 24/7**: Centros de Operaciones de Seguridad (SOC) para detección y respuesta a incidentes.
- **Centro de Seguridad en la app**: disponible para el 100% de los clientes.
- **Modelo de Autenticación Inteligente (MAI)**: operación en canales físicos.
- **Controles Anti-RAT**: protección contra accesos remotos no autorizados en banca digital.

Privacidad y litigios: indicadores 2025

GRI 206-1

SASB FN-CF-220A.2, FN-CB-510A.1

Atendiendo los requerimientos de los marcos SASB y GRI sobre privacidad y conductas anticompetitivas, durante 2025 Banco Azteca:

- No registró pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales asociados a la privacidad del cliente.
- No registró pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales relacionados con conductas anticompetitivas, prácticas antimonopolio o monopólicas.

Derechos Humanos

GRI 410-1

En Banco Azteca asumimos el compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos como parte de nuestro propósito de generar prosperidad incluyente. Nos guiamos por los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los Convenios de la OIT y los Diez Principios del Pacto Mundial.

Política y debida diligencia

Adoptamos la Política de Derechos Humanos de Grupo Elektra, que se aplica a todas las operaciones del Banco, que establece nuestros compromisos en materia de trato digno y libre de discriminación, prohibición del trabajo forzoso e infantil, libertad de asociación, derecho a la negociación colectiva, salud y seguridad ocupacional, protección de la privacidad y prevención de cualquier forma de acoso o violencia. Realizamos evaluaciones periódicas de riesgos en derechos humanos en operaciones y cadena de valor, con énfasis en la atención de campo (cobranza, asesoría), los puntos de contacto en zonas vulnerables y los proveedores.

Capacitación

La formación en derechos humanos se incorpora desde la inducción y se refuerza con programas anuales que cubren trato digno, no discriminación, prevención del acoso, atención a personas con discapacidad y a comunidades indígenas, y manejo de información sensible.

Mecanismos de denuncia

GRI 2-26

Mantenemos canales accesibles para colaboradores, clientes, proveedores y terceros: línea Honestel, correo dedicado, buzones físicos y, para temas de género, la Unidad de Género de Banco Azteca. Todas las denuncias se atienden bajo protocolo de confidencialidad, no represalia y debida diligencia.

//32.8 millones de cuentas de captación

Operaciones

GRI 2-1, 2-6

En Banco Azteca diseñamos nuestros productos bajo un enfoque inclusivo y responsable, en total alineación con la Política de Inclusión Financiera. Fortalecemos la cercanía con los clientes mediante puntos de contacto en cada zona donde operamos, y trabajamos coordinadamente con las áreas de investigación cualitativa, cuantitativa y antropológica para identificar oportunidades y ajustar nuestra propuesta de valor.

Captación

Los productos de captación constituyen una herramienta fundamental para impulsar la inclusión financiera y facilitar el acceso de más personas al sistema bancario. Ofrecemos cuentas de ahorro como Guardadito, Guardadito Kids, Guardadito Amigo, Cuenta Somos, Mi Débito, Débito Azteca y Débito Negocio, así como de productos de inversión como Inversión Azteca, Plazo Azteca e Inversión Azteca Creciente, ofrecemos a nuestros clientes soluciones accesibles que les permiten administrar sus recursos y fortalecer su bienestar financiero.

Al brindar productos financieros accesibles y acompañarlos con iniciativas de educación financiera, buscamos fortalecer la autonomía económica de nuestros clientes y generar un impacto positivo en las comunidades donde operamos. Este enfoque contribuye a construir un sistema financiero más inclusivo y a impulsar el desarrollo económico sostenible del país.

Productos de captación 2025

Producto	Cuentas 2025	Distribución por género	Característica clave
Guardadito	21,277,303	56% M / 44% H	Promociones continuas; inclusión financiera básica.
Guardadito Digital	9,020,067	49% M / 51% H	Apertura 100% digital.
Guardadito Kids	263,291	47% niñas / 53% niños	Sin comisiones; educación financiera infantil.
Guardadito Amigo Migrante	205,476	57% M / 43% H	Migrantes en tránsito, refugiados y emigrantes.
Banco Azteca Vas (Mi Débito)	634,638	43% M / 57% H	Jóvenes 18-29; tarjeta Visa física/digital.
Nómina	3,187,693	42% M / 58% H	Sin comisiones; acceso desde app.
Débito Negocio	243,243	34% M / 66% H	PFAEs; herramientas de cobro preferencial.
CuentaSomos	721,002	100% mujeres	Asistencia médica anual; especialistas legales y psicología.
Débito Azteca	407,178	32% M / 68% H	Cuenta de alto valor con promociones exclusivas.
Inversión Azteca	422,467	65% M / 35% H	Tasas fijas atractivas; exenta de ISR hasta cierto monto.
Plazo Azteca	310,823	63% M / 37% H	Ahorro 7-364 días; sin comisiones.
Inversión Azteca Creciente	106,640	63% M / 37% H	Nuevos inversionistas; tarjeta sin costo.

↓Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Crédito

Impulsamos la mejora en la calidad de vida de nuestros clientes y la generación de oportunidades de desarrollo, fomentando el autoempleo y la actividad productiva. Nuestro enfoque se centra en atender sus necesidades mediante soluciones financieras con tasas competitivas, esquemas de pago flexibles, asesoría financiera y la promoción del uso responsable del crédito. En 2025 optimizamos los cuadros básicos mediante un nuevo modelo logístico y ampliamos la oferta comercial digital a través de catálogos extendidos.

Préstamos al Consumo

Con el objetivo de brindar soluciones de financiamiento adoptadas a las necesidades de los clientes , hemos consolidado una oferta al consumo integral y versátil. Este modelo de negocio nos permite acompañar a las personas en sus decisiones de compra clave, expandiendo su poder adquisitivo tanto en puntos de contacto físicos como en entornos digitales bajo las siguientes categorías:

Categoría	Cuentas 2025	% mujeres	Productos
Movilidad (incluye verde)	1,359,861	43.1%	Motocicletas, bicicletas, autos
Conectividad	1,872,317	53.4%	Telefonía, cómputo, tiempo aire
Hogar	1,781,098	52.5%	Línea blanca, muebles, colchones
Marketplace	86,358	48.1%	Salud, ropa, deportes, mascotas

↓Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

//11.1 millones de cuentas de crédito

//53.2% mujeres

//4,300 asesores capacitados

//Numero uno nacional en crédito personal (28.77%)

//$95,310 mdp de cartera de crédito

//7.9 millones de clientes atendidos en 2025

Préstamos personales, nómina y tarjetas

Producto	Cuentas 2025	% mujeres
Préstamos personales o Efectivo	11,119,758	53.2%
Préstamos de Nómina	58,686	33.8%
Tarjeta de Crédito Oro	976,471	47.1%
Tarjeta Azteca	390,785	44.9%

↓Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Modelo de atención al cliente

SASB FN-AC-270A.3, FN-IN-270A.4

En 2025 fortalecimos nuestro modelo mediante la consolidación del rol de Asesor de Afiliación, una figura orientada a construir relaciones de largo plazo con los clientes. A diferencia de un enfoque exclusivamente financiero, este rol prioriza la comprensión de las necesidades de cada persona para ofrecer soluciones acordes con su perfil y comportamiento financiero, contribuyendo a una experiencia más cercana y personalizada.

Con el objetivo de reforzar este modelo de atención, realizamos jornadas de capacitación a nivel nacional dirigidas a nuestros asesores. Estas sesiones abordaron los nuevos procesos, campañas y productos del banco, enfatizando un enfoque relacional con el cliente y el uso de información personal y financiera para perfilar adecuadamente a cada usuario y ofrecerle el producto que mejor se adapte a sus necesidades.

//4,300 asesores capacitados en todo el país

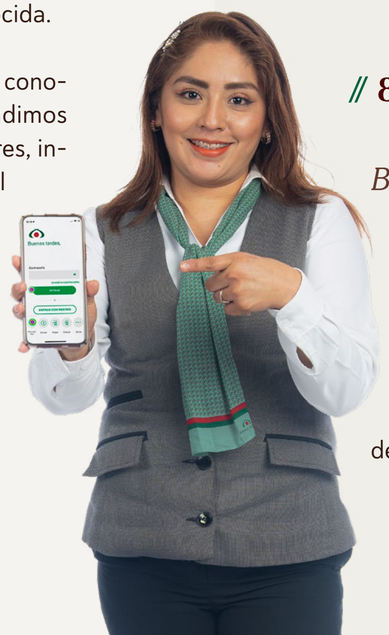
Asimismo, establecimos una alianza con el Consejo Nacional de la Tortilla (CNT) para impulsar la apertura de cuentas Débito Negocio entre sus afiliados. Esta iniciativa busca posicionar estas cuentas como un punto de acceso a distintos productos y servicios financieros del banco.

//Impacto en el sector: **28 cuentas activas,** equivalentes a **$1,082,339** fortaleciendo la inclusión financiera en este sector productivo.

Para garantizar la correcta entrega de tarjetas físicas a nuestros clientes, contamos con procedimientos específicos de control y seguimiento en sucursal. En el caso de las tarjetas de la familia Guardadito, el proceso se realiza a través de ventanilla, donde el cliente efectúa el pago correspondiente y el cajero asocia la tarjeta a la cuenta mediante el escaneo del código de barras del sobre.

En productos de mayor valor, como Débito Negocio, SOMOS, Débito Azteca e Inversión Azteca Creciente, la tarjeta se entrega directamente al cliente al momento de abrir la cuenta, ya que no requiere pago de comisión. En ambos casos, el sistema genera notificaciones push y alertas de seguridad que permiten al cliente confirmar el uso de su tarjeta y reportar de inmediato cualquier operación no reconocida.

Para fortalecer la activación de tarjetas y el conocimiento de los servicios disponibles, difundimos comunicados internos dirigidos a los asesores, invitándolos a informar a los clientes sobre el proceso de entrega, activación y los beneficios asociados a cada producto, así como sobre promociones vigentes



Banca Digital

La App de Banco Azteca permite a los clientes gestionar sus finanzas 24/7, contribuyendo a la reducción de traslados y emisiones asociadas. Asumimos la sostenibilidad como eje transversal de la estrategia digital: digitalizamos documentos en los procesos de contratación, avanzamos en transformación tecnológica hacia soluciones en la nube y promovemos productos que fomentan inclusión financiera a través de soluciones *One Click*.

Indicador de Banca Digital 2025	Valor
Colocación de Préstamos en Efectivo por App	68%
Pagos de préstamos recibidos por App	53.7%
Transacciones monetarias totales migradas a la App	68.2%
Captación neta App (inversión plazo y tradicional)	$5,178 mdp

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

// 8,919 millones de **transacciones digitales**

Banca Empresarial

GRI FS6, FS7 · SASB FN-CB-000.B, FN-CB-240A.1, FN-CB-240A.2

La oferta de Banca Empresarial cubre la gestión de tesorería, inversión y dispersión de nómina por la vía de captación, y el financiamiento a corto o largo plazo de acuerdo con las necesidades del cliente, la regulación aplicable y el análisis de riesgo, por la vía de crédito.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Financiamiento Sostenible (Ambiental y Social)

GRI FS3, FS7, FS8
FN-IB-410A.2

Financiamos proyectos de gran escala que consolidan a las energías renovables como fuentes alternas y menos contaminantes, fomentando la eficiencia energética al proporcionar recursos a parques solares, eólicos y geotérmicos. Adicionalmente realizamos proyectos de mejora y desarrollo de vialidades.

Destino del financiamiento 2025	Participación
Proyectos de energías renovables (parques solares, eólicos y geotérmicos)	50%
Proyectos de mejora y desarrollo de vialidades	50%
Monto total (millones de pesos)	$4,366

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

//$4,366 mdp de **financiamiento sostenible en 2025**

//50% energías renovables

//50% mejora y desarrollo de vialidades

//880,251 cuentas de préstamo prendario

//25% son mujeres

//1,103 préstamos con garantía de auto

//42% son mujeres

Servicios financieros especializados

Préstamo Prendario (Presta Prenda)

Ofrecemos préstamos a corto plazo con garantía, utilizando bienes personales como joyas, relojes, autos y otros objetos de valor. Nuestra propuesta combina liquidez inmediata, custodia segura y tasas competitivas con un proceso ágil y de bajos requisitos.

Servicios

- **Préstamo Prendario**: otorga liquidez inmediata mediante la valuación de una prenda realizada por un especialista de Presta Prenda.
- **Venta**: el cliente puede vender sus prendas de forma fácil y segura.
- **Resguardo**: garantizamos la custodia segura de las prendas, ofreciendo préstamos con tasas de interés bajas. El cliente cuenta con un monto de crédito preautorizado disponible para ampliación en cualquier momento.
- **Compra**: el cliente puede comprar prendas de oro y joyería.

Préstamos con garantía de auto

Adicionalmente, ofrecemos préstamos con garantía de autos con un proceso que se concreta en 24 horas y requisitos mínimos. Nuestra propuesta de valor incluye financiamiento de hasta el 80% del valor del vehículo, con un monto máximo de $300,000 pesos.

↓Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Seguros Azteca

Concebimos los microseguros como herramienta fundamental para mitigar la vulnerabilidad económica y democratizar la protección social. Nuestra propuesta de valor transforma el modelo convencional mediante soluciones accesibles, simples, inclusivas y omnicanales para los segmentos históricamente fuera de la banca tradicional.

//6.7 millones de clientes

//1.26 millones de **pólizas vigentes**

Portafolio de productos

Producto	Descripción
Protección Auto	Seguridad y respaldo en caso de robo o accidente del automóvil con distintos planes de cobertura.
Protección Auto RC	Protección económica hasta por $300,000 MXN para cubrir daños ocasionados a terceros o sus bienes materiales por accidente automovilístico.
Protección Préstamo por Auto	Cubre el saldo deudor del préstamo por auto otorgado por Presta Prenda.
Protección Moto	Asegura la motocicleta en caso de accidente o robo. Tres planes de cobertura: Básico, Intermedio y Amplio.
Incendio	Indemniza pérdida o daño físico del inmueble, contenidos o mercancías por incendio, explosión, humo, calor y eventos relacionados.
Protección Accidente	Apoyo económico de $50,000 MXN por fallecimiento accidental.
Protección Tranquilidad	Apoyo de $50,000 MXN por fallecimiento individual o familiar. Cubre muerte natural o accidental y servicios funerarios.
Protección Vidamax	Respaldo económico por fallecimiento natural o accidental, servicio funerario y liquidación de saldo deudor de la Línea de Crédito con Banco Azteca.
Protección Remesas	Protege pagos express y transferencias internacionales cobradas en Elektra o Banco Azteca contra robo en vía o transporte público hasta por $8,500 MXN durante 4 horas.
Protección Mujer	Apoyo económico de $50,000 MXN ante primer diagnóstico de cáncer de mama o cervicouterino. Incluye asistencia médica y psicológica ilimitada y 20 consultas psicológicas a domicilio. 116,303 clientas en 2025.

Producto	Descripción
Protección Infarto	Respaldo de $50,000 MXN por primera ocurrencia de infarto al miocardio. Incluye envío de ambulancia y consultas médicas telefónicas ilimitadas. 117,213 clientes.
Plan Médico 8	Apoyo de $15,000 MXN ante primer diagnóstico de 8 padecimientos: infarto al miocardio, enfermedades cerebrovasculares, cáncer cervicouterino, cáncer de próstata, insuficiencia renal crónica, neumonía, apendicitis aguda y pérdida total de la vista. 36,649 personas cubiertas.
Fraude/Robo	Cubre robo o extravío y fraude de Tarjeta de Crédito Oro de clientes con crédito otorgado.
Protección Efectivo Azteca	Cubre retiros en sucursal o cajeros hasta por 4 horas desde la emisión del comprobante, con un máximo de $10,000 MXN, en caso de asalto o robo con violencia.
Riesgos Diversos	Protege equipos, maquinaria e instalaciones técnicas frente a daños súbitos e imprevistos por fallas eléctricas o mecánicas, errores de operación, cortocircuitos, variaciones de voltaje, rotura o impericia.
Todo Riesgo Construcción	Cubre daños materiales súbitos e imprevistos a obras en construcción, materiales, instalaciones y equipos durante el periodo de obra. Puede complementarse con Responsabilidad Civil.
Colectivo de Vida y Desempleo	Incluye Seguro de Vida Grupo (fallecimiento por cualquier causa), Seguro de Accidentes Personales Colectivo (cubre exclusivamente accidentes) y Seguro de Desempleo Colectivo (apoyo temporal por pérdida involuntaria de empleo).

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Evolución Estratégica y Educación Financiera

En 2025 desplegamos la oferta de seguros dentro del canal digital Shopinbaz, consolidamos el seguro asociado a la vida del crédito para motocicletas y desarrollamos con Presta Prenda un producto de auto único en el mercado. Reforzamos la participación sectorial como miembros activos de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS). En colaboración con Aprende y Crece desarrollamos webinars, boletines y posteos educativos sobre la cultura del seguro y participamos en la Semana Nacional de Educación Financiera de CONDUSEF.

Afore Azteca

A través de Afore Azteca, nos enfocamos en contribuir a que los trabajadores mexicanos cuenten con un retiro digno, administrando sus fondos y acompañándolos en la toma de decisiones relacionadas con su ahorro e inversión. Tenemos presencia a nivel nacional y disponemos de plataformas digitales, tanto web como móvil, que facilitan trámites como el registro, retiros, consultas y aportaciones voluntarias.

Para ofrecer productos de mayor valor a nuestros clientes, impulsamos campañas que incentivan el ahorro voluntario mediante premios y sorteos dirigidos a quienes fortalecen su ahorro; desarrollamos un nuevo Estado de Cuenta, adicional al regulatorio, con información más clara y objetiva; ampliamos la integración de servicios de afore en las plataformas de Shopinbaz y en la Afore Móvil personalizada; y continuamos fortaleciendo las capacidades de nuestra red, asegurando que el 100% de nuestros puntos de contacto cuenten con asesores certificados para brindar una atención profesional y de calidad.

Durante 2025 mantuvimos al 100% los servicios regulatorios concluidos y operando a través de la Plataforma de Afore Móvil y Afore Web, así como los Servicios de Información de Saldos, Estados de Cuenta, Ahorro Voluntario y Retiro por Desempleo, a la vez que desarrollamos el Servicio de Auto Afiliación.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Punto Casa de Bolsa

Ofrecemos soluciones financieras y asesorías a clientes individuales, corporativos e institucionales. La cartera incluye banca de inversión para empresas medianas y grandes, gestión patrimonial (portafolios mayor a $1 millón de pesos) y atención a Afores, aseguradoras y fideicomisos. En 2025 Punto Casa de Bolsa fue pieza principal para obtener la licencia de una operadora de fondos. Las utilidades de la Casa de Bolsa alcanzaron un máximo histórico.

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

//9,056 gestores de cartera relacional

//2,539 gestores de cartera vencida

Cobranza

La división de Cobranza desempeña un papel clave en la sostenibilidad del negocio al promover el uso responsable del crédito y fortalecer la relación de largo plazo con los clientes. Su operación se basa en un modelo integral que combina estrategias diferenciadas de atención, herramientas tecnológicas, cultura de prevención y una estructura organizacional con cobertura nacional.

El área está integrada por un equipo central corporativo responsable de definir la estrategia, productos y lineamientos operativos, así como de brindar soporte al equipo de cobranza en campo.

La operación territorial se organiza en siete Direcciones Divisionales y 44 Direcciones de Operaciones de Zona, desde donde se gestionan las Gerencias Regionales de Cobranza Relacional (moras tempranas) y Cobranza Vencida (mayor atraso).

La estrategia de cobranza se fundamenta en un enfoque diferenciado según el perfil del cliente. En el caso de clientes con voluntad de pago, se promueve una gestión empática y flexible que facilite la regularización de sus compromisos financieros y fomente la continuidad en el uso responsable del crédito. Por otro lado, en situaciones de incumplimiento recurrente, se aplican esquemas de gestión más firmes que contemplan procesos de evaluación de pago y, en caso necesario, mecanismos prejudiciales, siempre bajo lineamientos establecidos.

Para facilitar la recuperación de cartera y apoyar a los clientes en la normalización de sus obligaciones, ofrecemos soluciones como:

- **Regularización**: pago del saldo atrasado mediante abonos mayores sin modificar las condiciones originales del crédito.
- **Liquidación**: pago total del adeudo en una sola exhibición o en plazos definidos.
- **Reestructura**: refinanciamiento del crédito mediante la modificación de los términos originales del plan de pagos.

Dada la naturaleza de la operación, la seguridad vial y la prevención de riesgos constituyen elementos prioritarios. Entre las principales iniciativas destacan:

- **Centro C4**: acompañamiento ante emergencias, situaciones especiales y gestoría.
- **Programa ‹Toma 5›**: revisión diaria de motocicletas y EPP.
- **Campaña ‹5 No Negociables›**: prevención de accidentes.
- **Curso de Oro Italika**: habilidades de conducción segura para líderes operativos.

Para el desempeño de sus funciones, los gestores cuentan con:

- Terminales móviles con información operativa en tiempo real.
- Motocicletas renovadas cada 3.5 años, con mantenimiento prepagado.
- Equipo de protección personal completo.
- Infraestructura operativa en gerencias y oficinas zonales.

Gestión del capital humano

GRI 2-7, 2-8, 3-3, 403-1, 403-5, 403-6, 403-7, 404-1, 404-2, 405-1

En Banco Azteca entendemos al capital humano como el motor que sostiene la operación de la red bancaria más amplia del país. Nuestros colaboradores –en sucursales, oficinas regionales, oficinas centrales, centros de cómputo y operación de Cobranza Domiciliaria– son el primer punto de contacto con millones de personas que históricamente han tenido acceso limitado a la banca tradicional. Por ello mantenemos una gestión integral que combina atracción, desarrollo, bienestar y reconocimiento del talento.

Reconocemos que las personas que integran nuestro equipo no solo aportan su talento y experiencia: son agentes clave en la creación de valor económico, social y ambiental para el Banco y para las comunidades donde operamos. Su compromiso impulsa acciones concretas para promover el desarrollo sostenible y fortalecer una cultura organizacional basada en el respeto a los derechos humanos, la equidad, la inclusión y la ética. Por esta razón, impulsamos un entorno laboral que prioriza el bienestar, promueve condiciones de trabajo dignas y alienta la participación activa de todos los colaboradores.

Prioridades 2025

Durante 2025, nuestras prioridades se concentraron en cinco frentes:

1. **Fortalecimiento de la cultura:** consolidar valores, ética y responsabilidad en toda la red bancaria, alineados con la Política de Sustentabilidad aprobada por el Consejo de Administración en 2024.
2. **Cumplimiento regulatorio mediante capacitación:** 100% de los colaboradores capacitados en Prevención de Lavado de Dinero (PLD) y Financiamiento al Terrorismo, así como en los demás programas obligatorios del marco regulatorio aplicable.
3. **Continuidad operativa:** preparación del personal para responder a contingencias mediante el curso

de Continuidad de Negocio, cuya cobertura alcanzó a más de 30,000 colaboradores en 2025.

4. **Seguridad vial de la flotilla de cobranza:** cultura de prevención, mantenimiento y conducción segura para los gestores que operan motocicletas en la calle.
5. **Educación financiera interna:** fortalecer el conocimiento financiero de los propios colaboradores mediante talleres del programa Aprende y Crece.

Plantilla Banco Azteca

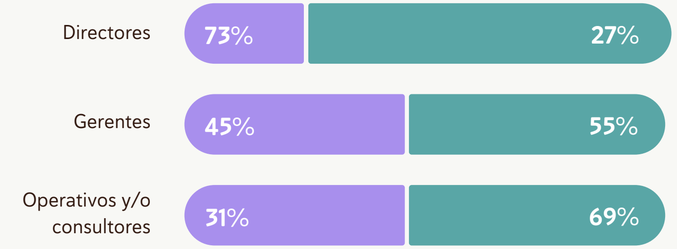
GRI 2-7, 2-8, SASB FN-AC-330A.1

Banco Azteca cuenta con 13,338 colaboradores en México, con una representación femenina notablemente alta (72%), reflejo del enfoque inclusivo del Banco. Adicionalmente, mantenemos operaciones con plantillas locales en Guatemala (3,709), Honduras (2,220) y Panamá (328).

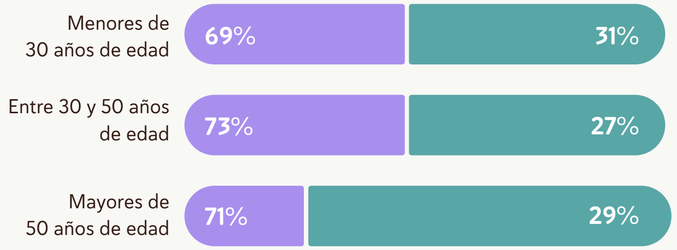
› Distribución por género

//13,338 colaboradores en México

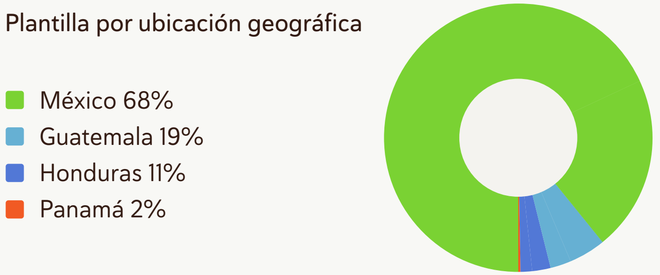
› Plantilla por categoría laboral y género



› Plantilla por grupo de edad y género



› Plantilla por ubicación geográfica



↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Atracción y retención de talento

GRI 3-3, 401-1

La estrategia de atracción y retención de talento está orientada a identificar y seleccionar a las personas más capacitadas y que mejor se alinean con los valores que promovemos como Banco. Nos comprometemos a ofrecer beneficios sociales y compensaciones competitivas que reconozcan el esfuerzo de nuestros colaboradores. La estrategia se sostiene en tres pilares complementarios:

- ***Engagement* organizacional**: fortalecemos el sentido de pertenencia, la fidelización, la confianza y la motivación de los colaboradores, generando una cultura sólida y comprometida con los objetivos del Banco.
- **Desarrollo y capacitación**: contamos con programas de formación que permiten a los colaboradores construir una trayectoria profesional dentro del Grupo, impulsando habilidades y competencias clave para la banca.
- **Competitividad en compensaciones**: realizamos análisis periódicos de la oferta salarial y de beneficios frente al mercado financiero, manteniendo una propuesta alineada con la complejidad regulatoria del sector.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

//El **71.8%** de la plantilla **BAZ son mujeres**

//**510 colaboradores** de **grupos étnico-raciales** (3% Hombres / 7% Mujeres)

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1

Reconocemos que la diversidad es un factor clave para impulsar la innovación y el éxito organizacional. Estamos comprometidos con la construcción de un entorno inclusivo donde todas las personas, sin importar su género, origen étnico, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, religión o condición de salud, tengan acceso a las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Creemos que la pluralidad de perspectivas no solo enriquece el entorno laboral, sino que fortalece la capacidad de Banco Azteca de ofrecer soluciones financieras creativas y adaptadas a las distintas necesidades de los clientes que históricamente han sido desatendidos por la banca tradicional.

↓Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Desarrollo de talento

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

Nuestro compromiso con el desarrollo de talento se basa en la convicción de que el crecimiento de los colaboradores está directamente vinculado al crecimiento de Banco Azteca, convirtiendo el aprendizaje en la prioridad de todos. Nos esforzamos por potenciar las competencias, ofreciendo oportunidades de capacitación y formación continua que favorezcan tanto el desarrollo profesional como personal.

Mediante programas como Liderazgo Innovador con la Universidad de la Libertad y el programa de autoestudio de Harvard Spark fortalecemos las experiencias de aprendizaje y desarrollo de habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y crecimiento personal.

Capacitación

Con el objetivo de fortalecer una cultura organizacional orientada a la mejora continua, implementamos una estrategia de capacitación alineada con los objetivos estratégicos del Grupo y enfocada en potenciar el talento humano. Esta estrategia, busca asegurar que los colaboradores cuenten con las herramientas, habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar su trabajo con excelencia.

A través de una oferta flexible, práctica, autogestionada y con resultados medibles, promovemos entornos de aprendizaje que impulsan el crecimiento personal y profesional. Se abordaron temáticas clave como medio ambiente, derechos humanos, diversidad y prevención del acoso. La estrategia también contempló iniciativas para el fortalecimiento de las capacidades directivas y operativas, respaldadas por políticas y el Manual de Capacitación que garantiza la calidad y trazabilidad del proceso formativo.

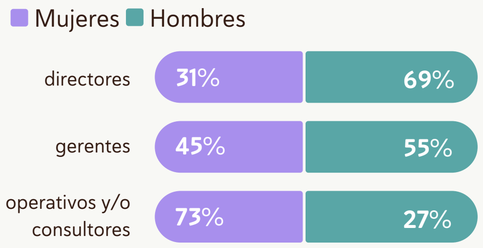
Líneas de acción de la estrategia

- Promover el desempeño adecuado de los colaboradores.
- Fortalecimiento de la cultura organizacional en Grupo Salinas.
- Desarrollar habilidades de liderazgo.
- Potenciar el desarrollo de capacidades.

//**100% de los colaboradores** capacitados en 2025

//**267,420 horas totales** - 20 horas promedio por colaborador

› Capacitados por categoría laboral



Capacitación a ejecutivos

Buscamos fortalecer el liderazgo a través de programas orientados a potenciar la visión estratégica, la capacidad de innovación y la toma efectiva de decisiones de los directores. A través de estas iniciativas promovemos el crecimiento personal y profesional de los directores, favoreciendo el desarrollo integral de sus equipos.

› **Programas estratégicos**

- **Liderazgo Innovador (Universidad de la Libertad):** programa de formación directiva con enfoque en estrategia, gestión y desarrollo del liderazgo.
  - **Harvard Spark:** programa de autoestudio basado en contenidos académicos de Harvard, orientado al fortalecimiento de capacidades ejecutivas.
  - **Maestrías ejecutivas:** apoyo institucional a directores y gerentes en programas de maestría con instituciones académicas reconocidas.

Salud y seguridad ocupacional

La seguridad y la salud ocupacional son prioridades de Banco Azteca. Operamos un Sistema de Gestión que cubre el 100% de los colaboradores en sucursales, corporativos y operaciones de campo, con énfasis particular en los riesgos asociados a la cobranza domiciliaria y a la atención presencial en zonas vulnerables.

NOM-035-STPS-2018 – Riesgos psicosociales

Como institución financiera obligada al cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018, operamos un programa de identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. El programa incluye la aplicación periódica de los cuestionarios oficiales en los centros de trabajo aplicables, la Política para prevenir factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, la promoción de un entorno organizacional favorable, atención psicológica a colaboradores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, y capacitación sobre derechos y obligaciones derivados de la norma.

Seguridad en operaciones de campo

La operación de cobranza domiciliaria requiere protocolos específicos por la exposición vial y operativa. Estos se documentan en el capítulo de Cobranza e incluyen el Centro C4 para acompañamiento ante emergencias, el programa Toma 5 de revisión diaria de motocicletas y equipo de protección personal, las campañas “5 No Negociables” y “Métete esto a la Cabeza” para prevención de accidentes, y el Curso de Oro Italika para conducción segura de líderes operativos. Los gestores cuentan con motocicletas renovadas cada 3.5 años con mantenimiento prepagado y equipo de protección completo.

Bienestar de los colaboradores

GRI 3-3, 401-2

En Banco Azteca valoramos profundamente el bienestar y la satisfacción de los colaboradores. Fomentamos un entorno de trabajo seguro y enriquecedor, con las herramientas necesarias para crecer tanto personal como profesionalmente. Nuestro objetivo es promover la igualdad de oportunidades y que los colaboradores se sientan motivados para alcanzar sus metas.

Paquete de beneficios

Banco Azteca opera un paquete de beneficios obligatorios y voluntarios que complementa el modelo transversal del Grupo:

- Seguros de gastos médicos mayores y de vida para colaboradores elegibles.
  - Vales de despensa.
  - Fondo de ahorro.
  - Programas de bienestar emocional y atención psicológica.
  - Descuentos en productos del Grupo.
  - Programas de educación financiera para colaboradores.
  - Capacitación continua a través de la Escuela de Negocios de la Red Grupo Elektra (ENRED).

Encuestas de Felicidad e IPN del Colaborador

Monitoreamos el desempeño en la gestión del capital humano mediante indicadores que incluyen el Índice de Promotor Neto del Colaborador (IPN), la rotación total, la Encuesta de Felicidad y la cobertura de la plantilla. Trimestralmente aplicamos la Encuesta de Felicidad para medir el nivel de recomendación del colaborador para trabajar en el Banco (IPN Colaborador) y la Encuesta de Satisfacción para evaluar cómo cada líder aporta a la experiencia del colaborador. Los resultados se trabajan en planes de acción post-evaluación dirigidos a las regiones con potencial de crecimiento, basados en cuatro ejes: Reconocimiento, Desarrollo, Promociones y Balance de Vida.

//IPN del Colaborador Banco Azteca 2025: **67.5%**

//13,345 colaboradores, representa una variación -4.7 pp vs. 2024

Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Capital humano de los Servicios Financieros Especializados

GRI 2-7, 2-8, 3-3, 403-1, 403-5, 403-6, 403-7, 404-1, 404-2, 405-1

Los Servicios Financieros Especializados –Seguros Azteca, Afore Azteca, Punto Casa de Bolsa, Presta Prenda y Cobranza– operan con plantilla propia que complementa el modelo de banca y comercio de Grupo Elektra. La estrategia de capital humano sigue los lineamientos del Grupo, adaptados a las particularidades técnicas y regulatorias de cada negocio especializado: aseguramiento, administración de fondos para el retiro, intermediación bursátil, préstamo prendario y operación de cobranza.

Mantenemos una gestión integral del capital humano orientada a atraer y retener talento con perfil técnico-regulatorio, desarrollar capacidades especializadas y promover un entorno laboral basado en el respeto, la equidad y la integridad. La operación de Cobranza, por su característica de campo, recibe atención particular en materia de seguridad vial y bienestar de la fuerza operativa.

//19,262 colaboradores en Servicios Financieros Especializados

//42% mujeres / 58% hombres

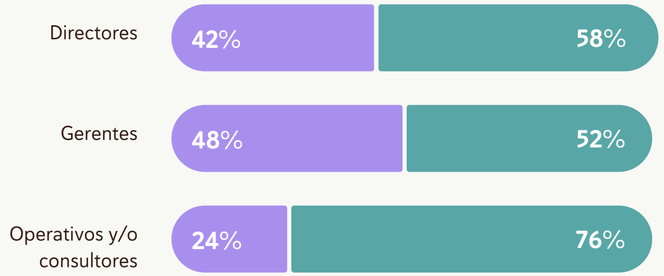
Plantilla y composición

Mujeres Hombres

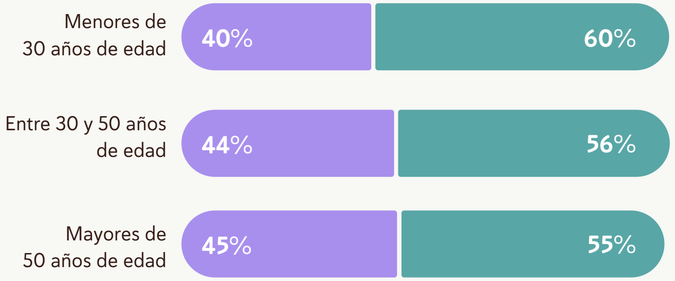
SASB FN-AC-330A.1

› Distribución por género

› Plantilla por categoría laboral y género



› Plantilla por grupo de edad y género



↓Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Atracción y retención de talento

GRI 3-3, 401-1

La estrategia de atracción y retención de los Servicios Financieros Especializados sigue los principios del Banco –engagement organizacional, desarrollo y capacitación, competitividad en compensaciones–, adaptados a las particularidades técnicas y regulatorias de cada negocio (Afores, seguros, intermediación bursátil, cobranza y préstamo prendario).

Encuestas de Felicidad e IPN del Colaborador

Monitoreamos el clima laboral y la experiencia del colaborador mediante el Índice de Promotor Neto del Colaborador (IPN), la Encuesta de Felicidad y la Encuesta de Satisfacción, aplicadas trimestralmente a través de la aplicación interna Zeus. Los resultados se trabajan en planes de acción dirigidos a las áreas con potencial de crecimiento, basados en cuatro ejes: Reconocimiento, Desarrollo, Promociones y Balance de Vida.

Resultado IPN del Colaborador – Servicios Financieros Especializados

//IPN del Colaborador 2025: **67.5%**

//19,262 colaboradores - variación - **4.7 pp vs. 2024**

↓Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

//+2.4 millones de **beneficiarios** en México

//Presencia en **Guatemala, Honduras y Panamá**

//3,400 dibujos recibidos en «**Trazos Financieros**» - primeros lugares **ganados por niñas**

//Premios **Guardadito Kids** hasta por $25,000

Comunidades e impacto social

Compromiso social de "Aprende y Crece"

GRI FS16, SASB FN-CB-240A.4

En 2014 creamos Aprende y Crece, el Programa de Educación Financiera y Negocios de Banco Azteca, con el objetivo de fortalecer las capacidades financieras de las personas y promover una cultura emprendedora. A través de esta iniciativa enseñamos a nuestros clientes y a la sociedad en general a tomar decisiones informadas sobre el manejo de sus finanzas personales, contribuyendo a su desarrollo económico y bienestar.

Nuestro compromiso con la educación financiera va más allá de nuestros clientes: brindamos recursos, capacitación y herramientas que permiten a distintos grupos de la población mejorar sus habilidades financieras y desarrollar proyectos productivos. Prestamos especial atención a grupos vulnerables como mujeres, adultos mayores y comunidades indígenas, quienes pueden enfrentar mayores riesgos de exclusión o abuso financiero.

Innovaciones y avances en 2025

Durante 2025 fortalecimos el alcance y la accesibilidad de Aprende y Crece mediante nuevos contenidos y herramientas de educación financiera, con énfasis en accesibilidad lingüística y atención a grupos con barreras tradicionales para acceder a información financiera:

- **Accesibilidad lingüística**: Boletín Especial Afore en español y lengua náhuatl. Boletín de Ciberseguridad, Prevención de Fraudes y Biométricos en español y en cinco lenguas indígenas (náhuatl, maya, zapoteco, tsotsil y tseltal). Videos y podcast sobre los mismos temas en las seis lenguas.
- **Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva**: videos sobre Ciberseguridad, Prevención de Fraudes y Biométricos en Lengua de Señas Mexicana (LSM). Webinars impartidos también en LSM.
- **Plataforma digital**: Módulo de Prevención de Fraudes integrado al sitio web Aprende y Crece, dentro de la Sección Escuela para Clientes.
- **Inclusión cultural**: Sección especial Pueblos Originarios en el sitio web Aprende y Crece.

Reconocimientos 2025

Las acciones de Aprende y Crece fueron reconocidas en 2025 con múltiples premios y distinciones:

- **CFI**: Campeón en Educación e Inclusión Financiera México 2025 (segundo año consecutivo).
- **CONDUSEF**: Insignia BAZ de la Mujer SÁASIL por iniciativas de educación financiera con perspectiva de género.
- **CONSAR**: reconocimiento especial al Boletín Aprende y Crece.
- **CONDUSEF**: renovación de la Insignia de Atención al Adulto Mayor.

Formación financiera para distintas audiencias

Durante el año desarrollamos actividades de educación financiera dirigidas a diferentes segmentos de la población, diseñadas para responder a sus necesidades, contextos y formas de aprendizaje:

Niñas, niños y jóvenes

Organizamos el Finanzatlón Azteca, una experiencia educativa realizada en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera. A través de un rally interactivo, videojuegos en 3D y estaciones de aprendizaje sobre ciberseguridad, las y los participantes aprendieron de manera lúdica a administrar su dinero, ahorrar y planificar metas. Como parte del compromiso con la formación temprana, participamos como patrocinadores y jurado del Concurso de Dibujo «Trazos Financieros» organizado por la CONDUSEF, dirigido a niñas y niños de entre 6 y 12 años.

Los ganadores recibieron cuentas Guardadito Kids con premios de $25,000, $15,000 y $10,000. Destacó que todas las ganadoras fueron niñas, reflejando el desarrollo temprano de habilidades financieras en las nuevas generaciones

Mujeres

Impartimos talleres de educación financiera y emprendimiento con participantes de los programas Mujeres GS y Mujeres Somos, así como en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera, fortaleciendo sus capacidades para la toma de decisiones económicas y el manejo responsable de sus recursos.

Personas adultas mayores y comunidades indígenas

Desarrollamos iniciativas dirigidas específicamente a personas adultas mayores y a comunidades indígenas, incluyendo talleres presenciales, seminarios web, materiales informativos y contenidos audiovisuales en diferentes lenguas indígenas, para promover la ciberseguridad y el uso responsable de los servicios financieros.

Colaboradores de Banco Azteca

Realizamos talleres de educación financiera dirigidos a colaboradores con el objetivo de fortalecer el conocimiento financiero dentro de la organización, alineado con el propósito institucional de la prosperidad incluyente.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

› Detalle Centroamérica 2025

País / Iniciativa	Detalle 2025
Guatemala	· 114,727 beneficiarios · 60% mujeres · 5 webinars impartidos· · 12,571 usuarios interactivos en sitio web · eventos destacados: lanzamiento del Diplomado e-Learning Financiero “Ahorronautas Espacial” y GMW.
Honduras	· 57,483 beneficiarios · 60% mujeres · 42 webinars impartidos · 12 eventos · 15,786 usuarios interactivos en sitio web
Panamá	· 8,342 beneficiarios · 60% mujeres · 12 conferencias/webinars · 7,571 usuarios interactivos en sitio web.

Alianzas permanentes

Aprende y Crece se sustenta en alianzas estratégicas con instituciones educativas, organismos reguladores, asociaciones del sector financiero y organizaciones sociales que multiplican el alcance del programa y aseguran la calidad de los contenidos:

Instituciones académicas y educativas

- Museo Interactivo de Economía (MIDE).
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- Universidad Autónoma Metropolitana (UAM).
- Instituto Nacional de Formación Profesional, Honduras (INFOP).

Organismos reguladores y sectoriales

- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).
- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR).
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).
- Asociación de Bancos de México (ABM).
- Superintendencia de Bancos de Guatemala.
- Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA).
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros de Honduras (CNBS).

Programas gubernamentales y organizaciones sociales

- Jóvenes Construyendo el Futuro.
- Instituto Mexiquense del Emprendedor (IME).
- Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME).
- Portal del Adulto Mayor.
- Ciudad Mujer.
- Cámara Junior de Tegucigalpa.

Aliados internos del Grupo y red estratégica

- Banco Azteca Honduras.
- Fundación Azteca Bienestar Honduras.
- Grupo Salinas Honduras.
- AFORE Azteca.
- Arte y Cultura.
- Mujeres GS.
- Círculo de Crédito

Compromiso ambiental

GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

En Banco Azteca asumimos la responsabilidad ambiental como un eje transversal del modelo de banca de inclusión financiera. Reconocemos que la eficiencia operativa, la digitalización de procesos y el financiamiento sostenible son palancas clave para reducir nuestra huella ambiental y, al mismo tiempo, fortalecer la resiliencia de la operación bancaria frente a los riesgos del cambio climático.

Durante 2025 consolidamos un modelo de gestión ambiental con cuatro frentes complementarios: la eficiencia energética de la red de sucursales y corporativos; la estrategia *paperless* en el 100% de los puntos de contacto; la migración hacia infraestructura tecnológica en la nube; y la consolidación del financiamiento sostenible orientado a proyectos verdes y sociales. Estos esfuerzos se complementan con la divulgación climática bajo el marco TCFD (riesgos y oportunidades climáticas) y la medición de emisiones financiadas bajo el estándar PCAF (emisiones de la cartera atribuibles al Banco).

Hitos ambientales 2025

- **Energía y renovables**: 50.1 GWh de consumo eléctrico, con 17.8% proveniente de fuentes renovables.
- **Emisiones GEI**:29,181.3 tCO_2e (Alcance 1 + Alcance 2 *market-based)* en alineación con *GHG Protocol* e IFRS S2.
- **Paperless en sucursales**: 100% de las sucursales operan bajo la estrategia de digitalización documental.
- **Banca digital**: 68.2% de las transacciones monetarias migraron al canal digital, reduciendo traslados y emisiones asociadas.
- **Inversión en eficiencia energética**: $30.2 millones de pesos, un crecimiento del 147% respecto a 2024.
- **Capacitación ambiental**: 919 colaboradores capacitados (6.9% de la plantilla) bajo el curso Medio Ambiente.
- **Año base del inventario**: 2025 se consolida como año base de emisiones de Banco Azteca, en alineación con IFRS S1 e IFRS S2.

Gestión ambiental e inversión en eficiencia

La gestión ambiental de Banco Azteca opera bajo un esquema centralizado de seguimiento de consumos y mejora continua de equipos en sucursales, oficinas regionales, corporativos y centros de cómputo. Durante 2025 destinamos $30.2 millones de pesos a la modernización de sistemas de climatización e iluminación de alta eficiencia, un incremento del 147% respecto a la inversión realizada en 2024 ($12.2 mdp).

//$30.2 mdp invertidos en eficiencia energética

Concepto	2025 (mdp)
Aire acondicionado de alta eficiencia	$29.9
Iluminación LED	$0.3
Inversión total en eficiencia energética	$30.2

Energía

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

El consumo energético de Banco Azteca proviene principalmente del consumo eléctrico de la red de sucursales y corporativos, y del consumo de combustibles asociado a la operación de la flotilla de Cobranza Domiciliaria. Durante 2025, el consumo eléctrico total ascendió a 46.4 GWh, con un 16.1% proveniente de fuentes renovables contratadas.

//50.1 GWh de consumo eléctrico

//17.8% renovable

//8.9 GWh de energía limpia

Consumo eléctrico

Fuente	Consumo (GWh)	Participación
Red eléctrica nacional (CFE)	41.2	82.2%
Fuentes renovables contratadas	8.9	17.8%
Total consumo eléctrico	50.1	100%

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Consumo de combustibles

El consumo de combustibles se concentra en la flotilla de Cobranza Domiciliaria. Los gestores realizan visitas a clientes en sus domicilios, utilizando una flota de motocicletas y vehículos ligeros que opera bajo el área de Cobranza.

Combustible	Consumo (litros)	Emisiones (tCO_2e)
Gasolina (flotilla cobranza domiciliaria)	4,633,300	10,893.1
Total combustión móvil Alcance 1	4,633,300	10,893.1

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Emisiones de gases de efecto invernadero

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

Reportamos las emisiones de gases de efecto invernadero conforme al *GHG Protocol Corporate Standard,* distinguiendo Alcance 1 –combustión directa por uso de combustibles fósiles– y Alcance 2 –consumo indirecto de electricidad–. Para el Alcance 2 utilizamos la metodología basada en el mercado (market-based) como cifra principal, ya que refleja la estrategia de adquisición de energía renovable; adicionalmente reportamos la metodología basada en la ubicación (location-based) como referencia metodológica conforme al GHG Protocol Scope 2 Guidance (2015).

Emisiones consolidadas 2025

Categoría	Emisiones (tCO_2e)
Alcance 1 – Combustión flotilla de cobranza	10,893
Alcance 2 – Market-based (red CFE - renovables contratadas)	18,288
Total Alcance 1 + 2 market-based	29,181.3
Alcance 2 – Location-based (referencia metodológica)	22,245.2
Total Alcance 1 + 2 location-based (referencia)	33,138.3

//29,181.3 tCO_2e
Alcance 1 + Alcance 2 (mercado)

La diferencia de 3,957.2 tCO_2e entre las metodologías mercado y ubicación refleja el efecto del contrato de energía renovable: emisiones físicamente generadas en el Sistema Eléctrico Nacional que dejan de imputarse al inventario del Banco al sustituir su consumo eléctrico por energía limpia.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Año base del inventario

El presente informe consolida 2025 como año base del inventario de gases de efecto invernadero de Banco Azteca, en alineación con las Normas Internacionales de Información Sostenible IFRS S1 y IFRS S2 emitidas por el ISSB, que requieren la medición de emisiones conforme al GHG Protocol Corporate Standard y la divulgación transparente de los cambios metodológicos. La realineación responde a tres mejoras sustantivas implementadas durante el año:

- Incorporación formal de la flotilla de cobranza domiciliaria al Alcance 1, captando por primera vez las emisiones asociadas a la operación de campo del Banco.
- Aplicación de los factores de emisión IPCC 2006, capítulo 3 para combustión móvil, garantizando trazabilidad internacional.
- Adopción del *dual reporting* de Alcance 2 bajo metodologías basada en la ubicación (location-based) y basada en el mercado *(market-based).*

A partir de 2026, Banco Azteca reportará la evolución de sus emisiones contra esta línea base 2025 bajo la misma metodología, asegurando la consistencia interanual exigida por IFRS S2 y el GHG Protocol.

Intensidad de emisiones

GRI 2-4, 305-4

La intensidad de emisiones del Banco se calcula como el cociente de las emisiones totales (Alcance 1 + Alcance 2 market-based) entre el saldo de captación al cierre del ejercicio:

Componente del cálculo	2025
Emisiones totales A1 + A2 market-based (tCO_2e)	29,181.3
Saldo de captación (millones de pesos)	$90,999
Intensidad de emisiones (tCO_2e / mdp de captación)	0.301

Emisiones alcance 3

GRI 3-3, FS5, FS10, FS11
SASB FN-CB-410A.1, FN-AC-410B.1, FN-CB-410B.1, FN-IN-410C.1, FN-AC-410B.2, FN-AC-410B.3, FN-AC-410B.4, FN-CB-410B.4, FN-IN-410C.4, FN-CB-410B.2, FN-IN-410C.2, FN-CB-410B.3, FN-IN-410C.3

Análisis de emisiones financiadas (PCAF)

La estimación de emisiones financiadas es fundamental para gestionar el impacto ambiental de nuestra actividad crediticia. Mediante la cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de la cartera corporativa, fortalecemos la transparencia sobre nuestra huella indirecta alineándonos a estándares internacionales aplicables al sector financiero.

Metodología

Desde 2022, implementamos la medición de emisiones del Alcance 3, Categoría 15, siguiendo el *Global GHG Accounting and Reporting Standard de Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)*[1]. Esta metodología nos permite medir, gestionar y divulgar las emisiones asociadas a nuestros financiamientos con criterios comparables y transparentes.

Cobertura y Alcance del Ejercicio

En este ejercicio, hemos cubierto el 51% de nuestra cartera corporativa, priorizando a los clientes que cuentan con información financiera pública suficiente y vigente para la estimación. La metodología empleada combina datos primarios de clientes (cuando están disponibles) con datos sectoriales de alta calidad para las estimaciones.

› Proceso de Estimación

Anualmente, llevamos a cabo un proceso de evaluación estructurado:

1. **Segmentación:** La cartera corporativa es clasificada por sectores económicos y líneas de negocio.
2. **Análisis de Referencia:** Realizamos un análisis con referentes públicos del mercado para dimensionar el tamaño y el alcance de las emisiones sectoriales.
3. **Cálculo de Proporción:** Calculamos la intensidad de emisiones ajustada por el valor de la empresa *(Enterprise Value Including Cash* - EVIC) o activos totales, aplicando los factores de emisión de PCAF.
4. **Atribución de Emisiones:** Tomando en consideración el saldo de la línea de crédito que mantiene cada contraparte con Banco Azteca, se estima el porcentaje de emisiones financiadas por la Institución (es decir, la porción del impacto de la empresa que corresponde al financiamiento otorgado).

Resultados

Con el objetivo de asegurar la consistencia, comparabilidad y trazabilidad interanual de la información reportada, se han actualizado las emisiones financiadas correspondientes a los ejercicios 2023 y 2024. Estos ajustes metodológicos, alineados con el estándar PCAF, se sustentan en información de mayor calidad, obtenida de los informes financieros y de sostenibilidad de las empresas proxy, reflejando una mayor precisión en el cálculo.

Como resultado de este análisis, Banco Azteca logró una reducción del 27 % en sus emisiones financiadas respecto a 2024. Esta variación responde a una optimización en la composición de la cartera y mejoras en la disponibilidad de datos de los clientes.

1. *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF), una alianza internacional que promueve un estándar común para que las instituciones financieras cuantifiquen su impacto climático, mediante el desarrollo e implementación de un enfoque armonizado para evaluar y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas con préstamos e inversiones.

	Emisiones financiadas (t)		
Sector	2023	2024	2025
Consumo[2]	-	101	-
Construcción	689,905	431,499	317,395
Inmobiliario[3]	1,819	5,936	2,460
Financieras[4]	7,492	8,133	13,206
Minería	-	-	
Industrial	17,036	20,993	15,289
Petróleo y gas	15, 279	13,928	-
Energías renovables (Geotérmica y Eólica)	77	74	69
Salud	186	-	-
Medios y publicidad	984	-	-
Servicios TI[5]	50	1,281	1,029
Total	**732,828**	**481,946**	**349,448**

› Intensidad económica de emisiones financiadas

Por tercer año consecutivo, calculamos la métrica de intensidad económica de emisiones financiadas, la cual relaciona las emisiones de dióxido de carbono equivalente (CO_2e) con el volumen de inversión por sector. Esta métrica se expresa en gramos de CO_2e por peso mexicano invertido (g CO_2e/MXN) y se calcula conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Intensidad de emisión económica} = \frac{\text{emisiones de } CO_2}{\text{volumen de inversión por sector}} = \frac{\text{g } CO_{2e}}{\text{MXN}}$$

La intensidad económica financiada refleja la cantidad de emisiones de GEI asociadas por unidad de valor económico financiado, permitiendo evaluar la eficiencia relativa del financiamiento desde una perspectiva climática. Su cálculo estandarizado facilita la comparabilidad entre sectores, compañías, portafolios y periodos de reporte, y constituye un indicador relevante para el análisis del desempeño ambiental de la cartera, así como para la gestión de riesgos e impactos climáticos.

2. Los cambios en las cifras reportadas para el periodo 2023-2024 en el sector Consumo, responden al ajuste en la clasificación de una empresa hacia el sector Financiero.

3. El cambio en la cifra reportada en 2024 corresponde al ajuste en la clasificación de una empresa que anteriormente formaba parte del sector Financiero.

4. El cambio en las cifras de 2023 y 2024 responde al ajuste en la clasificación de empresas que anteriormente formaban parte del sector Consumo e Inmobiliario.

5. Se mantuvo la revisión de actividades económicas para la clasificación sectorial, incorporando este sector para el ejercicio 2025 y años anteriores

Sector	Intensidad de emisiones[6] (gCO_2e/MXN) 2023	2024	2025
Consumo	-	4.72	-
Construcción	107.31	104.32	85.55
Inmobiliario	1.86	2.45	1.73
Financiero	0.21	0.19	0.32
Industrial	11.65	13.01	12.67
Petróleo y gas	203.73	199.48	-
Energías renovables (Geotérmica y Eólica)	0.03	0.03	0.03
Salud	0.11	-	-
Medios y Publicidad	0.58	-	-
Servicios TI	0.43	7.77	6.68

6. La intensidad de emisiones 2023 y 2024 ha sido ajustada retroactivamente para incorporar actualizaciones en las estimaciones de emisiones financiadas

Agua

El consumo de agua de Banco Azteca se concentra en oficinas centrales, corporativos y la red de sucursales del país. El uso se limita a actividades sanitarias, de limpieza y de higiene general –usos de menor impacto que no involucran procesos productivos intensivos en consumo–, lo que mantiene los volúmenes en niveles acotados respecto al tamaño de la operación. La gestión sigue las disposiciones de la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) y las normativas estatales aplicables.

//156,795 m³ de consumo de agua

Indicador	2024	2025
Consumo de agua (m³)	158,212	156,795
Variación interanual	–	-0.9%

Fuente: facturación de organismos operadores (CONAGUA y municipales) reportada por las áreas de servicios generales del Banco. Cifras en metros cúbicos.

Iniciativas de gestión eficiente

- Mantenimiento preventivo de instalaciones hidrosanitarias para reducir pérdidas por fugas.
- Sustitución progresiva de mobiliario sanitario por tecnología de bajo consumo.
- Programa de concientización al colaborador sobre uso responsable del agua.

↓ Conoce más en el anexo de **desempeño sustentable**

Residuos

La gestión de residuos del Banco prioriza la circularidad: reducir, reutilizar y reciclar los materiales generados en la operación. Contamos con un manejo integral de los residuos valorizables, desde su clasificación y almacenamiento dentro de cada corporativo, su recolección por un proveedor externo autorizado, el pesaje por tipo de residuo y su destino final a procesos de reciclaje. La operación bancaria genera principalmente residuos urbanos (papel, cartón, PET, aluminio) y residuos electrónicos derivados del ciclo de vida del equipamiento tecnológico.

//100% de los residuos valorizables enviados a reciclaje

Residuos valorizables 2025

La gestión de residuos de Banco Azteca prioriza la circularidad: reducir, reutilizar y reciclar los materiales generados en la operación de corporativos y oficinas. La gestión se sustenta en dos instrumentos: la Política de Residuos Sólidos Urbanos y Residuos Valorizables, que define los procesos desde la generación hasta la recolección, clasificación, áreas involucradas y responsables; y el Reglamento de Residuos Valorizables, que establece el control de los residuos desde su separación hasta el proceso de recolección para reciclaje.

El modelo operativo contempla la separación de residuos en cada corporativo, la recolección por un proveedor externo autorizado, el pesaje por tipo de residuo y el destino final a procesos de reciclaje fuera de las instalaciones. Como parte del compromiso social, los recursos económicos obtenidos del reciclaje se donan a Fundación Azteca para proyectos de impacto social.

//27.3 toneladas de residuos reciclados en 2025
100% fuera de las instalaciones

› Residuos no destinados a eliminación 2024 vs 2025

Tipo de residuo	2024 (kg)	2025 (kg)
Cartón	24,715	21,715
PET	4,097	4,653
Mixto	1,798	618
Aluminio	151	271
Triturado	110	0
Total residuos valorizables	**30,871**	**27,257**

Trazabilidad y manifiestos ambientales

Contamos con los manifiestos ambientales que documentan la trazabilidad completa de los residuos –transporte, tratamiento y disposición final– demostrando que fueron entregados a prestadores de servicios autorizados por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). Estos manifiestos constituyen el respaldo documental oficial y legal de la gestión responsable de residuos del Banco.

Compromiso social: reciclaje con impacto

Los ingresos económicos generados por la venta de los residuos valorizables se canalizan a Fundación Azteca para financiar proyectos de impacto social. Este modelo de circularidad social transforma los residuos del Banco en valor para las comunidades donde operamos, conectando directamente la gestión ambiental con el compromiso social del Grupo.

Gestión de residuos electrónicos

El ciclo de vida del equipamiento tecnológico –servidores, computadoras de escritorio, equipos de cómputo móvil, telefonía y otros activos digitales– se gestiona mediante gestores autorizados por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). El proceso considera la recuperación de componentes con valor comercial, la disposición segura de componentes con sustancias reguladas (plomo, mercurio, cadmio) y la trazabilidad documental de toda la cadena de custodia.

Sostenibilidad de la banca digital

Asumimos la sostenibilidad como un eje transversal de la estrategia digital. La transformación tecnológica del Banco contribuye a reducir el impacto ambiental por tres vías: la digitalización de procesos que elimina el uso de papel, la migración hacia infraestructura en la nube que mejora la eficiencia energética, y la promoción de la banca digital que reduce traslados físicos del cliente.

Estrategia de *paperless*

Banco Azteca opera bajo la estrategia paperless en el 100% de las sucursales. Los procesos de contratación de productos y servicios se digitalizan mediante captura biométrica, firma electrónica y validación documental en línea, eliminando la impresión de documentación física para apertura de cuentas, contratos de crédito y trámites recurrentes.

Estimamos las emisiones de dióxido de carbono que se evitan gracias al uso de la banca digital en lugar del traslado a una sucursal. Para ello, analizamos cuántos clientes usan estos servicios y a qué distancia se encuentran de la sucursal más cercana. Con base en esta información y en estadísticas del INEGI, estimamos cómo se habrían trasladado los clientes (por ejemplo, en automóvil, transporte público o taxi) y la distancia que habrían recorrido. Después, utilizamos datos de fuentes gubernamentales oficiales para calcular cuánto combustible y energía se habría utilizado en esos traslados y, a partir de ello, las emisiones que se habrían generado.

› Ahorro por estrategia de *paperless*

Ahorros	2024	2025
Tickets y hojas	195,640,967	219,559,899
Papel (kg)	728,722	804,620
Árboles que se evitaron talar	12, 389	13,679
Millones de Pesos	26.4	29.2

La migración del 68.2% de las transacciones monetarias al canal digital reduce de manera material los traslados físicos del cliente hacia sucursales, contribuyendo a la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero asociadas al transporte privado y al transporte público utilizado por los usuarios bancarios.

Infraestructura tecnológica en la nube

Avanzamos en el plan de transformación e inversión tecnológica hacia soluciones en la nube, lo que permite reducir el consumo eléctrico de los centros de cómputo propios mediante la optimización del uso de servidores compartidos en proveedores de cloud que operan con mayores estándares de eficiencia energética y abastecimiento renovable.

One Click y soluciones de inclusión financiera digital

Las soluciones de contratación *One Click* –disponibles para apertura de cuentas, contratación de créditos digitales y trámites recurrentes– generan eficiencia económica para el cliente y optimizan el uso de recursos materiales y energéticos al eliminar visitas presenciales repetitivas para procesos rutinarios.

Desempeño Sustentable

Grupo Elektra

Tiendas Elektra

GS Motos

Banco Azteca

Indicadores de Desempeño Servicios Financieros Especializados

Desempeño Sustentable

En Grupo Elektra contamos con una serie de instrumentos y políticas para la gestión de diversos temas:

› *Políticas de sustentabilidad*
- Declaración de compromiso con el Pacto Mundial

› *Gobierno corporativo*
- Programa de Ética Integridad y Cumplimiento (PEIC)
- Código de Ética
- Política Anticorrupción
- Política de Seguridad de la Información

› *Social*
- Política de Inclusión y Discriminación

› *Ambiental*
- Política de Cambio Climático
- Política de Eficiencia Energética
- Manual de Residuos Sólidos Urbanos
- Política de Control de Materiales Peligrosos y Recursos
- Política de Recolección de Residuos en CeDis y HUBs

Grupo Elektra

Gobierno Corporativo

GRI 2-26, 205-2, 205-3

› Denuncias recibidas a través de Honestel

Temas	Tiendas Elektra	GS Motos	Banco Azteca	Grupo Elektra
Acoso sexual	34	15	16	65
Deshonestidad, robo, fraude	106	2	20	128
Conflicto de interés	20	1	9	30
Mal líder	416	43	206	665
Clima Laboral	117	7	54	178
Incumplimiento a normas	171	10	48	229
Discriminación			1	1
Operativos y procesos	421	13	264	698
TOTAL DE DENUNCIAS	**1,285**	**91**	**618**	**1,994**

Satisfacción del cliente

› Índice de satisfacción del cliente

2023	2024	2025
64.4%	63.4%	62.4%

› Muestra representativa

2023	2024	2025
374,948	416,885	758,854

Capital Social
Capital Humano

› Colaboradores

Plantilla

GRI 2-7, 2-8, 405-1

› Plantilla por género

Género	Tiendas Elektra	GS Motos	Banco Azteca	Servicios Financieros Especializados	Total
Mujeres	5,957	1,718	9,582	8,186	25,443
Hombres	9,492	2,951	3,756	11,076	27,275
Total	**15,449**	**4,669**	**13,338**	**19,262**	**52,718**

› Plantilla por cargo

Categoría laboral	Mujeres (M)	Hombres (H)	Total
Directores	116	338	454
Gerentes	1,767	2,064	3,831
Operativos y/o consultores	23,560	24,873	48,433
Total	**25,445**	**27,275**	**52,718**

› Plantilla por grupo de edad

Unidad	<30 (M)	<30 (H)	30-50(M)	30-50 (H)	>50 (M)	>50 (H)
Tiendas Elektra	2,540	4,344	3,049	4,587	368	561
GS Motos (Italika)*	741	1,523	898	1,258	79	170
Banco Azteca	4,038	1,670	5,195	1,928	349	158
Servicios Fin. Especializados	3,100	4,674	4,712	5,942	374	460
Total	**10,419**	**12,211**	**13,854**	**13,715**	**1,170**	**1,349**

Nota. Los datos presentados consideran el consolidado de Tiendas Elektra, GS Motos, Banco Azteca y la Servicios Financieros Especializados.

Atracción y retención del talento

GRI 401-1

› Nuevas contrataciones

Grupo de edad	Mujeres	Hombres
Menos de 30 años de edad	6,601	8,376
Entre 30 y 50 años de edad	3,623	3,565
Más de 50 años de edad	536	404
Totales	10,760	12,345
Total general	**23,105**	

› Bajas

Grupo de edad	Mujeres	Hombres
Menos de 30 años de edad	5,659	6,795
Entre 30 y 50 años de edad	3,508	3,720
Más de 50 años de edad	216	238
Totales	9,383	10,753
Total general	**20,136**	

› Rotación

	Índice de rotación
Tasa total de rotación	56.19%
Tasa de rotación voluntaria	42.44%
Tasa de rotación inducida	13.74%

› Desarrollo de talento

Indicador	Número	Porcentaje
Mujeres promovidas	284	45%
Hombres promovidos	348	55%
Total de promociones	632	100%

Nota. Los datos presentados consideran el consolidado de Tiendas Elektra, GS Motos, Banco Azteca y Servicios Financieros Especializados

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1

› Representación de grupos étnicos-raciales.

	Tiendas Elektra		GS Motos		Banco Azteca	
Categoría laboral	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directores	0	0	0	0	1	0
Gerentes	46	22	0	0	18	10
Operativos	177	110	10	11	231	250
Total	**355**		**21**		**510**	
Porcentaje del total de la plantilla	1.9%	1.1%	0.2%	0.2%	1%	0.6%

Grupos étnico-raciales por Categoría laboral	Porcentaje
Directivos	0.22%
Gerentes	2.51%
Operativos	1.63%

Indicadores de diversidad	Hombres	Mujeres	Total 2025	Porcentaje del total de la plantilla
Personas con discapacidad	101	170	271	0.5%
Comunidad LGBT+	759	607	1,366	2.6%

› Representación de mujeres en la plantilla

Representación de mujeres	Número	Porcentaje
Mujeres en la dirección ejecutiva	4	1.4%
Mujeres en puestos directivos (2a y 3a línea)	233	25%
Mujeres en puestos generadores de ingresos (como ventas)**	23,560	49%
Mujeres en puestos gerenciales	1,768	46%
Mujeres en puestos operativos	23,560	49%

Nota. Los datos presentados consideran el consolidado de Tiendas Elektra, GS Motos, Banco Azteca y Servicios Financieros Especializados

Capacitación

GRI 404-1, FS4

› Capacitación por categoría laboral

	Mujeres				Hombres			
Categoría laboral	Empleadas	Capacitadas	Horas de capacitación	Media de horas de capacitación	Empleados	Capacitados	Horas de capacitación	Media de horas de capacitación
Directivos	117	114	2,280	20	342	333	6,660	20
Gerenciales	1,768	1,763	35,260	20	2,064	2,031	40,620	20
Operativos y administrativos	23,560	23,341	466,820	20	24,874	19,771	395,420	20
TOTAL	**25,445**	**25,218**	**504,360**	**20**	**27,280**	**22,135**	**442,700**	**20**

› Capacitación por grupo de edad

	Mujeres			Hombres		
Categoría laboral	Menor a 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menor a 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Directores	0	89	25	0	216	117
Gerentes	174	1,431	158	216	1,633	182
Operadores	10,245	12,107	989	9,331	9,400	1,040
Total	**10,419**	**13,627**	**1,172**	**9,547**	**11,249**	**1,399**

› Porcentaje de colaboradores capacitados

Porcentaje de personas capacitadas	Mujeres	Hombres
Total de colaboradores %	99%	81%
Total de personas capacitadas %	48%	42%

› Programas de capacitación en Grupo Elektra 2025

Programas para formación de los colaboradores para mejorar aptitudes	Tiendas Elektra	Banco Azteca	GS Motos	Grupo Elektra
Administración del tiempo	105	54	10	169
Automotivación	81	42	6	129
Comunicación efectiva	67	39	8	114
Creando experiencias que dejan huella	48	29	7	84
Desarrolla tu marca personal para el éxito profesional	84	31	7	122
El arte del discurso: comunicar para conectar (presentaciones efectivas)	68	46	6	120
Empowerment, retroalimentación y gestión cons-ciente	102	39	4	145
Gamestorming	29	24	1	54
Imagen personal de impacto	46	28	4	78
Inteligencia emocional	167	70	13	250

Programas para formación de los colaboradores para mejorar aptitudes	Tiendas Elektra	Banco Azteca	GS Motos	Grupo Elektra
La magia de la colaboración: integración de equipo	86	33	3	122
Manejo de estrés	104	36	4	144
Negociación, persuasión e influencia	56	23	5	84
Neuroventas	115	32	6	153
Storytelling: historias para una comunicación exitosa	41	38	4	83
Trabajo en equipo: la clave del éxito	36	31	3	70
Tu carisma y la nueva dimensión del liderazgo	65	29	5	99
Ventas, una relación de valor	91	31	4	126
Total	**1,391**	**655**	**100**	**2,146**

Evaluación de desempeño

GRI 404-3

› Total de evaluaciones 2025

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	103	279	382
Gerentes	1,676	1,927	3,603
Operadores	18,288	18,982	37,270
Total	20,067	21,188	41,255

› Porcentaje respecto a la plantilla 2025

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	96%	93%	94%
Gerentes	99%	99%	99%
Operadores	98%	99%	99%
Total	98%	99%	99%

› Índice de Promotor Neto (IPN)

Año	2023	2024	2025
Total de participantes	237,442	231,064	245,141
Promotores	191,737	184,846	190,329
Pasivos	31,533	31,914	37,099
Detractores	14,172	14,304	17,713

› IPN por sexo

Sexo	Participantes	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN	Variación 2025 vs. 2024
Mujeres	101,902	81,039	14,930	5,933	73.7%	-2.1%
Hombres	143,239	109,290	22,169	11,780	68.1%	-4.4%

› Encuesta de la felicidad

Indicador	2023	2024	2025
Total de participantes	171,279	231,029	260,592
Felices	76,890	109,299	119,853
Satisfechos	61,688	79,963	90,864
Insatisfechos	20,982	27,059	31,913
Infelices	11,719	14,708	17,962

Capital Natural

› Consumos energético por unidad de negocio

GRI 302-1, 302-2, 302-3

Unidad de Negocio	GWhCFE	GWh Dragón (Renovable)	GWh Total
Tiendas Elektra	180.4	85.2	265.6
Banco Azteca	41.2	8.9	50.1
GS Motos	11.7	0.1	11.9
Baz entregas	4.1	3.1	7.2
Total Grupo Elektra	**237.4**	**97.3**	**334.7**

Emisiones

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

› Emisiones consolidadas 2025 (tCO_2e)

Unidad de Negocio	Alcance 1	Alcance 2 (mercado)	Total A1 + A2
Tiendas Elektra	6,775	80,104	86,879.7
Banco Azteca	10,893	18,288	29,181.3
GS Motos	2,215.5	5,209	7,424.9
Baz entregas	28,123	1,823	29,946.5
Total Grupo Elektra	**48,007**	**105,425.4**	**153,432.4**

› Intensidad de emisiones

Componente del cálculo	2025
Emisiones Alcance 1 (t CO_2e)	48,007
Emisiones Alcance 2 mercado (t CO_2e)	105,425.4
Emisiones totales A1 + A2 mercado (t CO_2e)	153,432.4
Ingresos consolidados (millones de pesos)	215,356
Intensidad de emisiones (t CO_2e / mdp)	**0.712**

Tiendas Elektra

Resultados 2025

Indicador	Resultados
Clientes activos al cierre	1,804,502
Usuarios activos mensuales (MAU)	+1.1 millones
Descargas acumuladas de la App Elektra	3.72 millones
Transacciones totales (web + app)	331,692
Número de Ventas mediante la App Elektra	177,998
Pedidos entregados	292,984
Envíos a domicilio (81% del total)	236,737
Entregas pick-up (19% del total)	56,247
Crecimiento de ventas digitales vs. 2024	+13%
Participación de la App Elektra en ventas digitales en Tiendas Elektra	50%
Ventas de la App Elektra realizadas con préstamo digital	73% (+27% vs. 2024)

Satisfacción del cliente

› Índice de satisfacción del cliente

2023	2024	2025
58.6%	58.2%	59.1%

› Muestra representativa

2023	2024	2025
67,243	78,540	98,498

Cadena de suministro

GRI 2-6, 204-1

› Proveeduría local y extranjera

Negocio	Número total de proveedores extranjeros	Número de proveedores nacionales	Monto pagado a proveedores extranjeros	Monto pagado a proveedores nacionales
Hogar	20%	80%	7%	93%
Movilidad		100%		100%
Conectividad		100%		100%

› Evaluación de proveedores

GRI 308-1, 414-1

Tipo de evaluación	Proveedores evaluados
Básica	73
Esencial	130
Integral	403
Total	606

Capital Social

Capital Humano

› Colaboradores

Plantilla

GRI 2-7, 405-1

› Plantilla por género

Género	Total
Mujeres	5,957
Hombres	9,492
Total	**15,449**

› Plantilla por cargo

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total
Directores	29	91	120
Gerentes	146	229	375
Operativos y/o consultores	5,782	9,172	14,954
Total	**5,957**	**9,492**	**15,449**

› Plantilla por grupo de edad

Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
2,540	4,344	3,049	4,587	368	561
6,884		**7,636**		**929**	

Atracción y retención del talento

GRI 401-1

Nuevas contrataciones

› Nuevas contrataciones

Grupo de edad	Mujeres	Hombres
Menos de 30 años de edad	2,672	2,996
Entre 30 y 50 años de edad	1,775	1,448
Más de 50 años de edad	134	178
Totales	4,581	4,622
Total general	**9,203**	

› Bajas

Grupo de edad	Mujeres	Hombres
Menos de 30 años de edad	2,672	3,817
Entre 30 y 50 años de edad	1,775	2,365
Más de 50 años de edad	134	160
Totales	4,581	6,342
Total general	10,923	

› Rotación

SASB CG-EC-330A.2, CG-MR-310A.2

	Índice de rotación
Tasa total de rotación	70.70%
Tasa de rotación voluntaria	53.13%
Tasa de rotación inducida	17.57%

› Desarrollo de talento

Indicador	Número	Porcentaje
Total de promociones	183	100%
Mujeres promovidas	102	55.74%
Hombres promovidos	81	44.26%

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 401-1

› Representación de grupos étnicos-raciales.

Categoría laboral	Hombres	Mujeres
Grupos étnico-raciales en la dirección	0	0
Grupos étnico-raciales en puestos gerenciales	46	22
Grupos étnico-raciales en puestos operativos	177	110
Total	223	132
Porcentaje del total de la plantilla	2.3%	2.2%

Categoría laboral	Porcentaje
Grupos étnico-raciales en puestos gerenciales	18%
Grupos étnico-raciales en puestos operativos	2%

› Indicadores de diversidad

Indicadores de diversidad	Hombres	Mujeres	Total 2025	Porcentaje del total de la plantilla
Personas con discapacidad	34	28	62	0.4%
Comunidad LGBT+	204	139	343	2.2%

› Representación de mujeres en la plantilla

Representación de mujeres	Número	Porcentaje
Mujeres en la dirección ejecutiva	2	22%
Mujeres en puestos directivos (2a y 3a línea)	27	23%
Mujeres en puestos generadores de ingresos (como ventas)**	5,782	39%
Mujeres en puestos gerenciales	146	39%
Mujeres en puestos operativos	5,782	39%

Capacitación

GRI 404-1

› Capacitación por grupo de edad

Categoría laboral	Mujeres			Hombres		
	Menor a 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menor a 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Directores	0	23	6	0	54	37
Gerentes	10	127	9	20	183	26
Operadores	2,530	2,899	353	1,900	1,912	298
Total	**2,540**	**3,049**	**368**	**1,920**	**2,149**	**361**

› Porcentaje de colaboradores capacitados

Porcentaje de personas capacitadas	Mujeres	Hombres
Total de colaboradores %	100%	49%
Total de personas capacitadas %	56%	44%

› Capacitación por categoría laboral

	Mujeres				Hombres			
Categoría laboral	Empleadas	Capacitadas	Horas de capacitación	Media de horas de capacitación	Empleados	Capacitados	Horas de capacitación	Media de horas de capacitación
Directivos	29	29	580	20	91	91	1,820	20
Gerenciales	146	146	2,920	20	229	229	4,580	20
Operativos y administrativos	5,782	5,782	115,640	20	9,172	4,130	86,200	20
Total	**5,957**	**5,957**	**119,140**	**20**	**9,492**	**4,450**	**92,600**	**20**

Programas de capacitación en Tiendas Elektra 2025

› Capacitación normativa

Programas para formación de los colaboradores para mejorar aptitudes	Número de colaboradores capacitados	Número de horas impartidas
Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo	15,449	40 min individual 10,333 horas
Programa de ética, integridad y cumplimiento	15,449	40 min individual 10,333 horas
Programa de capacitación de protección civil	15,449	40 min individual 10,333 horas
Protección de datos personales y derechos arco	15,449	40 min individual 10,333 horas
Cero tolerancia al acoso sexual	15,449	40 min individual 10,333 horas

› Capacitación institucional

Programas para formación de los colaboradores para mejorar aptitudes	Número de colaboradores capacitados	Número de horas impartidas
Simulador IA Viviendo nuestra Cultura	15,387	30 min individual 7,693 horas

› Capacitación especializada

Programas para formación de los colaboradores para mejorar aptitudes	Número de colaboradores capacitados	Número de horas impartidas
Plan de Desarrollo Individual	146	48 horas
Top Talent Corporativo	53	12 horas
Taller Neurociencias	234	12 horas
Inversión en capacitación 2025:	$11,500,000	

Evaluación de desempeño

GRI 404-3

› Total de evaluaciones 2025

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	26	67	93
Gerentes	124	186	310
Operadores	4,124	7,031	11,155
Total	**4,274**	**7,284**	**11,558**

› Porcentaje respecto a la plantilla 2025

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	90%	74%	78%
Gerentes	82%	81%	81%
Operadores	70%	76%	74%
Total	**71%**	**76%**	**74%**

› Resultados del índice de Satisfacción del colaborador, IPN

Año	2023	2024	2025
Promotores	40,814	130,788	111,959
Pasivos	5,666	21,739	18,424
Detractores	2,405	9,214	7,131
Total de participantes	**48,885**	**161,741**	**137,514**

› Índice del colaborador, IPN por sexo

Sexo	Participantes	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN	Variación 2025 vs. 2024
Mujeres	79,135	65,098	10,253	3,784	77.5%	0.3%
Hombres	58,379	46,861	8,171	3,347	74.5%	1.4%

› Encuesta de la Felicidad

Indicador	2023	2024	2025
Total de participantes	140,016	162,128	137,516
Felices	65,437	77,565	67,926
Satisfechos	48,738	54,671	44,582
Insatisfechos	16,592	19,142	15,861
Infelices	9,249	10,750	9,147

Capital Natural

Energía

GRI 302-1, 302-2, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

› Consumo de combustibles (GJ)

Diésel	Gasolina	Gas LP	Total energía (GJ)
39,316	40,215	4,069	83,600

› Consumo de combustibles (L)

Diésel	Gasolina	Gas LP	Total energía (L))
1,080,942.11	1,213,057.46	144,343.28	2,438,343

› Alcance 1: combustibles directos

Diésel	Gasolina	Gas LP	Total Alcance 1 ($TonCO_2$)
2,958.35	2,851.95	264.02	6,775

› Alcance 2: Consumo eléctrico y emisiones

GWh CFE	GWh Dragón	GWh Total	% Renovable
189.4	85.2	265.6	32.1%

Componente del cálculo	2025
Emisiones Alcance 1 (tCO_2e)	6,775
Emisiones Alcance 2 market-based (tCO_2e)	80,104
Emisiones totales A1 + A2 market-based (tCO_2e)	86,879.7
Intensidad de emisiones (tCO_2e mdp)	1.11

› Alcance 3

	Emisiones ($tonCO_2eq$)		
Año	2023	2024	2025
Emisiones Alcance 3	176.13	577.63	671.94
Cobertura	México	México	México
Fuente de las emisiones	Vuelos	Vuelos	Vuelos

› Consumo de agua (m^3)

2023	2024	2025
134,536	140,596	140,486

› Residuos

GRI 306-3, 306-4, 306-5

Residuos no destinados a eliminación, desglosados en función de su descomposición - Corporativos

Tipo de residuo	2024 (kg)	2025 (kg)
Aluminio	151	271
Cartón	24,715	21,715
Mixto	1,798	618
PET	4,097	4,653
Triturado	110	0
Total	30,871	27,257

› Inversión en tecnología

Tipo	2023	2024	2025
Aire Acondicionado	$8,064,429	$49,961,617	$42,739,432
Iluminación	$4,672,428	$11,204,967	$8,570,476
Total	$12,736,857	$61,166,583	$51,309,908

GS Motos

Indicadores de desempeño

Satisfacción del cliente

› Índice de satisfacción del cliente (IPN)

2023	2024	2025
42.3%	65.3%	69.2%

› Muestra representativa

2023	2024	2025
1,163	16,944	17,328

› Satisfacción del cliente por marca

Marca	Promotor	Pasivo	Detractor	Total	% Promotor	% Pasivo	% Detractor	IPN
Italika	704	144	71	919	76.6%	15.7%	7.7%	68.9%
Hero	36	15	2	53	67.9%	28.3%	3.8%	64.2%
Benelli	21	3	0	24	87.5%	12.5%	0%	87.5%
Morbidelli	4	0	0	4	100%	0%	0%	100%
Total	765	162	73	1,000	76.5%	16.2%	7.3%	69.2%

Región	Promotor	Pasivo	Detractor	Total	% Promotor	% Pasivo	% Detractor	IPN
Norte	78	13	2	93	83.9%	14%	2.2%	81.7%
Pacífico Norte	103	18	8	129	79.8%	14%	6.2%	71.6%
Bajío	106	25	7	138	76.8%	18.1%	5.1%	71.7%
Sureste	130	33	8	171	76%	19.3%	4.7%	71.3%
Pacífico Sur	105	22	14	141	74.5%	15.6%	9.9%	64.5%
Centro	146	33	19	198	73.7%	16.7%	9.6%	64.1%
Golfo	97	18	15	130	74.6%	13.8%	11.5%	63.1%
Total	765	162	73	1,000	76.5%	16.2%	7.3%	69.2%

Cadena de suministro

GRI 2-6, 204-1

› Proveeduría local y extranjera

Proveedores locales	Proveedores extranjeros	Monto pagado a proveedores locales	Monto pagado a proveedores extranjeros
91%	9%	23%	77%

› Evaluación de proveedores

GRI 308-1, 414-1

Tipo de evaluación	Proveedores evaluados
Básica	33
Esencial	68
Integral	173
Total	274

› IPN de los Centros de Servicio

Centros de Servicio	IPN 2023	IPN 2024	IPN 2025
1,035	64.4%	62.2%	69.2%

Capital Social
Capital Humano

› Colaboradores
PLANTILLA
GRI 2-7, 405-1

› Plantilla por género

Género	Total
Mujeres	1,718
Hombres	2,951
Total	4,669

› Plantilla por cargo

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total
Directores	3	23	26
Gerentes	13	51	64
Operativos y/o consultores	1,702	2,877	4,579
Total	1,718	2,951	4,669

› Plantilla por grupo de edad

Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
741	1,523	898	1,258	79	170
2,264		2,156		249	

Atracción y retención del talento
GRI 401-1

› Nuevas contrataciones

Grupo de edad	Mujeres	Hombres
Menos de 30 años de edad	621	1,259
Entre 30 y 50 años de edad	416	363
Más de 50 años de edad	16	24
Totales	1,053	1,646
Total general	2,699	

› Bajas

Grupo de edad	Mujeres	Hombres
Menos de 30 años de edad	621	1,219
Entre 30 y 50 años de edad	416	446
Más de 50 años de edad	16	33
Totales	1,053	1,698
Total general	2,751	

› Rotación

	Índice de rotación
Tasa total de rotación	58.92%
Tasa de rotación voluntaria	43.65%
Tasa de rotación inducida	15.27%

› Desarrollo de talento

Indicador	Número	Porcentaje
Mujeres promovidas	35	54%
Hombres promovidos	30	46%
Total promovidos	65	100%

Diversidad e igualdad de oportunidades
GRI 405-1

› Representación de grupos étnicos-raciales.

Categoría laboral	GS Motos	
	Hombres	Mujeres
Grupos étnico-raciales en la dirección ejecutiva	0	0
Grupos étnico-raciales en puestos gerenciales	0	0
Grupos étnico-raciales en puestos operativos	10	11
Total	10	11
Porcentaje del total de la plantilla	0.3%	0.6%

Categoría laboral	Porcentaje
Grupos étnico-raciales en puestos operativos	0.5%

› Indicadores de diversidad

Indicadores de diversidad	Hombres	Mujeres	Total 2025	Porcentaje del total de la plantilla
Personas con discapacidad	3	9	12	0.2%
Comunidad LGBT+	18	12	30	0.6%

› Representación de mujeres en la plantilla

Representación de mujeres	Número	Porcentaje
Mujeres en la dirección ejecutiva	0	NA
Mujeres en puestos directivos (2a y 3a línea)	3	12%
Mujeres en puestos generadores de ingresos (como ventas)**	1,702	37%
Mujeres en puestos gerenciales	13	20%
Mujeres en puestos operativos	1,702	37%

Capacitación

GRI 404-1, FS4

› Capacitación por grupo de edad

Categoría laboral	Mujeres			Hombres		
	Menor a 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menor a 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Directores	0	0	0	0	10	4
Gerentes	0	8	13	0	15	3
Operadores	741	663	79	1,282	1,202	152
Total empleados	741	671	92	1,282	1,227	159

› Porcentaje de colaboradores capacitados

Porcentaje de personas capacitadas	Mujeres	Hombres
Total de colaboradores	87%	90%
Total de personas capacitadas	36%	64%

› Capacitación por categoría laboral

	Mujeres				Hombres			
Categoría laboral	Empleadas	Capacitadas	Horas de capacitación	Media de horas de capacitación	Empleados	Capacitados	Horas de capacitación	Media de horas de capacitación
Directivos	3	0	0	20	23	14	280	20
Gerenciales	13	8	160	20	51	18	360	20
Operativos y administrativos	1,702	1,483	29,660	20	2,877	2,636	52,720	20
Total	1,718	1,491	29,820	20	2,951	2,668	53,360	20

Inversión en capacitación 2025:	$2,518,995.85

Evaluación de desempeño

GRI 404-3

› Total de evaluaciones 2025

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	2	20	22
Gerentes	13	49	62
Operadores	650	1,381	2,031
Total	665	1,450	2,115

› Porcentaje respecto a la plantilla 2025

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	67%	87%	85%
Gerentes	100%	96%	97%
Operadores	38%	48%	44%
Total	38%	49%	45%

› Resultados del índice de Satisfacción del colaborador, IPN

Año	2025	2024	2023
Total de participantes	14,877	12,670	6,542
Promotores	8,927	8,144	4,603
Pasivos	3,834	3,068	1,299
Detractores	2,116	1,458	640

› Resultados IPN por sexo

Sexo	Participantes	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN	Variación 2025 vs. 2024
Mujeres	5,424	3,154	1,534	736	44.6%	-6.6%
Hombres	9,453	5,773	2,300	1,380	46.5%	-7.1%
Total	14,877	8,927	3,834	2,116	45.8%	-6.9%

› Encuesta de la felicidad

Indicador	2023	2024	2025
Total de participantes	7,762	12,670	14,877
Felices	1,774	2,941	3,305
Satisfechos	3,574	5,553	6,219
Insatisfechos	1,532	2,614	3,332
Infelices	882	1,562	2,021

Capital Natural

GRI 302-1, 302-2, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

› Consumo de combustibles (GJ)

Diésel	Gasolina	Gas LP	Total energía (GJ)
0	21,279	10,897	32,176

› Consumo de combustibles (L)

Diésel	Gasolina	Gas LP	Total energía (L))
0	641,857.26	386,594.66	1,028,451.92

› Alcance 1: combustibles directos

Diésel	Gasolina	Gas LP	Total Alcance 1 (TonCO2)
0	1,509	707	2,215.5

› Alcance 2: Consumo eléctrico y emisiones

GWh CFE	GWh Dragón	GWh Total	% Renovable
11.7	0.1	11.9	1%

Componente del cálculo	2025
Emisiones Alcance 1 (tCO_2e)	2,215.5
Emisiones Alcance 2 mercado (tCO_2e)	5,209
Emisiones totales A1 + A2 mercado (tCO_2e)	7,424.9
Intensidad de emisiones (tCO_2e / mdp)	0.1

› Alcance 3

Emisiones ($tonCO_2eq$)

Año	2023	2024	2025
Emisiones Alcance 3	59.53	138.12	23.12
Cobertura	México	México	México
Fuente de las emisiones	Vuelos	Vuelos	Vuelos

› Consumo de agua (m³)

2023	2024	2025
25,433	24,233	46,694

› Inversión en tecnología

Tipo	2023	2024	2025
Aire Acondicionado	$420,367	$435,794	$66,661
Iluminación	$738,475	$7,013,141	$0
Total	$1,158,842	$7,448,935	$66,661

› Residuos

GRI 302-1, 302-2, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

Residuos no destinados a eliminación, desglosados en función de su descomposición - ITK Ensamblika

Residuo	2023 (kg)	2024 (kg)	2025 (kg)
Cartón	6,671,789	8,069,179	9,097,100
Unicel	100,469	141,379	227,370
Chatarra	583,080	760,390	707,840
Madera	1,092,940	1,426,469	1,358,520
Hule espuma	1,317,940	2,226,950	2,254,670
Chatarra linea	90,280	54,270	54,210
Aluminio	16,902	18,700	16,450
Plástico	14,035	9,300	18,160
Cable	740	760	4,740
Total	**9,888,175**	**12,707,397**	**13,739,060**

Ensamblika Guadalajara

› Residuos generados

GRI 306-3

Tipo de residuos	Peso total (toneladas métricas)
Residuos peligrosos	4.4
Residuos no peligrosos	56.1

› Residuos No peligrosos

Tipo de residuos	Peso total (toneladas métricas)
Otro proceso de recuperación	56.18

› Residuos peligrosos

Tipo de residuos	Peso total (toneladas métricas)
Otro proceso de recuperación	4.4

Ensamblika Toluca

› Residuos generados

GRI 306-3

Tipo de residuos	Peso total (toneladas métricas)
Residuos peligrosos	5
Residuos no peligrosos	84.2

› Residuos No peligrosos

Tipo de residuos	Peso total (toneladas métricas)
Reciclaje	42.4
Otro proceso de recuperación	41.7

› Residuos peligrosos

Tipo de residuos	Peso total (toneladas métricas)
Otro proceso de recuperación	5

› Residuos no destinados a eliminación

GRI 306-4

Desglosados en función de su composición

Tipo de residuos	Peso total (toneladas métricas)
Madera	23.5
Cartón	13
Película Plástica	4.7
Botellas de plástico	1
Reciclaje	42.4ton

› Residuos destinados a eliminación

GRI 306-5

Tipo de residuos	Peso total (toneladas métricas)
Incineración (sin recuperación energética)	5
Otras operaciones de eliminación	41.7

Seguridad vial

GRI 2-4, 403-5, 403-9, 403-10

SASB TR-AU-310A.2

› Evolución de la tasa de siniestralidad derivado de capacitación en cultura vial, 2019-2025

Año	Número de accidentes	Variación vs año anterior
2025	3,071	-5%
2024	3,234	-10%
2023	3,559*	-1%
2022	3,567	-1%
2021	3,570	-13%
2020	4,076	-34%

*En el Informe de Sustentabilidad 2023 reportamos 3,359 accidentes para 2023, sin embargo, el dato correcto es 3,559 accidentes.

› Gravedad de accidentes

Año	Accidentes muy graves	Accidentes graves	Accidentes leves	Fatalidades	Total de accidentes	Headcount	Índice (%)*
2025	6	212	2,844	9	3,071	11,595	26.4%
2024	5	170	3,049	10	3,234	12,503	25.8%
2023	11	215	3,317	16	3,559	12,416	28.6%

*Accidentes entre plantilla.

Banco Azteca

Indicadores de desempeño

› Cobertura territorial y presencia en zonas vulnerables

GRI FS13

Indicador	Valor
Puntos de contacto totales	+1,900
Municipios atendidos	800
Cajeros automáticos	2,865
Puntos de contacto en localidades con menos de 10,000 habitantes (INEGI)	224
Municipios donde Banco Azteca es la única institución financiera privada	213
Sucursales en municipios con pobreza moderada	1,266
Sucursales en municipios sin nivel de pobreza predominante	741
Sucursales en municipios con pobreza extrema	10
Operación internacional	Guatemala, Honduras, Panamá

Satisfacción del cliente

› Índice de satisfacción del cliente (IPN)

2023	2024	2025
64.3%	63.1%	61.8%

› Muestra representativa

2023	2024	2025
307,705	376,222	307,705

Cadena de suministro

GRI 2-6, 204-1

› Proveeduría local y extranjera

Proveedores naionales	Proveedores extranjeros	Monto pagado a proveedores nacionales	Monto pagado a proveedores extranjeros
95%	5%	89%	11%

› Evaluación de proveedores

GRI 308-1, 414-1

Tipo de evaluación	Proveedores evaluados
Básica	47
Esencial	88
Integral	338
Total	**473**

Capital Social

Capital Humano

› Colaboradores

Plantilla

GRI 2-7, 405-1

› Plantilla por género

Género	Total
Mujeres	9,582
Hombres	3,756
Total	13,338

› Plantilla por cargo

Cargo	Mujeres	Hombres
Directores	44	97
Gerentes	155	191
Operativos	9,383	3,468
Total	9,582	3,756

› Plantilla por grupo de edad

Rango de edad	Directores	Gerentes	Operativos
Menos de 30 años de edad	0	26	5,682
Entre 30 y 50 años de edad	98	281	6,744
Más de 50 años de edad	43	39	425
Total	141	346	12,851

› Mujeres

Rango de edad	Directoras	Gerentes	Operativos
Menos de 30 años de edad	0	17	4,021
Entre 30 y 50 años de edad	34	123	5,038
Más de 50 años de edad	10	15	324
Total	44	155	9,383

› Hombres

Rango de edad	Directoras	Gerentes	Operativos
Menos de 30 años de edad	0	9	1,661
Entre 30 y 50 años de edad	64	158	1,706
Más de 50 años de edad	33	24	101
Total	97	191	3,469

› Plantilla por ubicación

País	Total
México	13,338
Guatemala	3,709
Honduras	2,220
Panamá	328

Atracción y retención del talento

› Nuevas contrataciones

GRI 2-7, 401-1, 405-1

Edad	Mujeres	Hombres
Menos de 30 años de edad	2,652	1,125
Entre 30 y 50 años de edad	1,050	306
Más de 50 años de edad	37	24
Total	**3,739**	**1,455**
Total	**5,194**	

› Vacantes cubiertas por candidatos internos

Total de vacantes cubiertas por candidatos internos	481

› Promociones internas

Mujeres	70
Hombres	96
Total de promociones	**166**

› Bajas

Edad	Mujeres	Hombres
Menos de 30 años de edad	2,045	846
Entre 30 y 50 años de edad	1,161	454
Más de 50 años de edad	61	33
Total	3,267	1,333
Total	**4,600**	

Diversidad

GRI 405-1 SASB FN-AC-330A.1

› Representación de grupos raciales/étnicos

Categoría Laboral	Hombres	Mujeres
Grupos étnico-raciales en la dirección ejecutiva	1	0
Grupos étnico-raciales en puestos gerenciales	18	10
Grupos étnico-raciales en puestos operativos	231	250
Total	250	260
Porcentaje respecto a la plantilla por género	3%	7%

› Representación de mujeres en la plantilla

Representación de mujeres	Número	Porcentaje
Mujeres en la dirección ejecutiva	2	1.4%
Mujeres en puestos directivos (2a y 3a línea)	43	1%
Mujeres en puestos generadores de ingresos (como ventas)**	9,383	73%
Mujeres en puestos gerenciales	156	45%
Mujeres en puestos operativos	9,383	73%

› Representación de personas con discapacidad y LGTB+

	Mujeres	Hombres	Total	Porcentaje de la plantilla
Personas con discapacidad	133	64	197	1.5%
Personas de la comunidad LGTB+	456	537	993	7.4%

Capacitación

GRI 404-1, FS4

› Capacitación por categoría laboral

Categoría laboral	% capacitados	% Mujeres	% Hombres	Horas totales
Directivos	100%	31%	69%	2,900
Gerentes	100%	45%	55%	6,940
Operativos	100%	73%	27%	257,580
Total internos capacitados	100%	72%	28%	267,420

› Formación en integridad

Tema	Número de colaboradores	Número de horas
Derechos Humanos	664	332
No disrminación	664	332
Acoso	13,060	6,680
Protección de datos	12,979	25,958
Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC)	11,790	5,895
Prevención de lavado de dinero	13,223	26,446
Medio ambiente	919	459.5

› Programas por tipo de capacitación

Tipo	Programa	Colaboradores capacitados	Horas impartidas
Normativa	Prevención de Lavado de Dinero (PLD)	13,229 (99%)	26,452
Normativa	Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC)	11,790 (88%)	5,895
Institucional	Inducción a Grupo Salinas · Valores y Comportamientos	12,636 (96%)	6,318
Técnica	Creciendo juntos · Principios para un alto rendimiento 2.0	186 (1.4%)	3,691
Especializada	Implementadores / RED	173 (1.3%)	10,537

› Capacitación por tema

Tema	Curso	Colaboradores capacitados	Horas impartidas
Prevención de lavado de dinero	Prevención de Lavado de Dinero 2025	13,223 (99%)	26,446
Acoso	Cero Tolerancia al Acoso Sexual	13,060 (98%)	6,680
Protección de datos	Gestión y uso correcto de datos	12,979 (97.3%)	12,979
Anticorrupción / Conflicto de interés	PEIC – Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento	11,790 (88.4%)	5,895
Medio ambiente	Medio ambiente	919 (6.9%)	459.5
Derechos humanos	Derechos Humanos	664 (5%)	332
No discriminación	Derechos Humanos	664 (5%)	332

Inversión en capacitación 2025	$36,304,318

Capacitación y cultura de gestión de riesgos

› Programas por área especializada

Área	Programa	Participantes
Dirección de Riesgo de Crédito	Cursos normativos obligatorios · Programación aplicada al análisis de datos (SQL) · Webinar anual sobre riesgos de crédito · Cursos enfocados en prevención y gestión de riesgos.	16
Dirección de Riesgo Operacional	‹Gestión del Riesgo Operacional y Tecnológico› dirigido al personal de Tesorería (10 horas en línea).	78
Dirección de Riesgos Financieros	Webinars especializados sobre riesgos de mercado, liquidez y balance, para fortalecer el entendimiento en distintas áreas del banco.	150
Simposio ABM	Simposio de Administración de Riesgos de la Asociación de Bancos de México – tendencias regulatorias y mejores prácticas.	12

› Visualización de culturas de riesgos operativo

Material de cultura de riesgo operativo	Visualizaciones
Factores y categorías de riesgo	22,398
Proceso de gestión de riesgos	13,316
Estructura y líneas de defensa	13,022
Conceptos fundamentales	10,189
Total acumulado	**58,925**

› Evaluación de desempeño

GRI 2-4,404-3

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	40	87	127
Gerentes	150	181	331
Operadores	7,882	2,845	10,727
Total	**8,072**	**3,113**	**11,185**

›

Indicador	2024	2025	Variación
Colaboradores	14,209	13,338	-864
Promotores (79.1% / 76.6%)	11,237	10,219	-1,018
Pasivos (14.1% / 14.3%)	1,999	1,911	-88
Detractores (6.8% / 9.1%)	973	1,215	+242
IPN del Colaborador	72.2%	67.5%	-4.7 pp

Impacto social

Cobertura del programa en 2025

Aprende y Crece

› Resultados México por canal y programa

Canal / Programa	Beneficiarios / alcance 2025
Talleres presenciales	1,211,180
Sitio internet Aprende y Crece	1,100,348
Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)	86,421
Canal de YouTube – visualizaciones	70,117 (13,832 suscriptores)
Plataforma e-learning	39,380 (20% tasa de finalización)
Semana Estatal de Educación Financiera (SEFIME)	30,645
Educación financiera para clientes	5,000
Mujeres GS	665

› Beneficiarios por país

País	Beneficiarios	% mujeres	Webinars
México	+2,451,161	55%	–
Guatemala	114,727	60%	5
Honduras	57,483	60%	42
Panamá	8,342	60%	12

› Desglose México 2025 por edad y género

Grupo de edad	Mujeres	Hombres
Menos de 15 años	53,926	11,030
De 15 a 29 años	579,700	485,330
De 29 a 59 años	444,886	408,118
60 años o más	269,628	198,544
Total	1,348,139	1,103,022

› Desglose la participación en el mercado por producto

Producto	Sistema de Banca Múltiple (mdp)	Banco Azteca (mdp)	Porcentaje de participación	Posición en el mercado
Tarjeta de crédito	$526,536	$6,225	1.18%	9
Nómina	$436,751	$1,887	0.43%	9
Automotriz	$287,716	$26	0.009%	11
Personales	$286,194	$89,937	31.42%	1
Adquisión de bienes muebles	$47,026	$45,805	97.40%	1
Otros crédito de consumo	$3,838	$2,430	63.32%	1
Total consumo	$1,641,661	$146,310	8.91%	3

Notas:
Crédito al consumo (Total): Banco Azteca creció 13.55% anual frente a 12.04% del sistema, ganando 11 pb de participación (8.79% → 8.91%) y manteniéndose en la posición 4.
Crédito personal: Banco Azteca sigue siendo el mayor otorgante de créditos personales del sistema y ganó 152 pb de participación (29.90% → 31.42%).
Tarjeta de Crédito: La cartera de TDC de Banco Azteca cayó 20.02% frente a un sistema que creció 9.61%, restando 44 pb de participación (1.62% → 1.18%) y bajando de la posición 8 a la 9.
Autos: La cartera automotriz creció 188.9% (desde una base marginal de $9 mdp) frente a 20.87% del sistema, subiendo de la posición 13 a la 11, aunque su participación sigue siendo mínima (0.009%).
Nómina: Banco Azteca se contrajo 6.07% frente a un sistema que creció 8.86%, perdiendo 7 pb de participación (0.50% → 0.43%) y manteniéndose en la posición 9.
Adquisición de bienes muebles: Banco Azteca es líder absoluto con participación casi sin cambios (97.42% → 97.40%); el sistema y el banco crecieron a ritmo casi idéntico (9.07% y 9.05%), reflejando la integración de este producto con el modelo de negocio de Elektra.
Otros créditos de consumo: Banco Azteca lidera la categoría y amplió su dominio de 54.78% a 63.32% (+854 pb), impulsado por un alza de 23.85% en su cartera frente a 7.15% del sistema.

› Resultados de crédito al consumo (movilidad, hogar y conectividad)

Concepto	Resultados 2025
Saldo total de cartera	$20,668.84 mdp
Saldo cartera Conectividad	$9,416.01 mdp
Saldo cartera Hogar	$8,760.30 mdp
Saldo cartera Marketplace	$114.13 mdp
Saldo cartera Movilidad	$46.35 mdp
Número de clientes atendidos	3,426,049
Mujeres	1,701,404
Hombres	1,724,645

› Préstamos prendario

Concepto	Resultados 2025
Saldo de cartera	$6,563.73 mdp
Número de clientes atendidos	409,950
Mujeres	294,638 (71.9%)
Hombres	115,312
Número de cuentas	88,251

› Otras líneas de crédito

Producto	Saldo cartera (mdp)	Clientes	% mujeres
Préstamos pensionados	$1,297.30	48,798	33.7%
Préstamos auto	$22.44	205	44.9%
Préstamo nómina	$506.40	58,686	33.8%

Productos

Captación

› Total de clientes por género

(Cifras expresadas en millones de clientes)

	2023	2024	2025
Mujeres	16.5	13.5	15.7
Hombres	14.2	11.7	13.3
Número de clientes atendidos	30.7	25.2	29

Nota: Para la integración de las cifras de captación se tomaron en consideración los siguientes productos: Guardadito, Guardadito Digital, Guardadito Migrante, Banco Azteca Vas (Mi Débito), Somos Débito, Azteca Débito Negocio y Guardadito Kids.

› Total de clientes por grupo de edad
(Cifras expresadas en millones de clientes)

Grupo de edad	2023	2024	2025
30 o <30 años	14.3	7.5	9.1
31 a 45 años	7.8	8.6	11.3
46 a 59 años	5.1	5.7	7.4
60 o >30 años	3.5	3.4	4.6

Captación Inclusiva

SASB FN-CB-240A.3

Portafolio de productos de captación para reducir la brecha digital y fomentar la inclusión financiera.

› Productos que impulsan la inclusión financiera

Producto	Cuentas en 2023	Cuentas en 2024	Cuentas en 2025
Guardadito	17,177	31,619,173	21,277,303
Guardadito digital	7,767.9	8,438,651	9,020,067
Guardadito kids	250.7	255,889	263,291
Guardadito Amigo Migrante	1.2	48,498	205,476
(Mi Débito) Banco Azteca Vas	509.4	595,294	634,638
Nómina	2,216.2	2,714,925	3,187,693

› Productos de alto valor

Producto	Cuentas en 2023	Cuentas en 2024	Cuentas en 2025
Cuenta Somos (mujeres)	400.4	562,659	721,002
Débito negocio	221.3	222,591	243,243
Débito Azteca	344.5	374,088	407,178

› Productos de inversión

Producto	Cuentas en 2025
Inversión Azteca	422,467
Plazo Azteca	310,823
Inversión Azteca Creciente	106,640

Crédito

› Préstamos en efectivo y personales

Concepto	Resultados 2025
Saldo de Cartera	$66,252.42 mdp
Número de clientes atendidos	4,000,006
Desglose de clientes atendidos (mujeres)	2,130,561
Desglose de clientes atendidos (hombres)	1,869,445

› Clientes desglosado por grupo de edad

Grupo de edad	Total de clientes
30 o <30 años	971,420
31 a 45 años	1,434,625
46 a 59 años	1,080,634
60 o >60 años	513,327

› Préstamos pensionados

Concepto	Resultados 2025
Saldo de Cartera	$1,297.30 mdp
Número de clientes atendidos	44,798
Desglose de clientes atendidos (mujeres)	15,694
Desglose de clientes atendidos (hombres)	29,104
Total de cuentas	93,038

› Préstamos para auto

Concepto	Resultados 2025
Saldo de Cartera	$22.44mdp
Número de clientes atendidos	205
Desglose de clientes atendidos (mujeres)	92
Desglose de clientes atendidos (hombres)	113

› Clientes desglosado por grupo de edad

Grupo de edad	Total de clientes
30 o <30 años	28
31 a 45 años	97
46 a 59 años	65
60 o >60 años	15
Total	205

› Crédito al Consumo (movilidad, hogar y conectividad)

Concepto	Resultados 2025
Saldo de Cartera Movilidad	$46.35 mdp
Saldo de Cartera Conectividad	$9,416.01 mdp
Saldo de Cartera Hogar	$8,760.30 mdp
Saldo de Cartera Marketplace	$114.13 mdp
Desglose de clientes atendidos (mujeres)	1,701,404
Desglose de clientes atendidos (hombres)	1,724,645

› Clientes desglosado por grupo de edad

Grupo de edad	Total de clientes
30 o <30 años	1,125,825
31 a 45 años	1,269,647
46 a 59 años	748,779
60 o >60 años	281,798

› Préstamo prendario

Concepto	Resultados 2025
Saldo de Cartera	$6,563.73 mdp
Número de clientes atendidos	409,950
Desglose de clientes atendidos (mujeres)	294,638
Desglose de clientes atendidos (hombres)	115,312
Número de cuentas	880,251

› Clientes desglosado por grupo de edad

Grupo de edad	Total de clientes
30 o <30 años	57,928
31 a 45 años	159,548
46 a 59 años	131,319
60 o >60 años	61,155

› Préstamo nómina

Concepto	Resultados 2025
Saldo de Cartera	$506.40 mdp
Número de clientes atendidos	58,686
Desglose de clientes atendidos (mujeres)	19,764
Desglose de clientes atendidos (hombres)	38,862
Número de cuentas	72,869
Porcentaje de cuentas de mujeres	33.8%

› Clientes desglosado por grupo de edad

Grupo de edad	Total de clientes
30 o <30 años	20,777
31 a 45 años	25,155
46 a 59 años	10,081
60 o >60 años	2,673

› Banca digital

Concepto	Resultados 2025
Número de clientes	27.7 millones
Número de clientes activos	12 millones
Número de créditos colocados en el canal digital	4.7 millones
Número de transacciones anuales	8,919 millones

› Canales de pagos digitales

Canal	Acumulado 2025
Cargo automático	9,105,128
App	129,435,983
Paga fácil app	2,050,866
Total	140,591,977

Banca empresarial

SASB FN-CB-000.A, FN-CF-000.A, FN-CF-000.B, FN-IB-000.B

› Captación

Concepto	2023	2024	2025
Número de cliente atendidos (miles)	8.2	6.2	9.8
Préstamos y créditos (número de contratos)	13.2	19.5	38 mil

Indicador	2025
Clientes de captación atendidos	9,845
Cuentas corrientes y de ahorro empresariales	38,000
Clientes de crédito atendidos	55
Préstamos y créditos (número de contratos)	67

› Crédito

GRI FS6, FS7 SASB FN-CB-000.B FN-CB-240A.1 FN-CB-240A.2

Concepto	2023	2024	2025
Número de clientes atendidos	56	52	55
Número de créditos vigentes y número de contratos	97	92	67 líneas de crédito 67 contratos

› Financiamiento sostenible (Ambiental y Social)

FN-IB-410A.2, GRI FS8

Año	Monto de financiamiento (millones de pesos)
2023	$ 7,221.96
2024	$4,862.47
2025	$4,366

Capital Natural

GRI 302-1, 302-2, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

› Consumo de combustibles (GJ)

Diésel	Gasolina	Gas LP	Total energía (GJ)
—	153,603	—	153,603

› Consumo de combustibles (L)

Diésel	Gasolina	Gas LP	Total energía (L))
-	4,633,300	-	4,633,300

› Alcance 1: combustibles directos

Diésel	Gasolina	Gas LP	Total Alcance 1 (TonCO2)
—	10,893	—	10,893

› Alcance 2: Consumo eléctrico y emisiones

GWh CFE	GWh Dragón	GWh Total	% Renovable
41.2	8.9	50.1	17.8%

Componente del cálculo	2025
Emisiones Alcance 1 (tCO_2e)	10,893
Emisiones Alcance 2 market-based (tCO_2e)	18,288
Emisiones totales A1 + A2 market-based (tCO_2e)	29,181.3
Intensidad de emisiones (tCO_2e / mdp)	0.17

› Alcance 3

	Emisiones (tonCO2eq)		
Año	2023	2024	2025
Emisiones Alcance 3	51.01	191.65	517.26
Cobertura	México	México	México
Fuente de las emisiones	Vuelos	Vuelos	Vuelos

› Consumo de agua (m3)

2023	2024	2025
158,684	158,212	156,795

› Inversión en tecnología

Tipo	2023	2024	2025
Aire Acondicionado	$1,805,004	$10,998,519	$29,940,683
Iluminación	$143,225	$1,248,744	$306,962
Total	**$1,948,228**	**$12,247,263**	**$30,247,645**

Indicadores de Desempeño Servicios Financieros Especializados

Capital Social

Colaboradores

PLANTILLA

GRI 2-7, 2-8, 405-1

› Plantilla por género

Género	Total
Mujeres	8,186
Hombres	11,076
Total	19,262

› Plantilla por cargo

Cargo	Mujeres	Hombres
Directores	40	127
Gerentes	1,453	1,593
Operativos	6,693	9,356
Total	**8,186**	**11,076**

› Plantilla por grupo de edad

Rango de edad	Directores	Gerentes	Operativos
Menos de 30 años de edad	0	334	7,440
Entre 30 y 50 años de edad	117	2,450	8,087
Más de 50 años de edad	50	262	522
Total	167	3,046	16,049

› Mujeres

Rango de edad	Directoras	Gerentes	Operativos
Menos de 30 años de edad	0	147	2,953
Entre 30 y 50 años de edad	32	1,173	3,507
Más de 50 años de edad	8	133	233
Total	40	1,453	6,693

› Hombres

Rango de edad	Directoras	Gerentes	Operativos
Menos de 30 años de edad	0	187	4,487
Entre 30 y 50 años de edad	85	1,277	4,580
Más de 50 años de edad	42	129	289
Total	127	1,593	9,356

Atracción y retención del talento

› Nuevas contrataciones

GRI 2-7, 401-1

Edad	Mujeres	Hombres
Menos de 30 años de edad	1,447	4,116
Entre 30 y 50 años de edad	669	1,410
Más de 50 años de edad	25	31
Total	2,141	5,557
Total	**7,728**	

› Vacantes cubiertas por candidatos internos

Total de vacantes cubiertas por candidatos internos	798

› Promociones internas

Mujeres	77
Hombres	141
Total de promociones	218

› Bajas

Edad	Mujeres	Hombres
Menos de 30 años de edad	321	913
Entre 30 y 50 años de edad	156	455
Más de 50 años de edad	5	12
Total	482	1,380
Total	**1,862**	

Seguros Azteca y Seguros Azteca Daños

› Seguros Azteca

Indicador	2023	2024	2025
Cuota mercado por producto o servicio	0.86%	0.67%	0.64%
Número de clientes atendidos	6,599,962	6,979,515	6,747,463
Número de pólizas de propiedad y accidente vigentes	943,441	1,080,676	1,072,530
Número de pólizas de vida vigente	5,651,301	5,902,050	5,674,933

› Número de pólizas vigentes

SASB FN-IN-000.A

Tipo de pólizas	2023	2024	2025
Automóvil	265.992	301,300	361,934
Accidentes personales	477.301	528,79	439,614
Vida	5.651.301	5,898,839	190,012
Migrante	5.220	2,174	0
Protección mujer	87.082	111,336	116,303
Protección infarto	67.683	100,703	117,213
Cobertura médica	40.905	34,976	36,649
Protección COVID	4.121	1,038	0
Riesgos diversos	357	358	817
Total	6.599.962	6,979,515	1,262,548

› Valor total de prima emitida (millones de pesos)

Tipo de pólizas	2023	2024	2025
Automóvil	342.443.779	449,398,878	643,756,927.88
Accidentes personales	74.143.685	262,076,570	134,742,021.29
Vida	4.344.272.774	3,327,093,116	2,993,213,281.76
Migrante	1.444.650	617,022	0
Protección mujer	22.546.014	29,023,660	30,135,123.12
Protección infarto	17.521.257	26,280,774	30,366,221.70
Cobertura médica	12.842.745	15,175,200	147,822,260.09
Protección COVID	1.537.016	435,584	0
Riesgos diversos	1.587.278.504	1,828,241,351	1,562,016,701.70
Total	6.410.360.265	5,938,342,154	6,104,863,153.45

› Afore Azteca

Indicador	2023	2024	2025
Cuota mercado por producto o servicio	4.65%	0.67%	4.52%
Ingresos monetarios generados	82.5	1,650 millones	1,929 millones
Número de clientes atendidos (millones)	9.1	8.1	8.3
Desglose de clientes atendidos (mujeres)	4.3 millones	3.6 millones	3.7 millones
Desglose de clientes atendidos (hombres)	4.9 millones	4.4 millones	4.6 millones

SASB FN-IN-410A.1

Indicadores Afore Azteca	Valor
Activos administrados	$374 mdp (+3% vs plan)
Plusvalías acumuladas	$54 mil mdp
Tasa de rendimiento nominal	14.6% (4° lugar industria)
Asesores certificados	6,960
Avance renovación infraestructura tecnológica	30%
Servicio de Auto Afiliación	Liberado en Q1 2026

› Clientes desglosado por grupo de edad (cifras en millones)

Grupo de edad	2023	2024	2025
30 o <30 años	2.2 millones	2.1 millones	1.8 millones
31 a 45 años	3.5 millones	3.1 millones	4.5 millones
46 a 59 años	2.2 millones	1.9 millones	1.7 millones
60 o >60 años	1.2 millones	939,000	282,278

SASB FN-AC-000.B

Concepto	2023	2024	2025
Número de cuentas administradas - cesantía	18.03 M	17.4 M	19 M
% corporativas	0%	0%	0%
% suscripción individual	100%	100%	100%
Valor de los activos administrados - cesantía	15,490	308.65	374
% suscripción individual	100%	100%	100%

› Inversiones responsables en la cartera de Afore

Años	2023		2024		2025	
Inversiones responsables por clase de activo	% de exposición en la cartera	Vencimiento promedio	% de exposición en la cartera	Vencimiento promedio	% de exposición en la cartera	Vencimiento promedio
Renta Variable	1.25%	N/A	1.45%	N/A	1.61%	N/A
Deuda Privada	5.17%	6.46 años	5.0%	6.15 años	5.0%	4.78 años

› Punto Casa de Bolsa

Indicador	2023	2024	2025
Cuota mercado por producto o servicio	0.10 % a 0.50 por operación	0.10%	0.10%
Número de clientes atendidos (TOTAL)	2,303	3,492	1,978
Desglose clientes (número de mujeres)	540	945	568
Desglose clientes (número de hombres)	1,478	2,544	1,410

› Clientes desglosado por grupo de edad

Grupo de edad	2023	2024	2025
30 o <30 años	303	412	175
31 a 45 años	989	1,823	963
46 a 59 años	496	797	530
60 o >60 años	230	460	310

Número y valor de las inversiones y los préstamos de propiedad por sector

SASB FN-IB-000.B

› Desglose por tipo de sector (%)

Años fiscales	2022-23	2023-24	2024-2025
Financiero	100%	100%	100%

Anticorrupción

GRI 205-2

› Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos sobre PLD/FT

Año	2023	2024	2025
Porcentaje	100%	100%	100%

› Número total y porcentaje de colaboradores que recibieron formación PLD/FT, desglosados por categoría laboral y región.

GRI 205-2

Cargo	2023	2024	2025
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Directores	100%	100%	100%
Gerentes	100%	100%	100%
Jefes	100%	100%	100%
Coordinadores	100%	100%	100%
Colaboradores administrativos y de sucursales	100%	100%	100%

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

› Número total y porcentaje de socios de negocio a quien se comunicó las políticas y procedimientos PLD/FT

Indicador	2023	2024	2025
Número total	48,155	49,001	49,525
Porcentaje	100%	100%	100%

› Número total y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre PLD/FT

Año	2023	2024	2025
Capacitados	5	5	5

Año	Número total de miembros del Consejo de Administración que han recibido información sobre las políticas / procedimientos anticorrupción	Porcentaje de miembros del Consejo de Administración que han recibido información sobre las políticas / procedimientos anticorrupción	Número total de empleados que han recibido información sobre las políticas / procedimientos anticorrupción	Porcentaje de empleados que han recibido información sobre las políticas / procedimientos anticorrupción
2023	10	100%	41,587	98%
2024	10	100%	49,001	100%
2025	10	100%	56,079	100%

Privacidad de datos

GRI 418-1, SASB FN-CF-230A.1

› Número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente

Indicador	2023	2024	2025
Cantidad de reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización (ARCO)	50	175	175
Cantidad de reclamaciones de autoridades regulatorias (INAI)	8	5	5

› Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios

FN-CF-220A.1

Indicador	2021	2022	2023	2024	2025
Número de titulares de cuenta individuales cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	4,527,964	20,499,387	19,255,024	24,387,365	22,224,338

Estandares de divulgación

Índice GRI

Declaración de uso	Grupo Elektra S.A.B. de C.V. y sus negocios Tiendas Elektra, GS Motos y Banco Azteca, han reportado de conformidad con los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 1 FUNDAMENTOS 2021			
GRI 1 CONTENIDOS GENERALES 2021			
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización	
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	El presente reporte muestra información del desempeño de Grupo Elektra S.A.B. de C.V. y sus negocios Tiendas Elektra, GS Motos y Banco Azteca.
	2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	La información presentada corresponde al desempeño alcanzado por Grupo Elektra y sus empresas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025. Frecuencia: anual. 209
	2-4	Reexpresiones de información	84, 117, 169, 186, 189
	2-5	Verificación externa	
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	6, 55, 99, 106, 120, 128, 156, 178, 182, 187
	2-7	Empleados	67, 110, 135, 161, 162, 165, 174, 178, 183, 187, 188, 194
	2-8	Trabajadores que no son empleados	Contabilizamos al personal de la empresa prestadora de servicios que labora para Banco Azteca. 67, 135, 137, 161, 162, 165, 174, 188, 194
	2-9	Estructura de gobernanza y su composición	El papel del CEO y el presidente está dividido y el presidente no es ejecutivo pero no es independiente. 32, 149
	2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	32, 149
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	32, 149
	2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	32, 149
	2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	32, 34, 35, 149, 151
	2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Informe de Sustentabilidad es preparado por la Dirección de Sustentabilidad de Grupo Salinas y las áreas involucradas en la gestión de los temas materiales de Grupo Elektra y sus Unidades de Negocio. 32, 149
	2-15	Conflictos de interés	32, 43, 44
	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	36, 149
	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	33
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Se lleva a cabo una autoevaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno. Para más información, consulta nuestro Informe Anual 2025. 32, 34, 149
	2-19	Políticas de remuneración	Restricciones de confidencialidad. Por temas de seguridad y confidencialidad de nuestros colaboradores no se reportará la información de este indicador. 151
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	Restricciones de confidencialidad. Por temas de seguridad y confidencialidad de nuestros colaboradores no se reportará la información de este indicador. 151
	2-21	Ratio de compensación total anual	Restricciones de confidencialidad. 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	4, 14, 100, 121
	2-23	Compromisos de políticas	44, 48, 63

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-24	Incorporación de los compromisos de políticas	14, 41, 48
	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	14,48
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	44, 48, 156, 174
	2-27	Cumplimiento de leyes y regulaciones	Cero casos de incumplimiento de la legislación y normativas, y cero multas por incumplimientos. 40, 41, 109
	2-28	Pertenencia a asociaciones	65
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	21
	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	135
GRI 3 TEMAS MATERIALES 2021			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	17, 100, 103, 121, 123, 145
	3-2	Lista de temas materiales	17, 100, 103, 121, 123, 145
	3-3	Gestión de temas materiales	25, 32, 41, 42, 44, 55, 56, 63, 67, 68, 69, 71 77, 83, 90, 92, 93, 94, 110, 112, 115, 116, 117, 118, 129, 131, 135, 137, 139, 140, 142, 149, 153, 154, 162, 163, 164, 165, 168, 169

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 200: ESTÁNDARES ECONÓMICOS			
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	25
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	17, 90, 92, 93, 94
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	En 1994 establecimos un plan de pensiones para nuestros colaboradores, incluyendo a nuestros funcionarios. Al 31 de diciembre de 2025, el pasivo neto por beneficios definidos ascendió a $2,375,322. Durante el ejercicio, el costo neto del periodo reconocido fue de $(262,990), considerando el costo laboral del servicio actual, el reconocimiento de antigüedad, el costo del servicio pasado y los efectos actuariales correspondientes. Para más información, consulta nuestro Informe Anual 2025.
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	25, 178
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	77
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	77
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	55, 56, 109, 129, 178, 182, 187
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	41, 44, 45
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	34, 35, 41, 42, 44, 154, 174, 195
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	35, 41, 44, 174

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	41, 155
GRI 207 Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	26
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	26
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	26
	207-4	Presentación de informes país por país	26
GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES			
GRI 301 Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	84, 118, 142
	301-2	Insumos reciclados utilizados	84, 118, 142
	301-3	Productos y materiales de envasado recuperados	118, 142
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	116, 118, 140, 168, 177, 181, 185, 193
	302-2	Consumo de energía fuera de la organización	116, 118, 140, 177, 181, 185, 193
	302-3	Intensidad energética	116, 118, 140, 168, 177, 181, 185, 193
	302-4	Reducción del consumo energético	84, 116, 118, 119, 140, 168
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	116, 118, 140

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	84, 86, 87, 117, 140, 168, 169, 177, 181, 185, 193
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	84, 86, 87, 117, 140, 168, 169, 177, 181, 185, 193
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	84, 86, 87, 117, 140, 168, 169, 177, 181, 185, 193
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	84, 85, 117, 140, 168, 169, 177, 181, 185, 193
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	117, 119, 140, 181, 185, 193
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No procede. En la operación no existe la emisión de este tipo de sustancias.
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Información no disponible o incompleta. Los métodos de cálculo se encuentran en proceso de revisión para tener una estimación más certera en el mediano plazo.
GRI 306 Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	85, 142
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	85, 142
	306-3	Residuos generados	85, 142, 181, 185, 186
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	85, 87, 142, 181, 185, 186
	306-5	Residuos destinados a eliminación	85, 142, 181, 185, 186

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
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	55, 56, 130, 178, 182, 187
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	55, 56
GRI 400: ESTÁNDARES SOCIALES			
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	67, 110, 111, 112, 135, 161, 165, 175, 178, 183, 188, 194
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	74, 110, 112, 164
	401-3	Permiso parental	Información no disponible o incompleta. Los métodos de cálculo se encuentran en proceso de revisión para contar con datos específicos en el mediano plazo.
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	135, 137, 161, 165
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	137
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	135, 137, 138
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	137
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	70, 110, 112, 115, 135, 137, 161, 165, 186
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	135, 137, 138, 161, 165

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	70, 135, 137, 161, 165
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	135, 137
	403-9	Lesiones por accidente laboral	186
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	186
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	69, 110, 161, 163, 165, 176, 179, 184, 188
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	69, 74, 110, 135, 136, 161, 163, 165
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	70, 110, 115, 137, 177, 180, 184, 189
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	67, 110, 135, 136, 161, 163, 165, 174, 175, 178, 179, 183, 187, 188, 194
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Información confidencial. Por cuestiones de seguridad, Grupo Elektra no reporta esta información.
GRI 406 No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el periodo de reporte, no hubo casos de discriminación.
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Durante el periodo de reporte, no hubo operaciones en las que el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva pudiera estar en riesgo.

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Durante el periodo de reporte, no hubo operaciones con riesgo significativo de trabajo infantil. 55, 129
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Durante el periodo de reporte, no hubo operaciones con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio. 55, 129
GRI 410 Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	En Grupo Elektra contamos con un proceso de debida diligencia en derechos humanos para todos nuestros proveedores. 57, 155
GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Durante el periodo de reporte, no hubo casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas.
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	77
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	En Grupo Elektra no hemos identificado impactos negativos en las comunidades de los lugares donde tenemos presencia. 77
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	55, 130, 178, 182, 187
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	55

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 415 Política pública 2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	De acuerdo con la normativa vigente, Grupo Elektra no realiza contribuciones a partidos o representantes políticos.
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	90, 94, 131
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2025, no hubo casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	110, 131
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	110, 131
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En 2025, no hubo casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2025, no tuvimos ninguna filtración de datos. 63, 134, 155, 197

Estándar GRI	Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
SUPLEMENTO SECTORIAL PARA SERVICIOS FINANCIEROS (FSSS)		
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	36
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	36
FS3	Procesos de supervisión para la aplicación y el cumplimiento por parte de los clientes respecto a los requisitos medioambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones.	94, 158
FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	69, 176, 188
FS5	Interacciones con clientes, sociedades participadas, socios empresariales relacionados con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	94, 169
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y por sector	158, 193
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosada por finalidad	158, 193
FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para generar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado por propósito	158, 193

Estándar GRI	Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Todos nuestros procesos son auditados anualmente con la finalidad de identificar mejoras. 36, 151
FS10	Porcentaje y número de empresas en la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en cuestiones medioambientales o sociales	94, 169
FS11	Porcentaje de activos evaluados positiva y negativamente desde el punto de vista medioambiental o social	94, 169
FS12	Política(s) de votación aplicada(s) a cuestiones medioambientales o sociales para las acciones sobre las que la organización informante posee el derecho de voto o aconseja sobre el voto.	34
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	28, 186
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	28
FS15	Políticas para el correcto diseño y oferta de productos financieros y servicios	28
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	28, 166

Índice SASB / Tiendas Elektra

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Parámetros de actividad	CG-EC-000.A	Medida de la actividad de los usuarios definida por la entidad	8, 63
	CG-EC-000.C	Número de envíos	105
	CG-MR-000.A	Número de: (1) ubicaciones de venta al por menor y (2) centros de distribución	8
	CG-MR-000.B	Superficie total de: (1) espacio de venta al por menor y (2) centros de distribución	Consulta nuestro Informe Anual 2025.
Infraestructura de hardware Gestión de la energía y el agua	CG-EC-130a.1 CG-MR-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	116
	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	Información no disponible. La contabilización excede los métodos de cálculo.
Gestión de la energía en el comercio minorista y la distribución	CG-EC-130a.3	Debate sobre la integración de las consideraciones medioambientales en la planificación estratégica de las necesidades de los centros de datos.	En Grupo Elektra nos comprometemos a integrar consideraciones medioambientales en la planificación estratégica de nuestras necesidades de centros de datos.
Estándares publicitarios y de protección de datos	CG-EC-220a.1	Número de usuarios cuya información se utiliza con propósitos secundarios	63
	CG-EC-220a.2	Descripción de las políticas y las prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del usuario	63

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Contratación, inclusión y rendimiento de los empleados	CG-EC-330a.1	Compromiso de los empleados en porcentaje	111
	CG-EC-330a.2	(1) Tasa de rotación voluntaria y (2) involuntaria de todos los empleados	179
	CG-EC-330a.3	Porcentaje de (1) representación de género y (2) representación de grupos de diversidad para (a) dirección ejecutiva, (b) dirección no ejecutiva, (c) empleados técnicos y (d) todos los demás empleados	111
	CG-EC-330a.4	Porcentaje de empleados técnicos que necesitan un visado de trabajo	Información no disponible.
Seguridad de datos	CG-EC-230a.1 CG-MR-230a.1	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	En Grupo Elektra tenemos un enfoque integral para identificar y abordar los riesgos en materia de seguridad de los datos. Para ello contamos con políticas y procedimientos robustos para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, definidos y validados por Grupo Salinas.
	CG-EC-230a.2 CG-MR-230a.2	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de usuarios afectados	Cero filtraciones de datos y cero usuarios afectados.

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Empaque y distribución de productos	CG-EC-410a.1	Huella total de gases de efecto invernadero (GEI) de los envíos de productos	Contamos con iniciativas para reducir la huella de carbono; la medición del impacto se realiza de conformidad con el plan estratégico climático. 116
	CG-EC-410a.2	Debate sobre estrategias para reducir el impacto medioambiental del envío de productos	116
Prácticas laborales	CG-MR-310a.2	Tasa de rotación (1) voluntaria y (2) involuntaria de los empleados de tienda	179
	CG-MR-310a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral	En el periodo de reporte no existieron incumplimientos de este tipo.
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	111, 179
	CG-MR-330a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la discriminación en el empleo	En el periodo de reporte no existieron incumplimientos de este tipo.

Índice SASB / GS Motos

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Parámetros de actividad	TR-AU-000.A	Número de vehículos fabricados	125
	TR-AU-000.B	Número de vehículos vendidos	125
Seguridad de producto	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	Nuestros vehículos no cuentan con tal clasificación, pero cumplen con la normativa en materia de seguridad y los cascos utilizados por los pilotos de pruebas están certificados bajo el estándar DOT o ECE, de acuerdo con la NOM-206-SCFI/SSA2-2018.
	TR-AU-250a.2	Número de reclamaciones por defectos relacionados con la seguridad, porcentaje investigado	Cero.
	TR-AU-250a.3	Número de vehículos retirados	Cero. 131
Prácticas laborales	TR-AU-310a.1	Porcentaje de colaboradores activos bajo contratos colectivos	135
	TR-AU-310a.2	(1) Número de paros y (2) días de inactividad totales	Cero. 186
Ahorro de combustible y emisiones en fase de uso	TR-AU-410a.1	Consumo medio de combustible de los vehículos de pasajeros, ponderado en función de las ventas, por regiones	140, 141
	TR-AU-410a.2	Número de (1) vehículos de emisiones cero (ZEV), (2) vehículos híbridos y (3) vehículos híbridos enchufables vendidos	Información no disponible.

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Ahorro de combustible y emisiones en fase de uso	TR-AU-410a.3	Debate sobre la estrategia para gestionar el ahorro de combustible y los riesgos y oportunidades de las emisiones de la flota	Información no disponible.
Aprovisionamiento de materiales	TR-AU-440a.1	Descripción de la gestión de los riesgos asociados al uso de materiales críticos	129
Eficiencia y reciclaje de materiales	TR-AU-440b.1	(1) Cantidad total de residuos procedentes de la fabricación, (2) porcentaje reciclado	142
	TR-AU-440b.2	(1) Peso del material recuperado al final de su vida útil, (2) porcentaje reciclado	142
	TR-AU-440b.3	Reciclabilidad media de los vehículos vendidos	142

Índice SASB / Banco Azteca

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Parámetros de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeñas empresas	12
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) particulares, (b) pequeñas empresas y (c) empresas	158, 193
	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) propiedad y accidentes, (2) vida, (3) reaseguro asumido	11, 195
Parámetros de actividad	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una (1) cuenta de tarjeta de crédito y (2) cuenta de tarjeta de débito prepago activas	193
	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito prepago	193
	FN-AC-000.B	Total de activos bajo custodia y supervisión	195
	FN-IB-000.B	(1) Número y (2) valor de las inversiones y préstamos propios por sector	193, 195
Privacidad del Cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios	155, 197
	FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente	63, 155
Seguridad de datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	63, 197
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraude relacionado con tarjetas derivadas de (1) fraude con tarjeta no presente y (2) fraude con tarjeta presente y otros fraudes	No hubo pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente. 42
	FN-CF-230a.3 FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	63, 155
	FN-CB-230a.1	(1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje de violaciones de datos personales, (3) número de titulares de cuentas afectados	63, 155

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
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	158, 193
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) importe de los préstamos vencidos y en situación de impago o sujetos a prórroga que pueden acogerse a programas diseñados para promover el desarrollo de las pequeñas empresas y las comunidades	158, 193
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados	191
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos	166
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	Información no disponible.
	FN-AC-270a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales asociados a la comercialización y comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y recurrentes	Durante 2025 no se registraron pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales asociados a la comercialización y comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y recurrentes.

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios	157
	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	Durante 2025 no se registraron 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. 63
	FN-IN-270a.2	Ratio de reclamaciones	63, 157
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	63, 157
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios	63, 157
Incorporación de factores medioambientales, sociales y de gobernanza en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo	195
	FN-IN-410a.2 FN-IB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones	94, 158, 193
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	162, 165, 188
Emisiones financiadas	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector	169

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Emisiones financiadas	FN-AC-410b.1 FN-CB-410b.1 FN-IN-410c.1	Emisiones financiadas brutas absolutas, desglosadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	169
	FN-AC-410b.2	Cantidad total de activos bajo gestión (AUM) incluidos en la divulgación de emisiones financiadas	169
	FN-AC-410b.3	Porcentaje del total de activos bajo gestión (AUM) incluidos en el cálculo de emisiones financiadas	169
	FN-AC-410b.4 FN-CB-410b.4 FN-IN-410c.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas	169
	FN-CB-410b.2 FN-IN-410c.2	Exposición bruta para cada sector por clase de activos	169
	FN-CB-410b.3 FN-IN-410c.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas	169

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Ética Corporativa	FN-AC-510a.1 FN-CB-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	Durante 2025 no se registraron pérdidas relacionadas a 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, bajo el concepto de ética empresarial, que entendemos, está bajo un contexto de auditorías financieras y corrupción. 154, 155
	FN-AC-510a.2 FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	44, 154

AuditaRSE

Carta de Verificación Independiente

A los Grupos de Interés de Grupo Elektra, S.A.B. de C.V.
Presente

AuditaRSE, a solicitud del Grupo Elektra, S.A.B. de C.V. (Grupo Elektra), ha realizado la verificación independiente de su Informe de Sustentabilidad correspondiente al año 2025.

Alcance

La verificación se basó en revisar el contenido y los indicadores de desempeño presentados en el informe referentes a los temas Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG's), donde su contenido y opiniones presentadas en el documento, son responsabilidad de Grupo Elektra.

Nuestro trabajo consistió en emitir una opinión responsable e independiente sobre la confiabilidad de la información contenida, mediante la obtención de evidencias suficientes y competentes.

En la revisión se tomaron como base las normas ISAE 3000, Accountability AA1000 y los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) considerando el nivel de aplicación "de conformidad". Contemplando también los Estándares de Contabilidad sobre Sostenibilidad (SASB) para los sectores aplicables a las operaciones del Grupo y la incorporación de los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Proceso de Verificación

La verificación se llevó a cabo realizando las siguientes actividades:

- Validación y análisis de los aspectos descritos en el informe.
- Entrevistas con la coordinación de la elaboración del informe para validar las evidencias del contenido y conocer la gestión y profundidad de los programas de trabajo.
- Examen de muestras de información contenidos en el reporte a través de:
  - Validar evidencias externas e internas que respaldan la información presentada.
  - Revisar sistemas, procesos y procedimientos de recopilación, consolidación y reporte de datos presentados.

AuditaRSE

  - Consultar páginas Web y otras fuentes del Grupo y sus empresas que hacen referencia sobre datos y temas específicos contenidos en el reporte.
  - Validar consistencia de la información presentada respecto al reporte anterior y seguimiento a programas e indicadores relevantes.

Dentro del proceso de revisión, fueron considerados los Estándares GRI definidos en el Estudio de Materialidad y otros provenientes del contenido del reporte, así como el apego a los Estándares de Contabilidad sobre Sostenibilidad (SASB) para los sectores comercial y financiero aplicables a las operaciones de las empresas que integran el Grupo, habiéndose determinado como cumplidos los detallados en el Anexo 1.

Conclusiones

Resultado de nuestros trabajos realizados, para este informe observamos acciones de reforzamiento relacionadas con la información de sostenibilidad, como es el caso de la integración de los estándares IFRS S1 y S2 referentes a la transparencia en riesgos climáticos, mismos que contribuyen cada vez más con los requerimientos de los diversos grupos de interés.

El no contar con evidencia alguna que haga notar diferencias y contradicciones en la información presentada, consideramos que el **Informe de Sustentabilidad 2025 de Grupo Elektra, S.A.B. de C.V.**, muestra datos fidedignos y éstos representan de manera coherente y razonable los resultados del período informado de conformidad con los Estándares GRI, así como la inclusión de los Estándares SASB aplicables a los sectores operativos del Grupo y el apego a los Principios del Pacto Mundial y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Ciudad de México, a 10 de julio de 2026.

C.P. Guillermo Suárez Soriano
AuditaRSE

AuditaRSE

ANEXO 1

DETALLE DE ESTANDARES DETERMINADOS COMO CUMPLIDOS EN LA VERIFICACION DEL INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2025 DEL GRUPO ELEKTRA, S.A.B. DE C.V.

ESTANDARES GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE)						
1	2-14	2-30	207-2	303-5	403-1	408-1
2	2-15	3-1	207-3	305-1	403-2	409-1
2-1	2-16	3-2	207-4	305-2	403-3	410-1
2-2	2-17	3-3	301-1	305-3	403-4	411-1
2-3	2-18	201-1	301-2	305-4	403-5	413-1
2-4	2-19	201-2	301-3	305-5	403-6	413-2
2-5	2-20	201-3	302-1	306-1	403-7	414-1
2-6	2-22	203-1	302-2	306-2	403-8	414-2
2-7	2-23	203-2	302-3	306-3	403-9	416-1
2-8	2-24	204-1	302-4	306-4	404-1	416-2
2-9	2-25	205-1	302-5	306-5	404-2	417-1
2-10	2-26	205-2	303-1	308-1	404-3	417-2
2-11	2-27	205-3	303-2	308-2	405-1	417-3
2-12	2-28	206-1	303-3	401-1	406-1	418-1
2-13	2-29	207-1	303-4	401-2	407-1	

SUPLEMENTO SECTORIAL FINANCIERO GRI
FS1
FS2
FS3
FS4
FS5
FS6
FS7
FS8
FS9
FS10
FS11
FS12
FS13
FS14
FS15
FS16

ESTANDARES DE CONTABILIDAD SOBRE SOSTENIBILIDAD (SASB)							
TIENDAS ELEKTRA		GS MOTOS		BANCO AZTECA			
CG-MR-000.A	CG-EC-130a.3	TR-AU-000.A	TR-AU-410a.1	FN-CB-000.A	FN-CB-510a.1	FN-CF-000.A	FN-IN-410a.1
CG-MR-000.B	CG-EC-220a.1	TR-AU-000.B	TR-AU-410a.3	FN-CB-000.B	FN-CB-510a.2	FN-CF-000.B	FN-IN-410c.1
CG-MR-130a.1	CG-EC-220a.2	TR-AU-250a.1	TR-AU-440a.1	FN-CB-230a.1	FN-AC-000.A	FN-CF-220a.1	FN-IN-410c.2
CG-MR-230a.1	CG-EC-230a.1	TR-AU-250a.2	TR-AU-440b.1	FN-CB-230a.2	FN-AC-000.B	FN-CF-220a.2	FN-IN-410c.3
CG-MR-230a.2	CG-EC-230a.2	TR-AU-250a.3	TR-AU-440b.2	FN-CB-240a.1	FN-AC-270a.2	FN-CF-230a.1	FN-IN-410c.4
CG-MR-310a.2	CG-EC-330a.1	TR-AU-310a.1	TR-AU-440b.3	FN-CB-240a.2	FN-AC-270a.3	FN-CF-230a.2	FN-IB-000.B
CG-MR-330a.1	CG-EC-330a.2	TR-AU-310a.2		FN-CB-240a.3	FN-AC-330a.1	FN-CF-230a.3	FN-IB-330a.1
CG-EC-000.A	CG-EC-330a.3			FN-CB-240a.4	FN-AC-410b.1	FN-CF-270a.5	FN-IB-410a.2
CG-EC-000.C	CG-EC-410a.1			FN-CB-410a.2	FN-AC-410b.2	FN-IN-000.A	FN-IB-510a.1
CG-EC-130a.1	CG-EC-410a.2			FN-CB-410b.1	FN-AC-410b.3	FN-IN-270a.1	FN-IB-510a.2
				FN-CB-410b.2	FN-AC-410b.4	FN-IN-270a.2	FN-IB-510b.3
				FN-CB-410b.3	FN-AC-510a.1	FN-IN-270a.3	FN-IB-510b.4
				FN-CB-410b.4	FN-AC-510a.2	FN-IN-270a.4	

› Contacto:

GRI 2-3

Para obtener más información sobre este reporte o los temas referentes a la sustentabilidad en Grupo Elektra, comunícate con:

César Cano García
Director de Sustentabilidad

ccano@gruposalinas.com.mx
Periférico Sur 4277,
Col. Fuentes del Pedregal, C.P. 14141, Ciudad de México