sustentabilidad

grupo elektra

INFORME DE **SUSTENTABILIDAD** 2023

Siguiente ›

Índice

›Hitos 2023 4
›Mensaje a los lectores 6
›¿Quiénes somos? 7
›Impulsamos el valor sustentable 15
›Modelo de Sustentabilidad 18
›Materialidad 22
›Negocio inclusivo 27
Huracán Otis 27
Experiencia al cliente 32
Desempeño económico 37
›Ejes de sustentabilidad 40
Bono Ligado a la sustentabilidad 40
Negocio responsable 41
Impacto social 64
Compromiso ambiental 70
›Nuestros negocios 73
Tiendas Elektra 75
Italika 90
Banco Azteca 109
›Desempeño Sustentable 140
Bono ligado a la sustentabilidad 141
Grupo Elektra 141
Tienda Elektra 149
Italika 151
Banco Azteca 155
›Tablas GRI y SASB 163
Carta de verificación externa 176

SOMOS GRUPO ELEKTRA

› Hitos 2023
› Mensaje a nuestros lectores
› Quiénes somos

SUSTENTABILIDAD
GRUPO ELEKTRA 2023

HITOS 2023

+60 mil
colaboradores

2 consejeras
independientes que representan el 50% de los miembros independientes del Consejo de Administración de Grupo Elektra

19.4 h
de capacitación en promedio por colaborador

64.7% IPN
(Indicador de Promotores Neto) al cierre de 2023

En diciembre de 2023, emitimos Certificados Bursátiles ligados a la **sostenibilidad por Ps.2,500 millones,** vinculados a la certificación de 205 puntos de contacto bajo el estándar EDGE en el periodo de 2023 a 2029

Consumo de
82 GWh
de energía proveniente de **fuentes renovables,** equivalente a 124,589 GJ

12,796
voluntarios y **32,892 horas** de voluntariado

$2,066,866
donados en efectivo por medio de la iniciativa "Hoy por ti" para los **damnificados** del Huracán Otis en Guerrero

$15,664.5
millones de pesos destinados al **pago de proveedores** en 2023; 91.9% a proveeduría local

Tiendas Elektra

4 sucursales con sistemas fotovoltaicos instalados, con una capacidad de 155.4 kWp.

Certificación de los primeros **5 puntos de contacto** de Tiendas Elektra con una sucursal de Banco Azteca bajo el estándar EDGE (Excellence in Design for Greater Efficiencies).

Italika

610 cursos de seguridad vial impartidos por Italika en 2023; 16,382 clientes atendidos

1,759 colaboradores capacitados en seguridad y salud ocupacional; 62% hombres y 38% mujeres

Reducción del 6% en el número de accidentes vs 2022 y del **45% respecto al 2019**

Banco Azteca

Banco Azteca, Afore Azteca, Seguros Azteca y Seguros Azteca Daños, firmaron con CONDUSEF, el **"Protocolo de Atención y Servicio a las Personas Adultas Mayores"**

100% de nuestras sucursales de Banco Azteca cuentan con el programa de **eficiencia energética y uso de energías renovables**

2° ejercicio piloto de **medición de las emisiones de gases** de efecto invernadero (GEI) financiadas por el banco en la cartera corporativa, utilizando la metodología PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials)

Formalización de la adhesión de Banco Azteca a los lineamientos del **Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD)**

HITOS 2023

GRI 2-2

Mensaje a los lectores

GRI 2–22

Nos complace presentar el **Informe de Sustentabilidad 2023 de Grupo Elektra,** una muestra más de nuestro compromiso permanente con la prosperidad incluyente y su reflejo a lo largo de todo nuestro negocio.

→ Tenemos el compromiso de contribuir al bienestar de nuestros grupos de interés y crear valor de manera integral en los aspectos económico, social y ambiental, haciendo de la sustentabilidad un pilar esencial en nuestra estrategia corporativa.

Somos un **agente económico relevante,** pues somos **fuente de empleo para más de 70,000 colaboradores.** Asimismo, facilitamos a nuestros clientes diversas soluciones para acceder a mercancías de clase mundial, mejorar sus finanzas personales, emprender y contar con herramientas de trabajo y movilidad.

Promovemos la diversidad y la inclusión de nuestros colaboradores, impulsando nuestra capacidad para innovar y ser resilientes. Contribuimos a la mejora en la calidad de vida de las comunidades donde operamos con la oferta de productos y servicios de alta calidad, mejorando la experiencia del cliente, y participando en iniciativas cuyo objetivo es potenciar las condiciones de la sociedad.

Somos conscientes del impacto de nuestras operaciones en el entorno, por lo que nos enfocamos en implementar iniciativas que nos ayuden a mitigarlo y a realizar un uso eficiente de los recursos.

2023 fue un año positivo para Grupo Elektra en el camino de la sustentabilidad, pues convencidos de la relevancia de transitar hacia una economía más resiliente, emitimos un bono vinculado a la sostenibilidad por Ps.2,500 millones, comprometiéndonos a obtener la certificación EDGE para 205 sucursales donde convergen Tiendas Elektra y Banco Azteca, entre 2023 y 2029. Al cierre del año, logramos certificar 5 puntos de contacto, cumpliendo la meta establecida para la primera fase.

Asimismo, formalizamos la adhesión de Banco Azteca a los lineamientos del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés), lo que nos permitirá avanzar en la gestión del riesgo climático de las exposiciones de la cartera crediticia y adaptarnos de manera efectiva para hacer frente a los efectos del cambio climático y ser más competitivos.

Continuamos impulsando una cultura vial, en nuestras operaciones como parte de la oferta de valor de Italika hacia los clientes, posicionando nuestra iniciativa como un referente en el sector automotriz en México.

Los invitamos a conocer las acciones que realizamos en 2023 y a continuar juntos en este camino para asegurar la prosperidad incluyente en las comunidades en las que operamos.

GRUPO ELEKTRA

QUIENES SOMOS

Grupo Elektra, S.A.B. de C.V., es una empresa líder dedicada a la **prestación de servicios financieros** y de **comercio especializado** en Latinoamérica y el mayor proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en Estados Unidos. Cotizamos en la Bolsa Mexicana de Valores bajo la clave de pizarra **(BMV: ELEKTRA*)** y en la Bolsa de Madrid **(Latibex: XEKT).** GRI 2-1, 2-6

Conoce nuestra historia aquí

SUSTENTABILIDAD

2010
Instalación de la primera sucursal de Banco Azteca iluminada completamente con tecnología LED

2013
Publicación del **primer informe de sustentabilidad** de Grupo Elektra.

2014
Estudio del Banco Mundial muestra que Banco Azteca impulsa ingresos y empleo en comunidades donde opera gracias a un mayor acceso al crédito, con menores tasas de interés en comparación con otros proveedores locales de préstamos

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

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

2015
Creación del Comité de **Datos Personales** de Grupo Elektra.

Obtención por primera ocasión del distintivo **ESR** por parte de Italika, otorgado por el Cemefi y AliaRSE.

2016
Firma del convenio de colaboración entre Tiendas Elektra y la Procuraduría General de Protección al Consumidor (PROFECO), para implementar las **mejores prácticas comerciales** en los puntos de contacto de la empresa a favor de los clientes.

Creación del proyecto **"Italika Racing",** plataforma deportiva que le permite identificar talentos y formar pilotos de alto rendimiento dentro del motociclismo nacional e internacional.

2017
Grupo Elektra obtiene el **"Reconocimiento al mejor gobierno corporativo en México",** otorgado por Capital Finance International Awards (CFI Awards).

Obtención del Distintivo **ESR para Tiendas Elektra y de Banco Azteca** por primera ocasión.

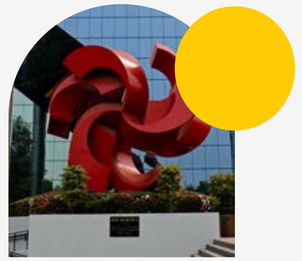
2018
Adhesión al **Pacto Mundial** de las **Naciones Unidas**

2020
Las empresas de Grupo Elektra obtienen la Insignia de **Inclusión Social** de CEMEFI

Se alinea por primera vez el informe de sustentabilidad con los estándares Sustainability Accounting Standards Board **(SASB)**

2021
Adhesión a las siguientes iniciativas del **Pacto Mundial:** Women Empowerment, Principles Women, Empowerment Principles, Target Gender Equality, Acelerador de Ambición Climática y al Acelerador de Empresas y Derechos Humanos.

Firma de acuerdo de cooperación entre Banco Azteca y el Fondo de Población de las Naciones Unidas en beneficio de las mujeres



2022
Formamos parte del índice FTSE Emerging **ESG** Index y **FTSE4GOOD** Latin America Index.

2023
Formalizamos la adhesión de Banco Azteca a los lineamientos del Task Force on Climate Related Financial Disclosures **(TCFD).**

NUESTROS NEGOCIOS

GRI 2-1, 2-6

Segmentos de negocio

En **Grupo Elektra**, contamos con **dos unidades de negocio**: el **NEGOCIO COMERCIAL** por medio del cual proporcionamos acceso a productos y servicios en tiendas físicas y en línea y el **NEGOCIO FINANCIERO,** con el cual ofrecemos servicios financieros a sectores desatendidos de la población.

NEGOCIO COMERCIAL

Apoyamos el acceso a productos y servicios de calidad para atender a la clase media dinámica, a través de **Tiendas Elektra**, **Salinas y Rocha**, **Elektra motos** y comercio electrónico.

Tiendas Elektra

https://www.elektra.mx/

SASB CG-MR-000.A

Negocio enfocado en el comercio especializado, también ponemos a la venta en línea productos y una amplia gama de mercancías y servicios de calidad a precios asequibles.

Elektra y Salinas y Rocha
Tiendas Elektra están enfocadas a los segmentos C y D+ de la población en Latinoamérica y Salinas y Rocha en la población mexicana de los segmentos C+ y C.

Productos y servicios:
Artículos de electrónica, línea blanca, electrodomésticos, muebles, motocicletas, telefonía celular, cómputo, entretenimiento, tiempo aire, entre otros, además de servicios de transferencias electrónicas de dinero y comercio electrónico.

Conoce más en el anexo de Tiendas Elektra

1,258
puntos de contacto en México

120
puntos de contacto en Guatemala, Honduras y Panamá

Italika

https://www.italika.mx/

A través de esta marca **100% mexicana de motocicletas** –posicionada actualmente como la número uno de México– hemos logrado ofrecer a la población, un medio de transporte propio para facilitar sus actividades personales y laborales diarias.

La empresa se encuentra conformada por **dos negocios: Movilidad,** que maneja todos los canales de Elektra, autoservicio y distribuidores y canales electrónicos, e **Industrias Italika,** encargada del ensamblaje de las motocicletas en México.

Tenemos una oferta de valor diferenciada, actualmente atendemos el mercado de flotillas por medio de servicios como: adecuaciones especiales, cascos con certificado DOT (Departamento de Tránsito de Estados Unidos), garantías extendidas, localización GPS y servicios de gestoría.

En 2023, abrimos **38 nuevas tiendas Elektra Motos,** las cuáles cuentan con nuevos formatos y ventas multimarca como: Italika, Hero, Benelli, Kymco y Suzuki.

Conoce más en el anexo de Italika

→ Contamos con una **ensambladora** en el Estado de México, con una capacidad de producción de más de **800 mil motocicletas al año.** Nuestra red de servicios está conformada por más de **1,000 centros de mantenimiento** de motocicletas para garantizar la disponibilidad de refacciones para los usuarios.

NEGOCIO FINANCIERO

El negocio financiero de Grupo Elektra se encuentra conformado por **Banco Azteca** (México, Guatemala, Honduras y Panamá), **Purpose Financial** (Estados Unidos), **Afore Azteca**, **Seguros Azteca** y **Punto Casa de Bolsa.**

Banco Azteca

https://www.bancoazteca.com.mx/

Con más de 20 años de trayectoria, Banco Azteca, es un banco mexicano que desde su creación ha impulsado la inclusión financiera y ahora cuenta con más de 30 millones de cuentas. Ofrecemos productos y servicios que consideran a aquellos sectores de la población desatendidos por otras entidades financieras, además de contar con presencia internacional en Guatemala, Honduras y Panamá.

→ Hemos firmado la Declaratoria común de bancos a favor del desarrollo de las finanzas verdes y sostenibles de la ABM, y somos parte del Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera relacionadas con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés).

Productos y Servicios:
Personas: Créditos, préstamos personales, tarjetas de crédito y opciones de ahorro, inversiones, envíos y transferencias, pagos de servicios, divisas, compra y venta de onzas de plata, corresponsalías, entre otros.

Empresas: Cuenta empresarial, tarjetas de débito, transferencias internacionales, nómina Azteca, pagos a terceros, depósitos referenciados y crédito empresarial.

Conoce más en el anexo de Banco Azteca

1,919
puntos de contacto en México

143
puntos de contacto en Guatemala

75
puntos de contacto en Honduras

15
puntos de contacto en Panamá

Purpose Financial

https://www.havepurpose.com/

Productos y servicios:
Empresa líder en préstamos no bancarios a corto plazo, a través de la cual también ofrecemos a nuestros clientes en los Estados Unidos préstamos con garantía prendaria, créditos en parcialidades y préstamos en línea.

Seguros Azteca

https://www.segurosazteca.com.mx

SASB FN-IN-000.A

Productos y servicios:
Ofrecemos protección accesible, confiable y con garantía de pago rápida, para el bienestar y patrimonio de los segmentos de la población desatendidos por la industria de los seguros, a través de productos accesibles que pueden adquirir en nuestras tiendas Elektra y socios comerciales y que les brinden la protección que necesitan. Ofrecemos el servicio de atención digital para un servicio más fácil y rápido a nuestros clientes.

- Protección mujer
- Protección al migrante
- Covid-19

Objetivos y propuesta de valor
Respaldo confiable. Nuestra solidez nos permite brindar respaldo económico ante cualquier riesgo que puedan vivir las empresas y las familias.

Comprometidos con México. Vivimos convencidos de que proteger a México nos traerá prosperidad a todos (empresas, gobierno y familias).

Cercanía con el cliente. Estudiamos las fricciones que viven las empresas y los mexicanos en su día a día, para crear soluciones acordes a sus necesidades.

Protección incluyente. Nuestros seguros son: accesibles (desde $1 diario), sencillos (al contratar y usar) y confiables (con garantía de pago rápido)

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Afore Azteca

https://aforeazteca.com.mx/

Productos y servicios:
A través de Afore Azteca, buscamos ofrecer fondos de retiro dignos para los trabajadores mexicanos, ofreciendo precios accesibles, y un enfoque en mejorar su vida tras la vida laboral.

A partir de 2023, implementamos la operatividad de la Afore en las plataformas Web y Móvil, donde los clientes pueden realizar registros, traspasos, retiros, modificación de datos, solicitar estados de cuenta, resúmenes de saldos y aportaciones voluntarias.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Punto Casa de Bolsa

https://www.puntocasadebolsa.mx/

SASB FN-IB-000.A

Sirve a clientes individuales y corporativos, brinda asesoramiento y soluciones estratégicas que incluyen la obtención de capital, gestión de riesgos y financiamiento comercial a empresas, instituciones y gobiernos

Productos y servicios:

- **Banca de inversión.** Grandes y medianas empresas que buscan ser financiadas en el sector bursátil.
- **Wealth Management.** Clientes personas morales y físicas con valor de portafolio superior a un millón de pesos.
- **Clientes institucionales.** Afores, asegurados, fondos de inversión, fideicomisos, entre otros.
- **Otros.** Servicios enfocados al público objetivo de una Casa de Bolsa (personas físicas y morales)

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

VALOR SUSTENTABLE

- Modelo de sustentabilidad
- Materialidad

Impulsamos el valor sustentable

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

En Grupo Elektra impulsamos la generación de valor y bienestar para millones de familias con base en una visión de negocio incluyente que promueva la creación de oportunidades para los grupos de interés internos y externos, así como la conservación del entorno.

Por ello, a través de diversas iniciativas, nos sumamos como agente de cambio en la creación de valor económico, social y ambiental, pues además de generar empleos y riqueza, contribuimos a la transformación de las comunidades donde operamos.

Durante 2023 impulsamos las siguientes iniciativas:

› Bono ligado a la sustentabilidad

En diciembre de 2023, en Grupo Elektra emitimos **Certificados Bursátiles ligados a la sustentabilidad por Ps.2,500 millones,** relacionados con la certificación de 205 puntos de contacto bajo el estándar EDGE en el periodo de 2023 a 2029. Para cumplir con la certificación, desarrollamos iniciativas que reducen los impactos negativos de las operaciones en el medio ambiente, a partir de materiales con aislamiento térmico en sus puntos de contacto, iluminación LED, aires acondicionados ahorradores, termostatos programables, sistemas de moderación en el consumo de agua, reducción de materiales en la construcción de los inmuebles, así como a través de la separación de residuos.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

› Certificación EDGE

En línea con el objetivo establecido en el Bono vinculado a la Sustentabilidad que emitimos a finales de 2023, logramos certificar los primeros cinco puntos de contacto de Tiendas Elektra con una sucursal de Banco Azteca bajo el estándar EDGE (Excellence in Design for Greater Efficiencies). Esta certificación de construcción sostenible es una iniciativa de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) y, para obtenerla, es necesaria la reducción mínima del 20% en el uso de energía, agua y carbono incorporado en los materiales, en comparación con una sucursal estándar local.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

› Estrategia de medición y gestión del riesgo ambiental (TCFD)

En Banco Azteca, estamos comprometidos con integrar los riesgos ASG en nuestra estrategia, cultura y acciones cotidianas de la operación, por ello contamos con una Política de Inversión Responsable que incorpora a los procesos de toma de decisiones de inversión factores de riesgo ASG con la finalidad de realizar inversiones rentables y sostenibles en el largo plazo que al mismo tiempo generen impacto ambiental y social.

Adicionalmente, estamos desarrollando la Política de Crédito Responsable, que incorpora la gestión de riesgos ambientales y sociales en la toma de decisiones de negocio de nuestra Banca Comercial priorizando los riesgos climáticos, ambientales y sociales, así como el cálculo de emisiones financiadas.

Todo esto estará integrado en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), el cual es una metodología que establece un marco de gestión integral que incluye: políticas, procedimientos, herramientas y estrategia de capacitación a nuestros colaboradores. El seguimiento se reporta semestralmente al Comité de Riesgos.

Conoce más en el Anexo de Banco Azteca

› Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

En Grupo Elektra reconocemos la importancia de sumarse a la acción colectiva para mitigar el impacto del cambio climático en la sociedad y el entorno. Es por eso que, en Banco Azteca, nos comprometemos a la divulgación de información relacionada con el clima mediante reportes anuales de sus emisiones de GEI alcance 1, 2 y 3 (viajes de negocios), para contribuir así a la rendición de cuentas y a la generación de herramientas para la toma de decisiones que forman parte del papel activo en la lucha contra el cambio climático.

Aunado a lo anterior, como parte del compromiso con el medio ambiente, durante el 2022 en Banco Azteca realizamos el primer análisis de emisiones financiadas utilizando como referencia la metodología emitida por Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), una organización internacional compuesta por varias entidades financieras, cuyo fin es 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.

Conoce más en el Anexo de Banco Azteca

› Unidad de Género

La Unidad de Género fue creada en 2019 y a partir de 2021 atiende todos los negocios de Grupo Salinas. Esta entidad tiene como propósito ofrecer un espacio seguro y libre de violencia para todas las personas que laboran en Grupo Salinas, especialmente para los grupos de atención prioritaria, con el fin de atender, orientar, canalizar y acompañar a las personas de acuerdo con su caso.

En 2023 entró en vigor el Convenio 190 sobre la violencia y el acoso de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), lo cual se tradujo en un hito para los derechos laborales en México, incorporando a la agenda de la responsabilidad corporativa la necesidad de garantizar la eliminación de la violencia y el acoso sexual. De esta forma, Grupo Salinas se posiciona una vez más como un referente, tanto en el sector privado mexicano, como ante organismos internacionales, como la OIT.

Conoce más sobre la Unidad de Género aquí

› Sistema de Gestión de Energía (SIGEN)

El SIGEN es una herramienta de Grupo Salinas que almacena toda la información referente a los consumos eléctricos de las empresas que lo conforman.

› Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Desde 2018, Grupo Salinas está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con el compromiso de generar prosperidad incluyente a través de la creación de valor económico, social y ambiental.

Apoyamos los 10 Principios del Pacto Mundial, por lo que, buscamos implementar las mejores prácticas en los ejes de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción en las operaciones de las empresas que conforman a Grupo Salinas, incluidas las de Grupo Elektra. El propósito que tenemos es generar un impacto positivo y contribuir a la resolución de las principales problemáticas que aquejan al planeta y la sociedad, y que actualmente se encuentran en la agenda internacional.

Conoce el compromiso de Grupo Salinas al Pacto Mundial

› Proyecto de fotovoltaicos

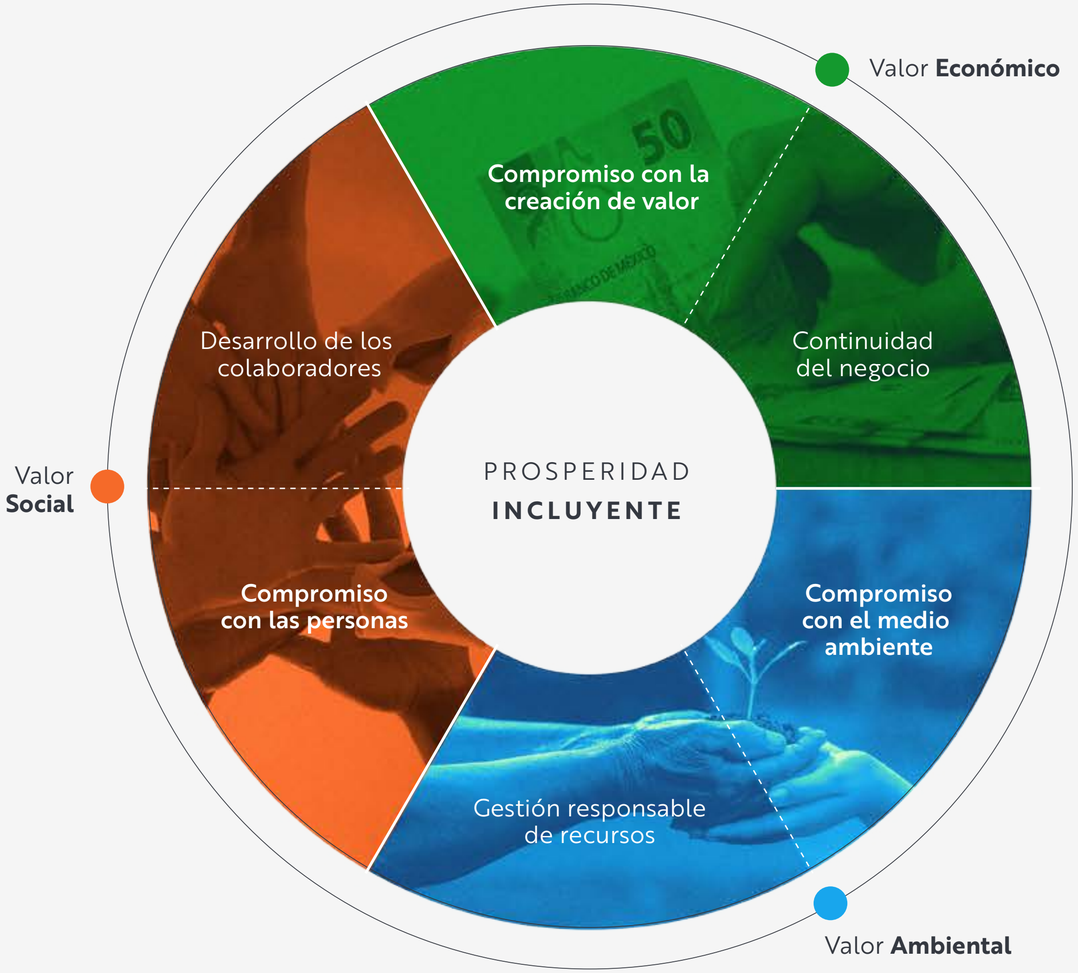
Como parte del proyecto de eficiencia energética, desde 2021 implementamos el proyecto piloto en cuatro sucursales, como resultado se evitó la liberación de 955 tCO2eq. A partir de este proyecto piloto se buscará aumentar el número de sucursales con este sistema.

Contamos con cuatro sucursales con sistemas fotovoltaicos instalados, con una capacidad de 155.4 kWp.

MODELO DE SUSTENTABILIDAD

GRI 2-22

En **Grupo Elektra** trabajamos para que las operaciones tengan un impacto positivo en la sustentabilidad, es por eso que cada uno de nuestros negocios cuenta con un Modelo de Sustentabilidad propio, dependiendo de sus operaciones, los cuales se encuentran integrados por nuestros tres pilares estratégicos alineados a nuestra filosofía de prosperidad incluyente: valor social, valor económico y valor ambiental, a través de los que definimos los ejes de acción y/o compromisos y sus metas para tener coherencia en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en las comunidades donde operamos.



EJES DE ACCIÓN

Compromiso con la competitividad económica

Estamos comprometidos con **la integridad y la transparencia en todas nuestras operaciones,** garantizando que nuestros procesos y prácticas estén en plena conformidad con las leyes y regulaciones pertinentes, para lo cual contamos con altos estándares éticos.

Eficiencia logística

Digitalización de procesos

Compromiso con los grupos de interés

Desde nuestros inicios hemos buscado **impulsar la inclusión financiera y el acceso a productos asequibles,** lo que hemos logrado a través de servicios financieros para la población desatendida por otras instituciones bancarias. Asimismo, buscamos en todo momento el **bienestar de las comunidades en las que operamos,** implementando proyectos que abonen a la **salud, la educación y el acceso a los servicios básicos, así como el desarrollo y la calidad de vida de nuestros colaboradores.**

Onmnicanalidad y accesabilidad a productos y servicios

Innovación

Compromiso con el medio ambiente

A través de diversas acciones, buscamos minimizar el impacto ambiental de las operaciones, a través de prácticas sostenibles para **preservar el medio ambiente, 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 dar a conocer cuál es nuestra contribución a estos y poder permear nuestro compromiso con la sustentabilidad a lo largo de toda la compañía.

Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio

MODELO DE SUSTENTABILIDAD

EJES DE ACCIÓN

Compromiso con la competitividad económica

Compromiso con los grupos de interés

Compromiso con el medio ambiente

› Doble materialidad

GRI 3-1, 3-2

En 2023, llevamos a cabo la actualización del estudio de materialidad, para identificar los aspectos materiales relevantes a considerar en la estrategia, así como del Modelo de Sustentabilidad de Grupo Elektra y cada uno de los negocios, y en los temas a reportar en el Informe de Sustentabilidad 2023. Es la primera ocasión en la que realizamos una doble materialidad y, para ello, tomamos como referencia un estudio comparativo entre la madurez de las compañías relevantes en los sectores comercial, de movilidad y financiero, así como el riesgo caracterizado por los requerimientos establecidos por prescriptores sectoriales y sociales –vinculantes y voluntarios– en materia económica, social, ambiental y de gobernanza (ASG).

Asimismo, realizamos la revisión de la información pública de diez compañías relevantes, cuatro en el sector financiero, tres en el sector comercial y tres en el sector automotriz, así como los indicadores y requerimientos de ocho prescriptores sectoriales y la revisión de información pública, indicadores y requerimientos de ocho prescriptores sociales, para conocer el nivel de madurez de Grupo Elektra en el sector.

De igual manera, para realizar este estudio, se consideraron los indicadores ASG de la evaluación global Corporate Sustainability Assessment de S&P (CSA), lo cual facilita la comparabilidad del desempeño de Grupo Elektra con otras empresas, tanto de los sectores analizados como de otros giros.

Otra consideración para el análisis fueron los 13 temas materiales determinados por SASB para los sectores financiero, actividades de gestión y custodia de activos, bancos comerciales, financiación al consumo y seguros, bienes de consumo, comercio electrónico, distribuidores y minoristas especializados y multilínea y transporte y automóviles, además de los indicadores sectoriales GRI aplicables.

Este estudio consideró el concepto de doble materialidad, integrado por los siguientes elementos:

Materialidad financiera	**Materialidad del impacto** (Ambiental, Social y de Derechos Humanos)
Está basada en las directrices del **Sustainability Accounting Standards Board (SASB),** se refiere a identificar aquellos temas que tienen un impacto financiero en la empresa, es decir, que influyen en la toma de decisiones de inversión o de préstamo, sobre la base de evaluaciones de los resultados financieros y del valor de la empresa. Es decir, estos temas ocasionan o pueden dar origen a riesgos u oportunidades que afectan los flujos de efectivo futuros y, por lo tanto, el valor de la compañía en el corto, mediano y largo plazo.	Basada en los lineamientos establecidos por el **Global Reporting Initiative (GRI),** consiste en identificar los temas que reflejan sus impactos más significativos, reales o potenciales, en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en los derechos humanos, en el corto, mediano o largo plazo. Son aquellos impactos causados directamente por la compañía o que puedan existir en su cadena de valor.

› Relacionamiento con los grupos de interés

GRI 2-29

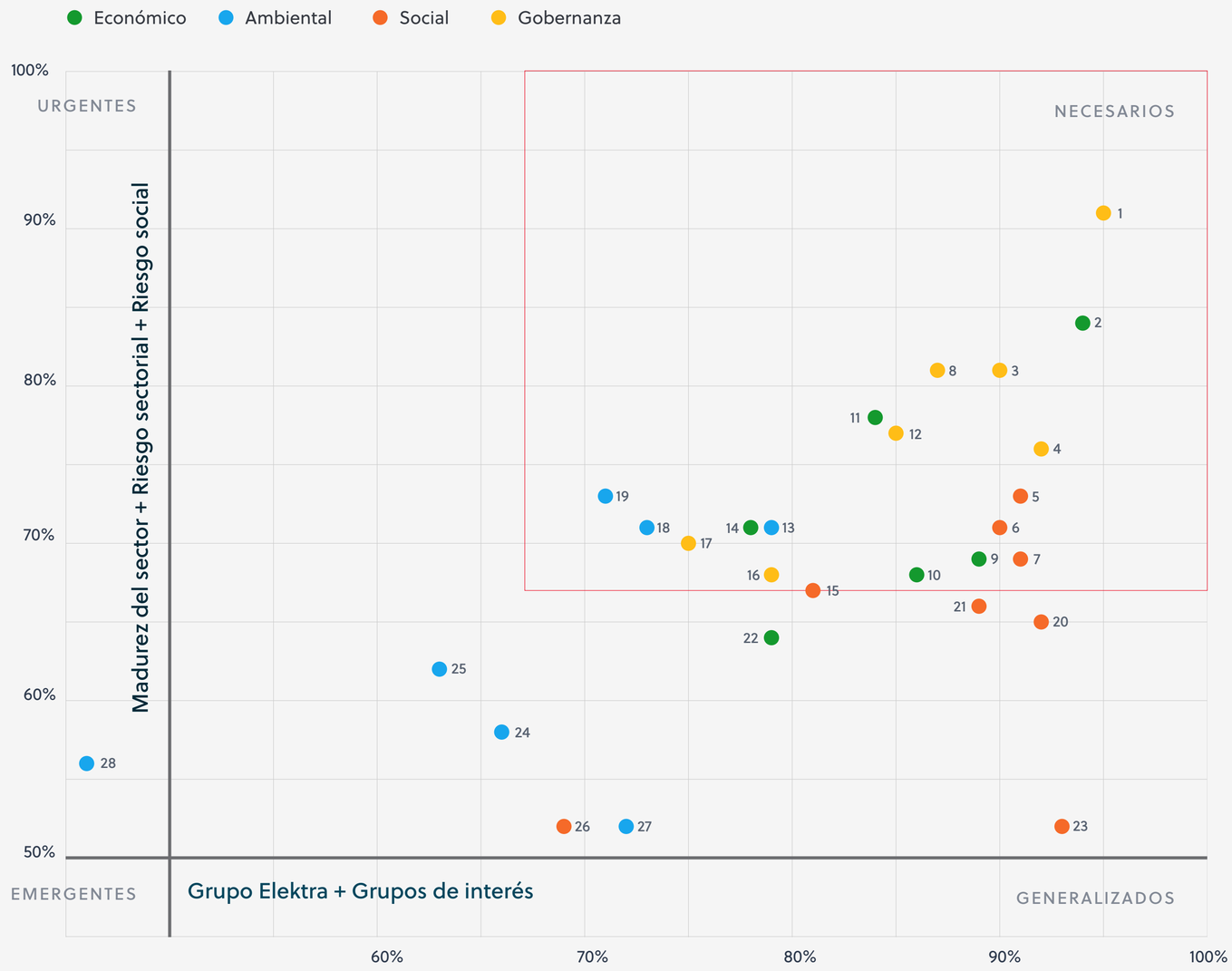
Una vez determinados los temas materiales, fueron presentados a los grupos de interés, para determinar el nivel de importancia que tienen para cada uno de estos. Para ello, realizamos una priorización de los mismos con base en la Norma AA1000 de Aseguramiento de Sostenibilidad, la cual define una serie de requisitos y mejores prácticas para un relacionamiento y compromiso de alta calidad con los grupos de interés, la cual nos permitió:

- Definir los grupos prioritarios –aquellos que tienen mayor influencia en la empresa o son impactados significativamente por ella.
- Identificar la frecuencia con la que debemos tener comunicación con el grupo de interés.

1	Prevención de lavado de dinero/fraudes
2	Gestión de la marca
3	Ética e integridad
4	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG
5	Derechos humanos
6	Salud y seguridad ocupacional
7	Desarrollo de capital humano
8	Gestión de riesgos
9	Gestión de relaciones con clientes
10	Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos
11	Temas financieros
12	Corrupción, soborno y transparencia
13	Ecoeficiencia energética
14	Eficiencia operativa
15	Diversidad e igualdad de oportunidades
16	Ciberseguridad
17	Gobierno corporativo
18	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas
19	Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental
20	Estándares con proveedores
21	Impacto social
22	Operaciones
23	Inclusión financiera
24	Gestión de residuos
25	Gestión de recursos hídricos
26	Atracción y retención de talento
27	Materiales
28	Biodiversidad

Matriz de materialidad

Los aspectos materiales de Grupo Elektra se muestran a continuación:



Dimensión	Tema material 2023	Tema 2021
Económica	Gestión de la marca*	N/M
	Temas financieros	✓
	Eficiencia operativa	✓
	Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	✓
	Gestión de relaciones con clientes*	✓
Ambiental	Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	N/A
	Ecoeficiencia energética*	N/M
	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas*	N/M
Social	Desarrollo de capital humano	✓
	Salud y seguridad ocupacional	N/M
	Diversidad e igualdad de oportunidades	N/M
	Derechos humanos	N/A
Gobernanza	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG*	N/M
	Gobierno corporativo	✓
	Gestión de riesgos	N/A
	Ciberseguridad	N/M
	Ética e integridad	✓
	Corrupción, soborno y transparencia	✓
	Prevención de lavado de dinero / fraudes*	N/A

✓ Tema material en 2023 y 2021. N/M Tema no material en 2021. N/A Tema no aplicable, debido a su inexistencia en el análisis 2021. *Temas de alto impacto, son aquellos temas que fueron los mejor valorados por los grupos de interés y a los cuales la Compañía brinda mayor atención. A los temas enlistados se suma Estándares con proveedores.

Correlación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Con base en los temas materiales resultantes, llevamos a cabo su correlación con los ODS, con la finalidad de conocer los ámbitos de la Agenda 2030 a los que contribuimos en Grupo Elektra a través de nuestras acciones.

D. Ambiental

Dimensión Económica

Tema material 2023	Descripción
Gestión de la marca*	Es la búsqueda de un posicionamiento reconocible y único en la mente de los clientes, basado en comunicación y publicidad responsable, congruente con los valores de la empresa en cumplimiento de la legislación y los códigos voluntarios aplicables.
Temas financieros	Es el conjunto de indicadores que permite comprender la situación y desempeño financiero de la compañía, así como los rubros de mayor importancia en las decisiones de inversión.
Eficiencia operativa	Es la capacidad de la empresa para optimizar sus procesos y ofrecer bienes o servicios de alta calidad, en el menor tiempo y costo posibles.
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.
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.
Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	Son los lineamientos y compromisos que conducen a la empresa hacia el cumplimiento normativo, la mitigación del impacto negativo de sus operaciones y el aprovechamiento de las oportunidades para la mejora ambiental.

	Tema material 2023	Descripción
Dimensión Ambiental	**Ecoeficiencia 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.
Dimensión Ambiental	**Cambio climático y otras emisiones atmosféricas***	Es una de las principales problemáticas globales de la actualidad. Se define como la modificación de la temperatura y otras variables del clima. Para efectos del estudio de materialidad, considera las prácticas de monitoreo y mitigación de emisiones, así como el establecimiento de una clara estrategia contra el cambio climático.
Dimensión Social	**Desarrollo de capital humano**	Programas de desarrollo de habilidades y competencias de los colaboradores para asegurar la óptima consecución de sus funciones y fomentar su crecimiento al interior de la empresa, además de contar con planes de carrera a largo plazo y procesos de evaluación de desempeño transparentes.
Dimensión Social	**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.
Dimensión Social	**Diversidad e igualdad de oportunidades**	Es el conjunto de mejores prácticas para garantizar la equidad en el acceso a oportunidades de empleo, trato y desarrollo, sin considerar diferencias de raza, género, edad, grupo étnico, educación, religión, orientación sexual, ideología, estado físico y mental.
Dimensión Social	**Derechos humanos**	Son los derechos y libertades fundamentales que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Las empresas deben considerar todos y cada uno de los derechos humanos sobre los que puedan tener potenciales impactos e implementar prácticas para fomentar un comportamiento responsable, con especial foco en los riesgos que afecten estos derechos.
Dimensión Social	**Estándares con proveedores***	Son los lineamientos que establece la organización para asegurar el cumplimiento, la gestión sostenible y la resiliencia de la cadena de suministro.

	Tema material 2023	Descripción
D. Social	**Inclusión financiera***	Disponibilidad y accesibilidad de servicios financieros para todos los individuos y hogares, especialmente aquellos que tradicionalmente han estado excluidos de los servicios financieros formales.
Gobernanza	**Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG***	Es el conjunto de procesos y herramientas para planear y ejecutar el establecimiento de políticas sostenibles, criterios ASG, metas para medir el progreso anual hacia los objetivos planteados y la implementación de las mejores prácticas en materia de sostenibilidad.
Gobernanza	**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.
Gobernanza	**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.
Gobernanza	**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.
Gobernanza	**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.
Gobernanza	**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.
Gobernanza	**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.

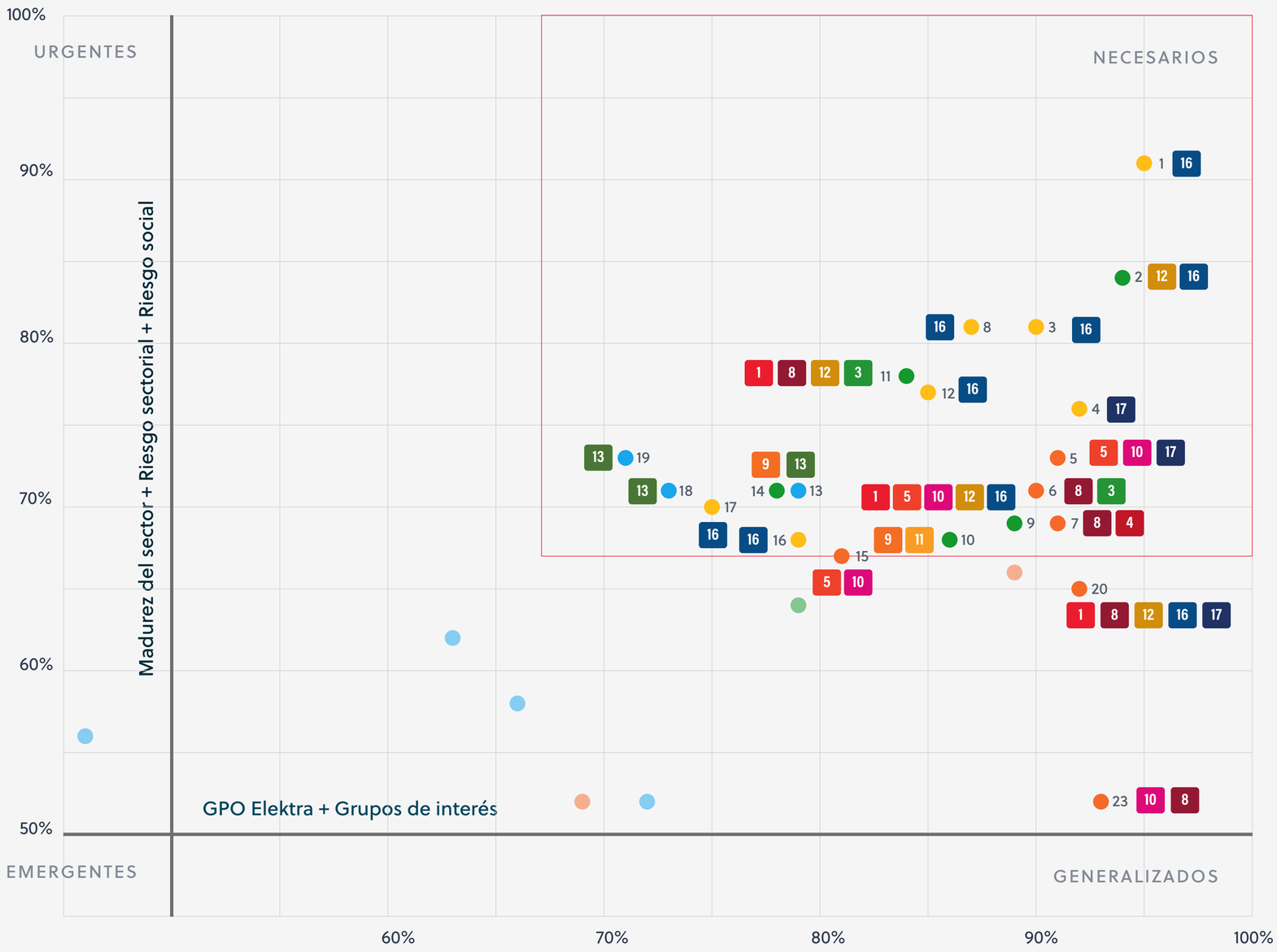
*Temas de alto impacto.

Matriz de correlación de temas materiales con los ODS

1. Prevención de lavado de dinero / fraudes
2. Gestión de la marca
3. Ética e integridad
4. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG
5. Derechos humanos
6. Salud y seguridad ocupacional
7. Desarrollo de capital humano
8. Gestión de riesgos
9. Gestión de relaciones con clientes
10. Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos
11. Temas financieros
12. Corrupción, soborno y transparencia
13. Ecoeficiencia energética
14. Eficiencia operativa
15. Diversidad e igualdad de oportunidades
16. Ciberseguridad
17. Gobierno corporativo
18. Cambio climático y otras emisiones atmosféricas
19. Políticas ambientales / sistema de gestión medioambient
20. Estándares con proveedores
23. Inclusión financiera

• Económica • Ambiental • Social • Gobernanza

ODS:



NEGOCIO INCLUSIVO

- Huracán Otis
- Experiencia al cliente
- Desempeño económico

Negocio inclusivo

HURACÁN OTIS

En el mes de octubre de 2023, la ciudad de Acapulco, Guerrero, sufrió el impacto de uno de los fenómenos meteorológicos más fuertes de la historia de México, el Huracán Otis, el cual trajo consigo consecuencias económicas, sociales y ambientales de gran alcance. En Grupo Elektra nos unimos a través de nuestros diversos negocios y sus colaboradores para brindar apoyo a los pobladores de la zona, por medio de diversas iniciativas y donaciones.

A través del programa Damnificados del eje Somos familia de Grupo Salinas, brindamos apoyo a nuestros colaboradores afectados por el paso del Huracán Otis por medio de las siguientes acciones:

- Apoyamos y atendimos a **2,200 colaboradores** y sus familias.
- Donamos **$6 millones de pesos** en víveres durante la emergencia.
- Censamos **888 viviendas** para la asignación de apoyo económico.

Como parte de las acciones realizadas por Fundación Azteca, habilitamos un centro de acopio en las instalaciones de TV Azteca, en beneficio de los damnificados por el Huracán Otis, del día 30 de octubre al 1 de noviembre. Logramos recolectar 60 toneladas de víveres, productos de higiene personal y de limpieza que fueron enviados a la Cruz Roja Mexicana en 800 cajas rotuladas.

$2,066,866

donados en efectivo por medio de la iniciativa “Hoy por ti”

› Grupo Elektra

En Grupo Elektra movilizamos recursos y esfuerzos para responder de forma eficaz ante la emergencia y apoyar a colaboradores, clientes y sociedad en general. Identificamos a las personas ubicadas en la zona cero, para definir las acciones a seguir.

"Nos encontrábamos sin suministro eléctrico, incomunicados, había desabasto de comida y combustible pero **nunca nos sentimos solos**"

Los equipos centrales de Operaciones Red Elektra Mantenimiento, Seguridad, Protección Física, Telecomunicaciones, Soporte Técnico, C4, Legal, Continuidad de Negocio, se reunieron en un chat colaborativo de contingencia para informar las actividades a todos los involucrados y dimensionar el alcance de afectaciones.

La Dirección de Red Única Elektra realizó la activación de War Room con parte del equipo directivo, donde se establecieron las estrategias de recuperación del negocio.

El equipo de Continuidad de Negocio participó de manera inicial en el War Room proporcionando el Check List de Crisis, donde se establecieron las áreas involucradas, se asignó un contacto y las actividades correspondientes, para ir obteniendo resultados de manera organizada y reforzar su seguimiento; en este foro se realizó un concentrado de avances en cada sesión, para identificar cada uno de los puntos de venta afectados y su recuperación.

Apoyo a colaboradores:

› Grupo Elektra

- Con relación a la búsqueda de socios incomunicados en la zona de desastre, el área de Bienestar, generó un censo de personal y efectuó llamadas telefónicas para localizarlos y conocer su situación. Para reforzar la búsqueda de 940 contactos de los que no se obtuvo respuesta, el área de Continuidad de Negocio emitió mensajes SMS y mensajes flash con opción de generar respuestas sobre la situación, obteniendo 83 contactos positivos que permitieron conocer la situación en casos de afectación a la integridad física o damnificados.
- Aplicación y disponibilidad de apoyos y beneficios a colaboradores:
  - Aseguramiento de sueldos por cuatro semanas a colaboradores en situación de crisis.
  - Adelanto del 60% del aguinaldo.
  - Liberación automática de nómina.
  - Extensión del beneficio de asistencia funeraria de los colaboradores a familiares, sin costo alguno.

La Red de Grupo Elektra, en conjunto con Legal y Auditoría, implementó estrategias para reportar los robos con violencia de nuestras sucursales, presentación de actas ante el Ministerio Público y la evidencia necesaria del daño físico sufrido por robo de mercancía, dinero y valores, mobiliario de valor, etc.

› Tiendas Elektra

- Implementamos estrategias para la recuperación de bienes en las sucursales afectadas y para garantizar la seguridad de los colaboradores.
- Brindamos apoyo a Regionales y Directores de Zona, en la reconstrucción de sus viviendas, para que pudieran enfocarse en su trabajo.

› Italika

- El 30% del personal de Ensamblika donó su tarjeta de despensa navideña de Tiendas Neto a los damnificados por el huracán.

› Banco Azteca

Por medio de las redes sociales oficiales y de medios externos de comunicación, dimos a conocer la extensión de beneficios de Banco Azteca a los familiares de los afectados.

"Soy afectado del huracán Otis, perdí mis pertenencias, mi casa está destruida, sin embargo, **estoy feliz y contento de ser parte de Grupo Salinas.** Ojalá el Señor Ricardo Salinas pueda ver mi mensaje, agradecerle por nunca dejarnos solos aquí en Acapulco, se siente la ayuda que recibimos como colaboradores de Banco Azteca. Gracias por la despensa y por el apoyo que está brindando todo su equipo de trabajo. Es un honor ser parte de este hermoso Grupo"

Octavio Hernández / Asesor de Servicios Financieros

› Afore Azteca

En apoyo a nuestros colaboradores damnificados por el huracán, se mantuvo su ingreso en tanto podían regresar a trabajar.

Apoyo a clientes:

› Grupo Elektra

- Movilizamos ajustadores a las zonas afectadas para que documentaran en tiempo récord las pérdidas y daños de nuestras sucursales, puntos de venta y canales a terceros en los que tuviéramos presencia.
- El 30 de octubre iniciamos la reconstrucción de nuestros puntos de contacto, a cargo de los equipos de Construcción y Mantenimiento, con el objetivo de rehabilitar y poner en marcha los 25 sitios que habían sido afectados.

› Tiendas Elektra

Después del impacto del huracán, pusimos en marcha la reanudación de las operaciones en las sucursales. El 30 de octubre reabrimos la tienda MEGA Coyuca de Benítez, posicionándonos como la primera cadena con presencia nacional que reanudó la operación en tan solo 17 días. El 15 de noviembre reabrimos la última tienda y retomamos por completo la operación, lo que nos convierte en un referente de resiliencia de nuestro equipo y refrenda el compromiso que tenemos con la sociedad.

› Banco Azteca

El área de Continuidad del Negocio emitió reportes solicitados por la CNBV y la ABM sobre las sucursales afectadas y la manera en que gradualmente fueron recuperándose para restablecer operaciones.

El 30 de octubre nos convertimos en la primera institución financiera en retomar actividades tras el paso del huracán.

Por medio de las redes sociales oficiales y de medios externos de comunicación, dimos a conocer los servicios que facilitamos a los clientes, tales como:

- Envíos de dinero, consulta de saldos y retiros con tarjetas de otros bancos sin costo.
- Bono de regalo de $150 pesos para envíos de dinero de Estados Unidos.
- Extensión de beneficios de la Cuenta Somos a todos los clientes (atención médica y orientación psicológica).

Durante un par de meses, le dimos la posibilidad a todos los clientes que cuentan con productos de Captación de Banco Azteca, de poder acceder a asistencias médicas, legales y psicológicas (telefónicas y en línea) sin costo, abrimos un canal de comunicación para poder resolver cualquier tipo de requerimiento que tuvieran durante la contingencia. Dichas asistencias fueron canalizadas a través de nuestro Socio Comercial Iké, quien nos apoya en la integración de este tipo de beneficios para nuestros clientes.

"Acudí al llamado que nos hicieron nuestros líderes, para limpiar la sucursal y **poder abrir lo más pronto posible...**"

› Seguros Azteca

Durante el Huracán Otis, Seguros Azteca habilitó dentro del sistema de Respuesta de Voz (IVR por sus siglas en inglés), una opción para la atención más rápida a los beneficiarios, así como la solicitud de los documentos mínimos necesarios para la reclamación del seguro y lograr el pago de forma más rápida para los asegurados.

› Afore Azteca

Dado que los clientes no podían disponer de su ahorro para el retiro por ley, apoyamos a quienes resultaron afectados manteniendo abiertos los canales para sus trámites de AFORE mediante medios digitales y a través de otros puntos de sucursales y contactos.

› Punto Casa de Bolsa

Punto desarrolló diversas campañas de acopio al interior de la casa de bolsa, en donde se logró el envío de donativos sustanciales tanto en especie como económicos para los damnificados por el huracán.

"...Estoy agradecida por que mi trabajo se encontraba esperándome, los líderes y la empresa estuvieron con la mejor disposición de que pudiera regresar a trabajar.

Con mis elektravales compré electrodomésticos y con el dinero en efectivo compré materiales para ir levantando poco a poco mi casa"

Gema Izabeth Marquéz Mendoza / Cajera Universal

NUESTRA RAZÓN DE SER

Productos Inclusivos

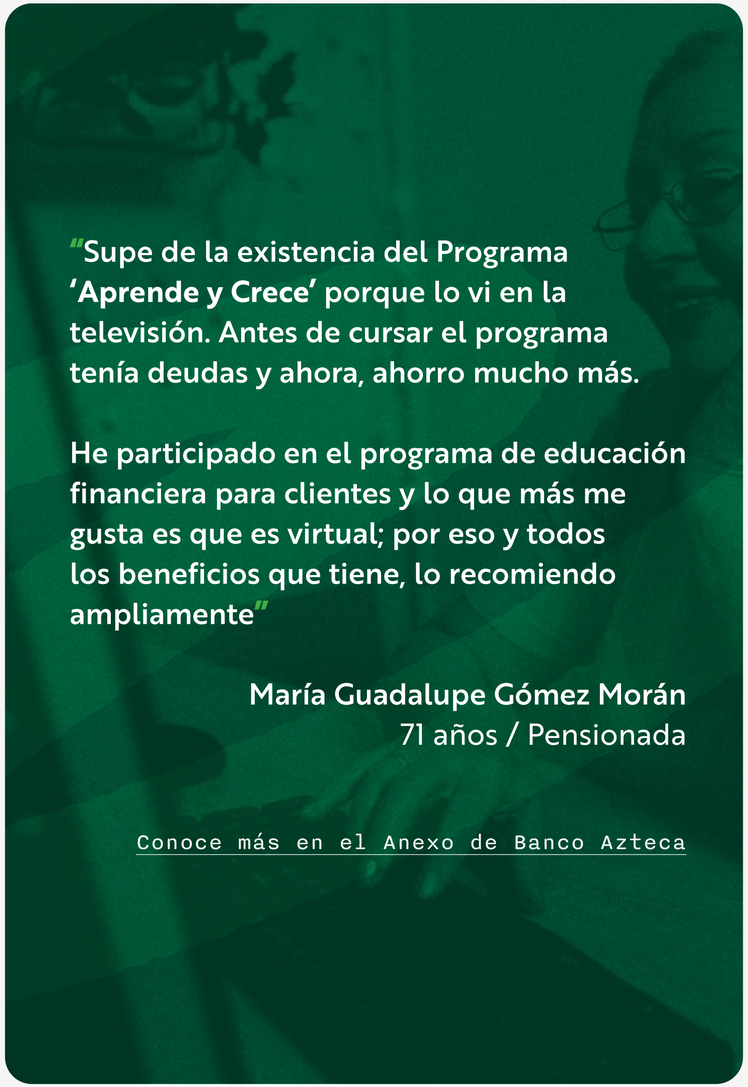
GRI FS13, FS14

Grupo Elektra surgió con el propósito de **satisfacer las necesidades de las comunidades en las que operamos y contribuir a la mejora de su calidad de vida.** Los negocios que lo conforman buscan ser agentes de cambio y su compromiso es fomentar el desarrollo y el bienestar en todos los niveles de la sociedad.

GRI FS13

Contamos con 205 puntos de acceso en localidades con una población menor a 10,000 habitantes, de acuerdo con el Censo de Población 2020, INEGI y 380 puntos de acceso en municipios con índices de pobreza extrema o moderada, de acuerdo con la Medición de la pobreza en los municipios de México, 2020 del CONEVAL.

Asimismo, impulsamos la prosperidad incluyente de diversos grupos, cuyo aporte a la economía es crucial para el progreso. Tal es el caso de las mujeres, pues de acuerdo con información de la Base de Datos de Inclusión Financiera de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), al cierre de septiembre de 2023, la banca en México contaba con 64,307,489 cuentas de captación de mujeres y 31,371,760 créditos de mujeres, resultados superiores a los de los hombres en 1.42% y 0.95%, respectivamente. Por ello, buscamos contribuir a su empoderamiento económico y libertad financiera, a través de su inclusión al sistema financiero.



De acuerdo con el INEGI, entre 2019 y 2023 nacieron 1.7 millones de nuevos establecimientos, y 19% de los emprendedores son mujeres. De conformidad con los resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) del INEGI, en el último trimestre de 2023, 46.5% de la población económicamente activa (PEA) estaba conformada por mujeres, 2.9% eran empleadoras y 22.9% trabajadoras por cuenta propia. Estos datos demuestran que los emprendedores y, en especial, las mujeres desempeñan un papel fundamental en la economía mexicana. Por ello, nuestro propósito es brindarles acceso a herramientas de trabajo que contribuyan al establecimiento y crecimiento de sus negocios, incluyendo facilitar su movilidad, así como facilitar el acceso a mercancías de alta calidad a precios asequibles, que les permitan mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

› Educación financiera: Aprende y Crece

Banco Azteca **nació con la vocación de incluir a todas aquellas personas que han sido excluidas del sistema financiero tradicional,** por lo que impulsar la inclusión financiera es nuestra prioridad.

Por ello, en 2014 creamos el Programa de Educación Financiera y Negocios "Aprende y Crece", que tiene por objetivo instruir a los clientes y sociedad en general sobre el buen manejo de las finanzas personales y promover una cultura emprendedora.

"Desde hace más de año y medio abrí mi **Cuenta Somos**. Quería tener una cuenta para mis ahorros y mi hija me platicó que, además de poder ahorrar mi dinero, incluye diversos beneficios que me interesaron, como consultas y análisis médicos, los cuales aproveché recientemente.

La Cuenta Somos **me motiva a seguir ahorrando**, a tener mi dinero seguro, y me impulsa a cuidar mi salud. Me siento tranquila por saber que tengo atención con especialistas y protección en todo momento; además, es gratis, lo que me permite destinar ese dinero a otras necesidades.

Aunque acudo con poca frecuencia a la sucursal porque realizo la mayoría de mis movimientos a través de la app de manera fácil, segura y rápida, la atención que he recibido es muy buena.

Recomiendo ampliamente la Cuenta Somos, **porque es una buena oportunidad para ahorrar y cuidar de mí, porque como bien dicen, nosotras somos lo más importante"**

Guadalupe Ticante Gómez
51 años / Ama de casa

Conoce más en el Anexo de Banco Azteca

› Captación inclusiva: Cuenta Somos

Es un producto de alto valor, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de las mujeres. Brinda diversos beneficios, como acceso a:

- Chequeo médico anual, que incluye estudios como mastografía, Papanicolaou, química sanguínea de 27 elementos y biometría hemática.
- Consultas presenciales con especialistas, como Ginecólogo, Oftalmólogo y Pediatra.
- Asistencias médica, legal, psicológica.
- Promociones y descuentos.
- Talleres de Educación Financiera.

› Crea tu propio negocio

Impulsamos la prosperidad incluyente al ofrecer cientos de productos en condiciones accesibles a cientos de familias, y brindando facilidades a los emprendedores para acceder, desde la plataforma elektra.mx, a un catálogo extendido de productos donde pueden encontrar artículos especializados para promover el autoempleo y desarrollar sus negocios mediante préstamo Elektra.

Conoce más aquí

› Seguridad Vial

Además de que en Italika ofrecemos una herramienta de trabajo y opciones de movilidad a precios accesibles, estamos firmemente comprometidos con la seguridad vial. Somos conscientes de la importancia de una sana convivencia urbana, en la que debe existir el respeto entre todos: peatones, ciclistas, motociclistas, automovilistas y usuarios del transporte público, con la finalidad de ejercer nuestro derecho de movilidad de forma libre y segura, por lo que llevamos a cabo actividades que impulsan una mejor cultura vial.

Conoce más en el Anexo de Italika

› Baz Entregas

SASB CG-EC-410a.1

Ofrecemos servicios logísticos apoyándonos en una red omnicanal, a través de Centros de Distribución (CeDis), centros logísticos (HUBs), almacenes automáticos y centros de entrega ubicados estratégicamente a lo largo del territorio nacional y una flota de transporte renovada operada por personal capacitado.
En Baz Entregas contamos con una estrategia que atiende diferentes esferas, como:

- Responder al auge del comercio electrónico
- Reducir costos
- Garantizar una experiencia de compra superior
- Facilitar el acceso de nuestros clientes a la mejor oferta de productos a precios asequibles
- Reducir nuestra huella de carbono
- Eficientar el uso de los recursos de todo tipo y de nuestra infraestructura

Conoce más en el Anexo de Tiendas Elektra

Experiencia del cliente

En Grupo Elektra tenemos el propósito de brindar la mejor experiencia al cliente, por lo que implementamos las herramientas, protocolos y procedimientos que nos permiten tener clientes más satisfechos y, de esta manera, garantizar su satisfacción y lealtad. Para lograrlo, contamos con equipos dedicados a diferentes actividades:

- **Transformación** de la atención a clientes en el punto de venta.
- **Implementación** de tecnología digital en la experiencia física del cliente.
- **Construcción** de un modelo de ordenamiento de las comunicaciones al cliente, para hacerlo sentir cercano y atendido.
- **Modelo de atención** y de la voz del cliente, para analizar indicadores referentes a su satisfacción.

› Índice de Promotores Neto (IPN)

Es uno de nuestros principales indicadores, pues nos permite evaluar lo que opinan los clientes. Lo medimos a través de encuestas trimestrales, cuyo objetivo es conocer, en una escala del 1 al 10, qué tan dispuestos están los clientes para recomendar los productos y servicios de cada uno de los negocios que conforman Grupo Elektra. La escala se compone de la siguiente manera:

$$\text{IPN} = \frac{\%\ \text{Promotores}\ (9\ \text{y}\ 10)}{} - \frac{\%\ \text{Detractores}\ (0\ \text{a}\ 6)}{}$$

64.7% IPN al cierre de 2023

› Estrellas de Servicio

Este programa tiene el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción en el servicio de los clientes al interactuar con un Asesor de Grupo Elektra, en una escala del 1 al 5. En 2022 dio inicio este programa, con una sola encuesta para evaluar a siete tipos de asesor; en 2023, consolidamos nuestro programa Estrellas de Servicio, pues evolucionó para evaluar a ocho tipos de asesor con preguntas personalizadas por tipo de puesto y tipo de transacción. La escala se integra de la siguiente manera:

La importancia de este programa radica en su integralidad, ya que, además de obtener la valoración por parte de los clientes, nos permite conocer el desempeño de los colaboradores en geografía con base en la volumetría, permitiéndonos tomar decisiones de reconocimiento o incentivos.

4.68 estrellas
promedio en Grupo Elektra

Calificación promedio por División:

- **4.71** División Norte
- **4.66** División Centro
- **4.68** División Sur

435 mil encuestas contestadas; 317 mil clientes únicos.

35.8 mil asesores evaluados; 73% corresponden a Banco Azteca y Tiendas Elektra.

Los gestores de la cartera relacional pueden realizar dos visitas a los clientes cuyos créditos o préstamos no fueron aprobados de manera inmediata, la primera de ellas tiene la finalidad de confirmar la información proporcionada y, una vez verificada, el gestor notifica al cliente sobre la disponibilidad de su producto. Al finalizar esta primera visita, el cliente recibe una encuesta de Estrellas del Servicio vía WhatsApp.

La segunda visita puede llevarse a cabo cuando el cliente se retrasa en sus pagos para el recordatorio de cobranza. Al finalizar la visita, el cliente recibe nuevamente una encuesta de Estrellas del Servicio por el mismo canal.

30.06% de crecimiento del canal WhatsApp para el envío de las encuestas de Estrellas de Servicio y preguntas personalizadas para las Unidades de Negocio

Contamos con un cuadro de excelencia, en el cual nos basamos para otorgar incentivos a los asesores y gestores de excelencia en sus operaciones. Consiste en un bono trimestral denominado Excelencia en Red.

Atención a reclamaciones:
En Grupo Elektra contamos con diversos canales para la recepción de reclamaciones realizadas por los clientes:

- Call Center Línea Azteca
- Redes sociales
- SMS
- Correo electrónico
- App
- Estrellas de Servicio

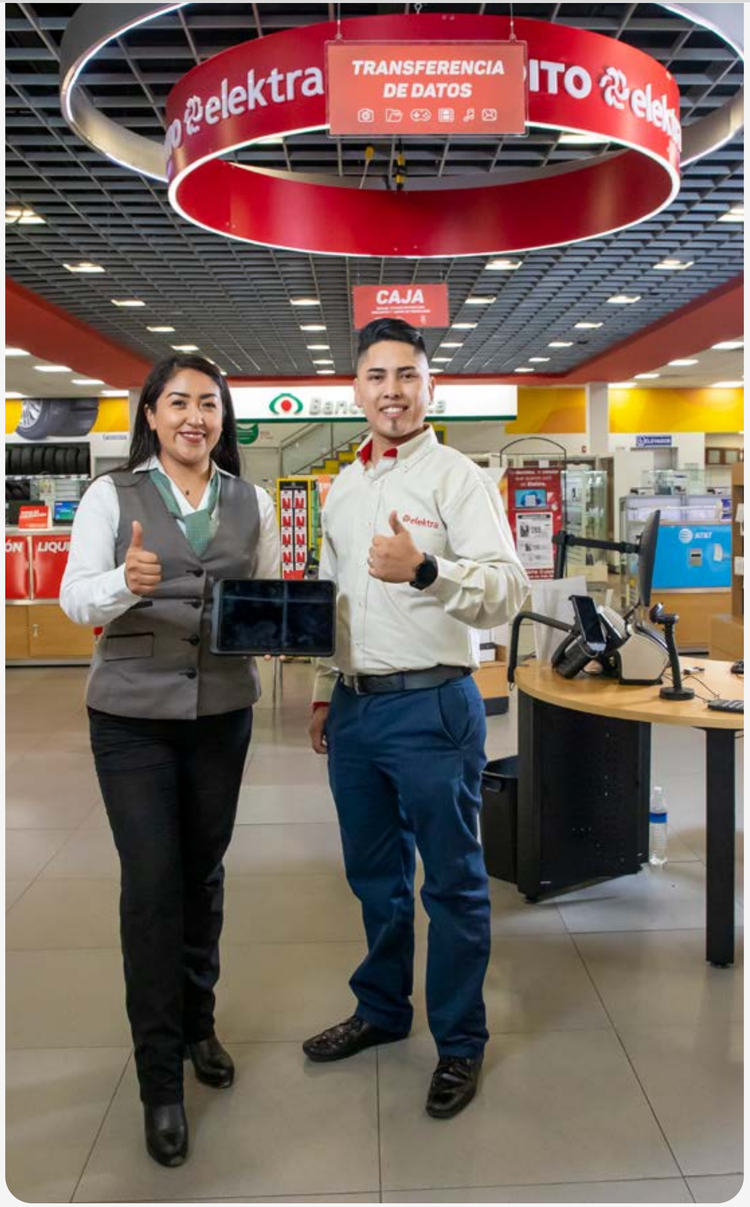
Asimismo, derivado de la naturaleza del incidente, contamos con dos procesos para la atención de solicitudes de los clientes:

- Quejas, las cuales están relacionadas con el negocio comercial; se enfocan en cuestiones cualitativas del servicio, como la atención, garantías, entregas, entre otros aspectos.
- Aclaraciones, las cuales son aplicables al negocio financiero y están relacionadas con alguna transacción monetaria, mismas que están reguladas por la CONDUSEF. En este tipo de interacciones, existe la posibilidad de realizar devoluciones a los clientes.
- Tenemos el objetivo de atender las quejas y aclaraciones en un máximo de 24 horas, así como identificar la causa raíz de las reclamaciones, para establecer las acciones de mitigación necesarias para evitar la recurrencia de los incidentes.

Conoce más sobre el proceso de atención de aclaraciones

GRI 417-1, 417-3

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

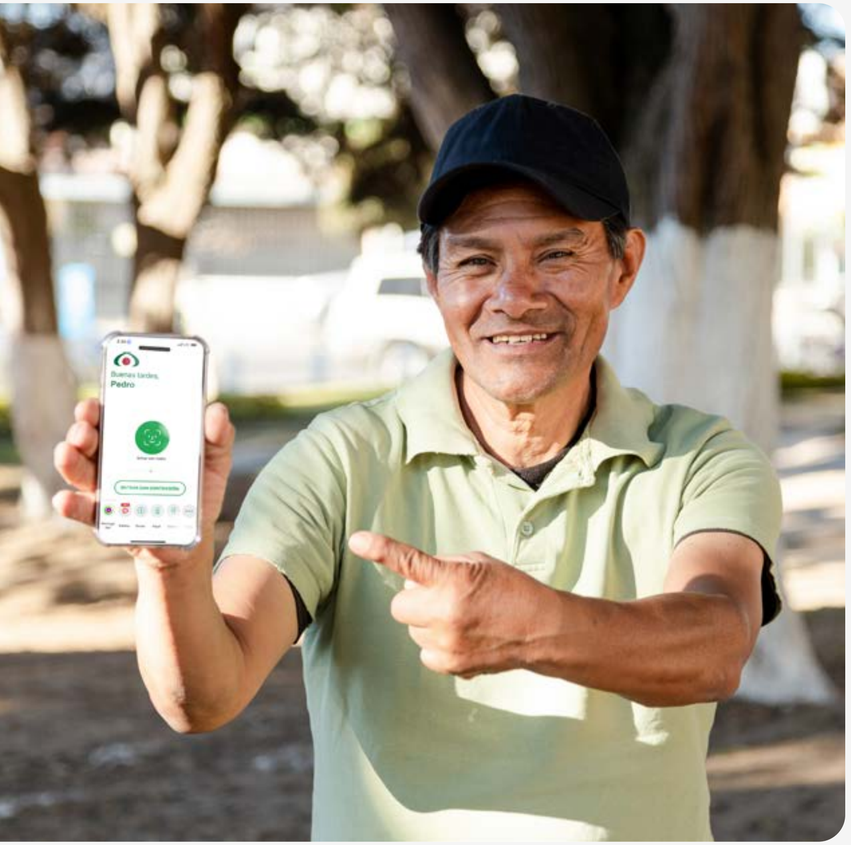


Innovación y omnicanalidad

En Grupo Elektra apostamos por la innovación y una estrategia centrada en el cliente, con la finalidad de asegurar la mejor experiencia.

De esta manera, brindamos soluciones a los clientes para que puedan:

- Realizar sus compras desde cualquier dispositivo –celular, tableta, computadora–, vía telefónica o directamente en una sucursal de Tiendas Elektra.
- Utilizar cualquier método de pago, online y offline, incluyendo crédito de Banco Azteca.
- Efectuar compras en la zona digital en las sucursales, la cual comprende tabletas para ventas asistidas y kioskos en computadoras.
- Acceder a un catálogo extendido y a mercancías de terceros gracias a la expansión del Marketplace.
- Recibir sus productos gratis en su domicilio o en nuestras tiendas.



→ **No hubo pérdidas monetarias** como resultado de procedimientos judiciales relacionados con la **privacidad del cliente**

→ **No existieron** filtraciones ni robo o pérdida de datos de los clientes

Privacidad del cliente

GRI 3-3, 418-1
SASB CG-EC-220A.1, CG-EC-220A.2, CGEC-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

Estamos conscientes de la importancia de la protección de la privacidad de datos de los clientes. Para ello, implementamos medidas técnicas, de organización y legales para proteger los datos personales de los clientes y garantizar su uso responsable.

Nuestra gestión de la privacidad de datos de los clientes está basada en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP) y en los principios de transparencia, licitud, consentimiento, calidad, finalidad, proporcionalidad y responsabilidad.

Contamos con las medidas necesarias para proteger la privacidad de datos de los clientes:

- Obtener el consentimiento expreso de los clientes antes de recopilar o utilizar sus datos personales.
- Informar a los clientes sobre la finalidad para la que se recopilan sus datos personales.
- Utilizar los datos personales para los fines para los que fueron recabados.
- Tomar las medidas de seguridad de la información y ciberseguridad necesarias para proteger los datos personales contra accesos no autorizados, uso indebido o divulgación.
- Permite a los clientes acceder a sus datos personales, rectificarlos, cancelarlos u oponerse a su tratamiento.

Contamos con un Aviso de Privacidad integral que informa a los clientes sobre sus derechos en materia de privacidad de datos. Se encuentra disponible en el sitio web del banco, en las sucursales y en la aplicación móvil del banco.

Además, tenemos un Departamento de Datos Personales responsable de velar por la protección de los datos personales de los clientes, que está a su disposición para atender cualquier duda o solicitud relacionada con la privacidad de datos.

Mejora continua

En 2023, en la búsqueda de avanzar en nuestro compromiso con la innovación y la excelencia en el servicio al cliente, continuamos fortaleciendo la red y estructura con la que operamos, para ello, optimizamos la gestión de los recursos y asegurar un impacto sustentable con el paso del tiempo. Es así que llevamos a cabo 60 aperturas y 45 remodelaciones de los puntos de contacto.

Conoce más en la sección de desempeño sustentable

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 sabemos que, al ser agentes de cambio, tenemos la responsabilidad de transmitir nuestros principios y el compromiso con la sustentabilidad hacia todos los eslabones de la cadena de valor, especialmente a nuestros proveedores. Esto se debe a que podemos impulsarlos a tomar acción para potenciar los impactos positivos y mitigar los impactos negativos de nuestras relaciones de negocio en la sociedad y el entorno.

El área de cadena de suminstro es el área encargada de establecer los criterios de validación para los procesos de las nuevas adquisiciones y registro de nuevos proveedores. Por medio de este departamento, damos a conocer los lineamientos del Código de Ética y Conducta a los proveedores y promovemos la Certificación de Círculo de Proveedores.

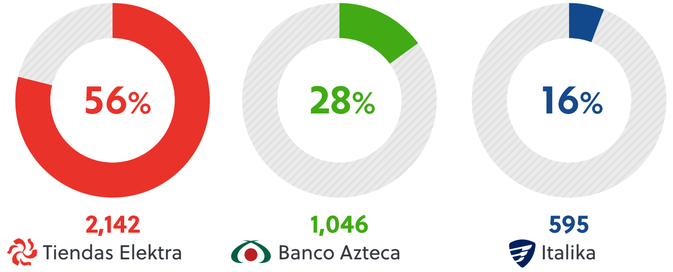
Ésta área fundamenta su actuar en los **7 pasos del abastecimiento estratégico:**

Establecimiento de la categoría	Análisis del mercado de suministros	Desarrollo de la estrategia	Evaluación de proveedores	Negociación	Implementación	Informe y seguimiento
Definir el alcance del abastecimiento e identificar socios estratégicos. Identificar oportunidades que permitan reducir costos de adquisición, mejorar la eficiencia y monitorear el cumplimiento.	Comprender las fortalezas y debilidades de los mercados de proveedores.	Entender las palancas que pueden utilizarse para capturar valor, considerando la complejidad del mercado y el impacto de la categoría.	Analizar y seleccionar las mejores opciones en el mercado, de conformidad con las necesidades del negocio.	Acordar los términos bajo los cuales se realizará la adquisición y el suministro de bienes y servicios.	Llevar a cabo la selección final del proveedor y obtener las autorizaciones necesarias para ejecutar el contrato y proceder a integrar a los proveedores participantes.	Medir el desempeño de los proveedores y monitorearlo continuamente.

Selección de proveedores

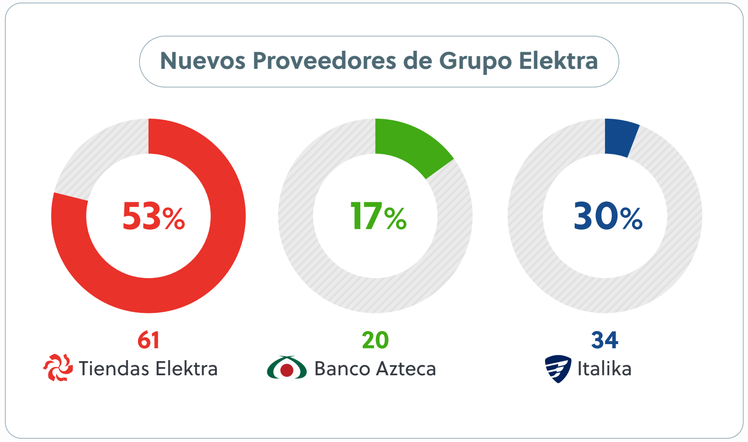
Garantizamos el óptimo control y seguimiento a los proveedores, teniendo la posibilidad de identificar a aquellos que son críticos en cada categoría y asegurar un proceso de toma de decisiones eficiente.

Proveedores de Grupo Elektra



$15,664.5
millones de pesos destinados al pago de proveedores en 2023; **91.9% a proveeduría local**

3,783 **proveedores** de Grupo Elektra activos; 97.1% son locales



Contamos con un proceso de evaluación de desempeño de proveedores para la identificación integral de oportunidades de mejora, que permitan el desarrollo del proveedor y su permanencia dentro del padrón de proveedores del Grupo.

Esta evaluación se lleva a cabo de manera trimestral y está conformada por siete módulos, uno cualitativo –tipo de proveedor– y seis cuantitativos –entrega de bienes y servicios, calidad, gestión administrativa, nivel de servicio del proveedor, valor agregado y confiabilidad–.

Una vez obtenidos los resultados de la evaluación, estos son comunicados a los proveedores enfatizando los puntos detectados como oportunidades de mejora y el plan de acción correspondiente.

115 nuevos proveedores de Grupo Elektra en 2023

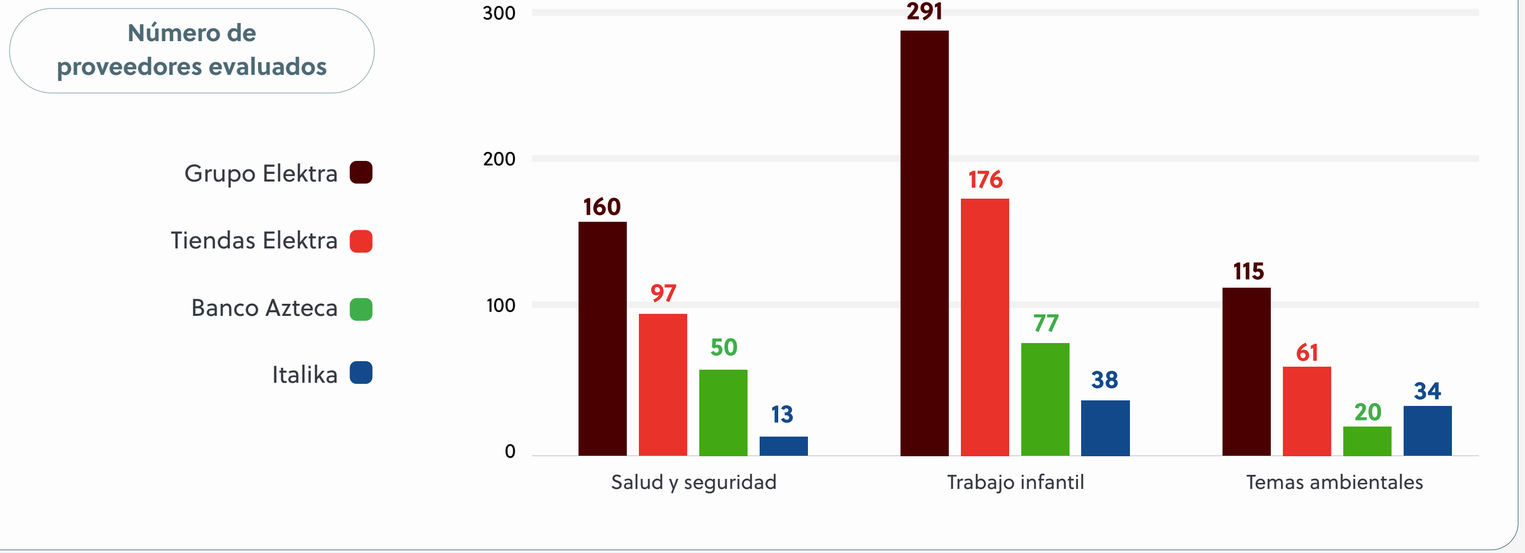
Certificación de proveedores

La Central de Compras de Grupo Salinas cuenta con una certificación de proveedores denominada Círculo de Proveedores, cuyo objetivo es analizar y validar los aspectos legales, fiscales, financieros y operativos sobre los productos y servicios ofrecidos por los proveedores. La certificación es realizada cada año por un tercero independiente.

Con esta evaluación buscamos desarrollar y mejorar la gestión de la cadena de suministro a través del aporte entre los clientes y socios comerciales, identificando las áreas de oportunidad de las empresas, así como determinar el grado de confiabilidad y ayudar a las empresas a aumentar su nivel de servicio.

Los proveedores son evaluados de acuerdo con el tipo de industria, monto o nivel de riesgo que representan para la empresa, con base en tres modelos: esencial, básico e integral. Únicamente aplicamos el cuestionario que valora aspectos de sustentabilidad a los proveedores con certificación en el modelo integral.

El objetivo para 2024 es certificar al 100% de los proveedores de la CCS que representen el 80% del gasto, con al menos un 50% de los proveedores certificables del total.



Proceso de remediación

Adicionalmente, contamos con un proceso de remediación, el cual consta de la aplicación integral o parcial de las evaluaciones al proveedor, o que haya realizado las evaluaciones, o que haya realizado las evaluaciones pero que no logre el mínimo requerido para aprobar la certificación, o bien, que haya realizado y aprobado las evaluaciones, sin embargo, desea subir su calificación.

1	2	3	4	5
Proveedor recibe informe de resultados	Proveedor solicita sesión de retroalimentación	Proveedor recibe retroalimentación para orientar el proceso de remediación	Proveedor realiza inscripción para proceso de remediación	Proveedor inicia proceso de evaluación en nueva ola

Este proceso debe ser solicitado en los 90 días posteriores a la recepción del informe de resultados.

En 2023, 25 proveedores resultaron no remediables. Uno de ellos resultó con riesgo alto en términos normativos, ya que carece de un sistema de denuncias interno, además de que no cuenta con programas de capacitación en procesos de seguridad e higiene, protección civil, administración y gestión integral de riesgos; riesgo alto en cuanto a los servicios, ya que no supervisa las actividades especificadas durante la prestación del servicio o producto; y riesgo crítico, derivado del incumplimiento de los lineamientos establecidos por la Ley Federal del Trabajo en relación a la regulación de trabajadores que son menores de edad, lo que puede provocar sanciones por parte de las autoridades correspondientes.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

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

La **estrategia de negocio de Grupo Elektra** genera **crecimiento en ventas y rentabilidad,** y apalancada en la resiliencia del modelo de negocio, lo que ha permitido obtener sólidos resultados financieros, permitiéndonos crear valor de largo plazo y cumplir puntualmente con los compromisos adquiridos con cada uno de nuestros grupos de interés. Cabe señalar que Grupo Elektra no recibe ningún beneficio financiero por parte del gobierno.

Indicadores financieros

Millones de pesos

Indicador	2023	2022	2021	2020	% variación 2023 vs 2022
Ingresos consolidados	184,151	164,691	146,018	120,508	12%
Costos	94,472	79,441	69,178	59,749	19%
Utilidad bruta	89,679	85,249	76,840	60,759	5%
Gastos generales	68,317	67,110	54,825	50,946	2%
Utilidad de operación	9,288	7,976	13,668	2,057	16%
EBITDA	21,361	18,139	22,015	9,812	18%
Margen EBITDA (%)	12%	11%	15%	8%	1%
Utilidad neta	5,993	(7,353)	12,944	(1,914)	182%
Utilidad por acción	27.1	(33.2)	56.9	(8)	182%
Acciones en circulación (millones)	221	222	227	227	(0%)
Activo total	444,223	424,909	423,694	370,724	5%
Pasivo total	353,170	334,456	318,239	227,079	6%
Capital contable	91,053	90,453	105,454	93,645	1%
CAPEX	5,463	12,961	7,262	5,906	(58%)
Flujo de efectivo	15,898	5,179	14,753	3,906	207%

Notas: Cifras en millones de pesos. / El flujo de efectivo es producto de la diferencia entre EBITDA y CAPEX.

Evolución de los ingresos

› Ingresos por sector

Negocio	2023	2022	2021	2020	% variación 2023 vs 2022
Financiero	111,292	94,291	80,489	68,253	18%
Comercial	72,858	70,400	65,530	52,254	3%

Nota: Cifras en millones de pesos.

› Ingresos por geografía

Geografía	2023	2022	2021	2020	% variación 2023 vs 2022
México	164,394	144,027	128,484	103,128	14%
Centroamérica	10,828	10,691	9,711	8,418	1%
Norteamérica	8,929	9,972	7,824	8,961	(10%)

Nota: Cifras en millones de pesos.

Valor económico	2023	2022	2021	2020	% variación 2023 vs 2022
Valor económico generado (VEG)[1]	184,151	164,691	146,018	120,508	12%
Valor económico distribuido (VED)[2]	162,789	146,551	124,003	110,695	11%
Valor económico retenido (VER)[3]	21,361	18,139	22,015	9,812	18%

1 VEG equivale a los ingresos. 2 VED corresponde a la suma de los costos y gastos generales. 3 VER es la diferencia entre VEG y VED; equivale al EBITDA.

Fiscalidad

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

Como parte de nuestra cultura y prácticas comerciales, en Grupo Elektra asumimos la responsabilidad de cumplir con las obligaciones fiscales y tributarias que nos corresponden, por lo que cumplimos con ellas oportunamente, en observancia de las leyes en materia de impuestos federales, locales y de seguridad social aplicables a todos los lugares donde tenemos presencia.

Para la correcta gestión fiscal, en el negocio financiero nos conducimos con base en una serie de principios fiscales, los cuales consisten en:

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

Contamos con una Dirección Fiscal que se encarga de dar cumplimiento a la estrategia fiscal y está representada por una vicepresidencia fiscal que reporta a la Dirección General de la compañía. La Dirección Fiscal difunde el conocimiento de la normativa a las áreas estratégicas y operativas a través de opiniones técnicas, estudios fiscales, notas técnicas e instrucciones normativas.

La Dirección Fiscal tiene como objetivo dar cumplimiento a la visión y políticas de la Institución, realizar los cálculos fiscales con transparencia de acuerdo con las distintas obligaciones fiscales y siempre rigiéndose bajo las leyes, reglamentos y disposiciones fiscales para dar el debido cumplimiento.

Anualmente, por medio de un despacho, llevamos a cabo la revisión y aprobación formal de la estrategia fiscal, con la finalidad de actualizarla o modificarla para asegurarnos que sea eficiente y que esté alineada con nuestros objetivos financieros y las regulaciones fiscales que rigen los lugares en donde tenemos presencia. Cabe señalar que el despacho que nos apoye debe contar con al menos un Contador Público Registrado (CPR).

Cuando finaliza el año fiscal, se emite un dictamen que es revisado por el despacho y el cual es presentado por el Contador Público Registrado ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) junto con un informe detallado del cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales.

En caso de tener alguna observación o revisión por parte de las autoridades fiscales, tenemos un acercamiento con la finalidad de facilitar la revisión y realizar las aclaraciones solicitadas de manera oportuna y expedita.

EJES DE SUSTENTABILIDAD

- Bono Ligado a la sustentabilidad
- Negocio responsable
- Impacto social
- Compromiso ambiental

EJES DE SUSTENTABILIDAD

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

En Grupo Elektra estamos convencidos de que somos agentes de cambio, ya que somos fuente de empleo y bienestar para miles de colaboradores y, a la vez, impulsamos la economía local a través de la oferta de productos y soluciones innovadoras, que promueven el emprendimiento, la inclusión financiera, el acceso a mercancías de alta calidad y herramientas de trabajo a precios accesibles, impactando de manera positiva en la calidad de vida de las comunidades en las que operamos, asegurando el uso responsable de los recursos y el cuidado del medio ambiente.

Sabemos que la prosperidad incluyente es posible a través de la generación de valor bajo tres perspectivas:

- **Valor económico.** Somos un motor de oportunidades para nuestros colaboradores y las comunidades donde tenemos presencia.
- **Valor social.** Impulsamos la diversidad y la inclusión tanto al interior como al exterior de la organización, por medio de procesos de selección, contratación y desarrollo de talento que aseguren la igualdad de oportunidades, y a través de iniciativas cuyo objetivo es fortalecer el tejido social de las comunidades donde operamos.
- **Valor ambiental.** Estamos comprometidos con el cuidado del entorno, por lo que buscamos implementar acciones que mitiguen los impactos negativos de las operaciones de la organización en el medio ambiente. Tenemos la responsabilidad de transmitir esta cultura a todos nuestros grupos de interés.

Bono ligado a la sustentabilidad

Como parte del compromiso que tenemos con la sustentabilidad y la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) a la estrategia de negocio, en Grupo Elektra reconocemos la importancia del papel que tienen las finanzas sostenibles en la transición hacia una economía baja en carbono.

Por ello, en diciembre de 2023, emitimos Certificados Bursátiles ligados a la sostenibilidad por Ps.2,500 millones, vinculados a la certificación de 205 puntos de contacto bajo el estándar EDGE en el periodo de 2023 a 2029.

La importancia de este Bono radica en que se trata de un compromiso relevante para Grupo Elektra y para México, que demuestra la creación de valor en los ejes económico, social y ambiental, pues es una iniciativa que permite crear espacios inclusivos, seguros y sostenibles.

Los puntos de contacto a certificar suman una superficie de 307 mil metros cuadrados y equivalen al 16.8% de las 1,220 Tiendas Elektra con sucursal de Banco Azteca con que contaba la compañía en México al cierre de 2022.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Negocio responsable

› Gobierno Corporativo

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

En Grupo Elektra hemos construido un gobierno corporativo robusto, que garantice la transparencia, la rendición de cuentas, la protección de los intereses de todos los grupos de interés (colaboradores, accionistas, clientes y proveedores y la comunidad), y que asegure la toma correcta de decisiones de manera ética y con integridad en todos los niveles de la organización, esto se traduce en un mejor desempeño financiero a largo plazo y una reputación sólida en el mercado.

› Consejo de Administración

El Consejo de Administración, es el máximo órgano de gobierno en la compañía. Se encuentra integrado por diez miembros, de los cuales cuatro son consejeros independientes (40%); es decir que no son empleados ni están afiliados con los accionistas mayoritarios, superando el 25% establecido por la Ley del Mercado de Valores.

Todos los consejeros tienen carácter de propietarios y fueron elegidos y ratificados mediante Asamblea Ordinaria de Accionistas de fecha 17 de abril de 2023 junto con el resto de los miembros del Consejo, para ejercer el cargo durante periodos de un año.

Nuestros consejeros cuentan con una amplia experiencia y prestigio profesional, sin distinguir género, raza, religión, etc., y para su selección se consideran criterios como experiencia, capacidad y prestigio profesional, asegurando que puedan desempeñar sus funciones sin conflictos de interés.

Para reforzar el principio de diversidad, desde 2022, contamos con dos consejeras independientes que representan el 50% de los miembros independientes.

Las sesiones del Consejo se realizan al menos en un periodo trimestral. Para 2023, tuvimos una asistencia promedio del 99% por parte de los consejeros. Para cumplir con el principio de imparcialidad en dichas sesiones, contamos con un delegado Especial, en sustitución del Director General; el cual no tiene voto y atiende las decisiones clave, la gestión de riesgos y el monitoreo de avance de objetivos.

La evaluación de desempeño de los consejeros se realiza a través de una autoevaluación que es liderada por los presidentes de los Comités de Auditoría y de Prácticas Societarias, esta se lleva a cabo en conjunto con la Asamblea de Accionistas quien presentan un reporte de los resultados de manera anual.

Las **funciones del Consejo de Administración** son:

- Establecer las estrategias generales para la conducción de la compañía.
- Vigilar la gestión de la compañía, tomando en cuenta su relevancia en la situación financiera, administrativa y jurídica de la sociedad, así como el desempeño de sus directivos.
- Aprobar, con previa opinión del comité competente, las políticas, nombramientos, operaciones, lineamientos y transacciones estratégicas de la organización.
- Presentar la información legal a la Asamblea General de Accionistas que se celebre con motivo del cierre del ejercicio social.
- Dar seguimiento a los principales riesgos a los que está expuesta la sociedad y personas morales que esta controle, identificados con base en la información presentada por el Director General, el Comité de Auditoría, el Comité de Riesgos y otros comités, así como la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR).
- Aprobar las políticas de información y comunicación con los accionistas y el mercado, así como con los consejeros y directivos relevantes, en cumplimiento con los ordenamientos legales de la empresa.
- Determinar las acciones que correspondan a fin de subsanar las irregularidades que sean de su conocimiento e implementar las medidas correctivas correspondientes.
- Establecer los términos y condiciones a los que se ajustará el Director General en el ejercicio de sus facultades de actos de dominio.
- Ordenar al Director General la revelación de los eventos relevantes, sin perjuicio de la obligación del Director General a la que hace referencia el artículo 44, fracción V de la Ley del Mercado de Valores.

Consejo de Administración

Ricardo Salinas Pliego
Presidente • Consejero Patrimonial
1993

Guillermo Eduardo Salinas Pliego
Consejero Relacionado / 1993
Añade sólida experiencia administrativa, financiera y comercial.

Hugo Fernando Salinas Sada
Consejero Relacionado / 2017
Brinda extenso conocimiento en comercialización de bienes de consumo.

Pedro Padilla Longoria
Consejero Patrimoniado / 1993
Añade amplia experiencia en estrategia y operaciones financieras.

Luis Jorge Echarte Fernández
Consejero Relacionado / 2003
Adiciona extenso conocimiento en operaciones internacionales.

Joaquín Arrangoiz Orvañanos
Consejero Relacionado / 2008
Agrega sólida experiencia en ventas y nuevos negocios.

Alma Rosa García Puig
Consejero Independiente / 2022
Añade conocimiento relevante de estrategias comerciales, operaciones, e iniciativas sociales.

Aurora García de León Peñúñuri
Consejero Independiente / 2022
Suma amplia experiencia en administración, mercadotecnia, e iniciativas ambientales.

Sergio Gutiérrez Muguerza
Consejero Independiente / 2022
Adiciona vasta experiencia en dirección general y planeación estratégica.

Jorge Rodrigo Bellot Castro
Consejero Independiente / 2022
Añade sólidos conocimientos sobre el sector asegurador y previsión de riesgo.

Conoce el perfil de los consejeros aquí

› Comités

GRI 2-13

El Consejo de Administración se apoya en sus funciones con **tres comités:**

1. Comité de Auditoría

Se encarga de revisar y asesorar al consejo en el cumplimiento de la presentación de los informes financieros y sistemas de control financiero interno, así como las actividades y la independencia de los auditores independientes y las actividades del personal interno de auditoría, evalúa las políticas y sistemas de control interno de la compañía, entre otros temas.

Funciones:

- Revisar los procedimientos de presentación de informes financieros y sistemas de control financiero interno
- Revisar las actividades y la independencia de los auditores independientes.
- Revisar las actividades del personal interno de auditoría
- Evaluar la calidad e intergidad de las políticas y sistemas de control interno de Grupo Elektra
- Conocer las operaciones que se realizan entre partes relacionadas, entre otros

A partir del 29 de abril del 2022, este comité está compuesto por tres consejeros independientes:

Sergio Gutiérrez Muguerza	Consejero presidente (Independiente)
Jorge Rodrigo Bellot Castro	Independiente
María Aurora García de León Peñúñuri	Independiente

2. Comité de Prácticas Societarias

Este comité tiene la responsabilidad de conocer las políticas de inversión de la compañía y el uso de los bienes que forman su patrimonio; la aprobación del CAPEX y supervisión de su uso, dar su opinión respecto al desempeño de los directivos relevantes, la definición de las políticas para el manejo de transacciones entre las partes relacionadas, así como la evaluación de las operaciones significativas, entre otros.

Funciones:

- Conocer las políticas de inversión de Grupo Elektra.
- Conocer el uso de los bienes que forman parte del patrimonio de Grupo Elektra.
- Aprobar el presupuesto de inversiones de capital.
- Supervisar usos del presupuesto de inversiones de capital aprobado.
- Opinar respecto del desempeño de los directivos relevantes, entre otros.

Desde abril de 2022 este comité está compuesto por dos consejeros independientes y uno relacionado:

Sergio Gutiérrez Muguerza	Consejero Independiente Presidente del Comité y Asesor Financiero
Alma Rosa García Puig	Consejero Independiente
Guillermo Salinas Pliego	Consejero Relacionado

3. Comité de Integridad

Es responsable de diseñar, estructurar, implementar, ejecutar y evaluar el el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC); verificar que las operaciones y negocios de Grupo Elektra se desarrollen de forma ética, integra y transparente; y, en general, de atender y resolver cualquier asunto relacionado con el Programa de Integridad de la empresa, incluyendo cualquier violación al mismo y la imposición de sanciones correspondientes.

Este comité cuenta con un Director de Cumplimiento en materia de Anticorrupción de Grupo Elektra, que tiene entre sus funciones la de vigilar la creación y el debido cumplimiento de las políticas internas que la Compañía implemente en aras de encontrarse en apego en cualquier tipo de regulación anticorrupción y que conlleve a las buenas prácticas corporativas.

Funciones:

- Diseñar, estructurar, implementar, ejecutar y evaluar el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (“Programa de Integridad”).
- Verificar que las operaciones y negocios de Grupo Elektra se desarrollen de forma ética, íntegra y transparente.
- Ejecutar un programa de capacitación en materia anticorrupción para directivos y colaboradores.
- Atender y resolver asuntos relacionados con el Programa de Ética e Integridad de Grupo Elektra, incluyendo cualquier violación al mismo, e imposición de las sanciones correspondientes, entre otros.

Está conformado por tres miembros designados por la Asamblea de Accionistas y cuenta con el apoyo de un Director de Cumplimiento para ejecutar y aplicar las políticas de combate a la corrupción.

Javier Arturo Ferrer Báez	Presidente
Norma Lorena Contreras Cordero	Secretario
Alberto Javier Bringas Gómez	Miembro

Conoce más sobre el Gobierno Corporativo de cada una de nuestras empresas en el Anexo correspondiente.

› Equipo Directivo

Nuestro equipo directivo cuenta con amplia experiencia en las diversas áreas del negocio. Su liderazgo y capacidad para tomar decisiones estratégicas con visión a largo plazo le han permitido a la compañía cumplir con las metas y objetivos trazados, fomentar un ambiente de colaboración y apoyo, donde se valora la diversidad de ideas y se promueve el desarrollo profesional de cada miembro.

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

Conoce la lista del equipo directivo aquí

› Políticas de remuneración

GRI 2-19, 2-20

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

El Comité de Prácticas Societarias es el encargado de establecer la remuneración para el equipo directivo de la compañía (incluyendo el componente variable), las cuales están ligadas al desempeño y resultados de la compañía, la mejora en la estabilidad financiera y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La cantidad total establecida por Grupo Elektra para el año calendario 2023 a directivos y consejeros, fue de aproximadamente Ps. 4,122 millones, la cual fue establecida considerando los servicios prestados, los logros de la compañía en su operación normal, así como por la realización de diversos eventos que contribuyeron a mejorar la estructura financiera.

› Gestión de riesgos

GRI FS1, FS2, FS9

En Grupo Elektra contamos con procedimientos y herramientas para identificar, evaluar, monitorear y mitigar los posibles riesgos a los que está expuesta la organización que pueden tener un impacto en las operaciones del Grupo y su evolución.

1. Manuales y políticas
2. Medidas de control interno
3. Medidas y controles de riesgo operacional
4. Transparencia en objetivos y resultados de nuestra gestión de riesgos
5. Estructura robusta de la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR)
6. Comité de Riesgos
7. Identificación y evaluación de los controles para mitigar riesgos operacionales, en conjunto con los responsables de la Unidades de Negocio.

Principales Riesgos:

- **Emisión de nuevas regulaciones y reformas** que pueden tener un efecto adverso al negocio, los resultados financieros y de la operación.
- **Competitividad en los mercados.** Debido a la globalización, evolución de tecnologías, fragmentación de cadenas de tiendas en el sector minorista. Así como la competencia de tiendas especializadas, sitios web de comercio electrónico nacionales e internacionales.
- **Riesgos Generales.** Recesiones económicas; mayor regulación financiera y de la industria; disputas y barreras geopolíticas; incumplimiento de deuda corporativa e individual e incapacidad para realizar los pagos pertinentes; volatilidad en los mercados de derivados; tipo de cambio y el valor y la liquidez de la cartera de valores de inversión de Banco Azteca.
- **El Consejo de Administración,** es el encargado de establecer las directrices generales y dar seguimiento de los riesgos, apoyado por el área de auditoría interna y el Comité de Auditoría quienes supervisan el cumplimiento del Sistema de Gestión de Riesgos, y el cumplimiento de los objetivos, política y procedimientos para la administración integral de riesgos.

Asimismo, contamos con las **tres líneas de defensa** las cuales contribuyen a la correcta gestión de los riesgos:

1ª línea de defensa
Área de Negocio
- Implementación de las medidas preventivas y de mitigación de riesgos.
- Apoyo en la identificación y evaluación de riesgos en cada una de las actividades de negocio, operativas y de soporte.

2ª línea de defensa
Responsables del control y gestión
- Independientes de las áreas de operación de la empresa; responsables de la medición, vigilancia y control de riesgos
- Encargados de plantear las medidas de respuesta ante los riesgos y de monitorear la evolución de estos
- Dar seguimiento al cumplimiento de la normativa externa y de promover el desarrollo y aplicación de riesgos.

3ª línea de defensa
Auditoría Interna
- Encargada de revisar la calidad y eficacia del sistema de control interno y el desempeño de la primera y segunda líneas de defensa.
- Identificar los hallazgos de incumplimiento, planes de remediación y sanciones en caso de ser necesarias.

› Riesgos relativos a Grupo Elektra

Los factores de riesgo a los que está expuesto Grupo Elektra pueden tener un impacto significativo en el desarrollo y evolución del Grupo y/o los negocios que lo conforman. Entre ellos se encuentran los siguientes:
- Riesgos por emisión de nuevas legislaciones o por reformas a las mismas, los cuales podrían tener un efecto adverso en el negocio, las perspectivas, los resultados de operación y la condición financiera de la Compañía.
- Riesgo por competitividad en los mercados, debido a la fragmentación de los mercados y la intensa competencia en cada una de las categorías de productos que ofrece el Grupo, derivado de la globalización y la constante evolución de las tecnologías.
- Interrupciones en la cadena de suministro o incrementos en los precios de los insumos o de los costos de proveeduría, los cuales podrían afectar adversamente nuestros resultados, debido a que dependemos de los proveedores para contar con mercancía de manera puntual y eficiente.
- Límites en el comercio exterior de México podrían afectar nuestro negocio, ya que importamos un porcentaje considerable de nuestros insumos y mercancía.
- Riesgo por emisión de futuras restricciones del gobierno mexicano que afecten las tasas de interés y las tarifas bancarias en cuanto a liquidez y rentabilidad, pues cualquier cambio en las leyes mexicanas aplicables a Banco Azteca, incluida la imposición

de requisitos de aprobación de crédito, podría tener un efecto adverso en la condición financiera y los resultados de operación de Grupo Elektra.

- Cualquier deterioro en nuestras filiales podría afectar nuestros negocios, por ejemplo, en nuestra capacidad de obtener publicidad similar a la que tenemos a través de TV Azteca.
- Podríamos experimentar cambios en la regulación que impongan mayores restricciones al negocio de transferencias de dinero, lo que podría tener un impacto desfavorable en el negocio, la situación financiera o los resultados de la operación.
- Situaciones relativas a los países en los que operamos, ya que la Compañía está sujeta a fluctuaciones de divisas y controles cambiarios, aumento de tasas de interés, mayor inflación, inestabilidad social, cambios en los marcos jurídicos y fiscales, así como cambios en los patrones y preferencias de consumo en los países en los que opera, lo cual podría tener un efecto adverso sustancial sobre nuestro negocio, resultados de operación o situación financiera.

Conoce más en el Informe Anual 2023

› Riesgos del negocio comercial

Estos riesgos se centran en la correcta distribución de los productos a nuestras tiendas por parte de los centros de distribución de Grupo Elektra en México y dos países más, base del éxito de nuestro negocio.

Dichos sistemas de distribución y recepción podrían verse afectados por uno o más de los siguientes factores:

1. Actualización, expansión y nuevas aperturas de Centros de Distribución.
2. Interrupciones en la operación o incapacidad por parte del Grupo, para mejorar o actualizar la infraestructura tecnológica de la información, los sistemas de información de gestión en particular el sistema de software de gestión de la cadena de suministro.
3. Interrupción en los procesos de entrega
4. Desastres naturales y eventos climáticos de toda índole que pudieran afectar el abasto, recepción de inventario y procesos de distribución.

Conoce más aquí

› Banco Azteca

Proceso General de la Administración Integral de Riesgos Financieros

GRI FS9

Hemos adoptado como premisa fundamental realizar nuestras operaciones con un perfil de riesgo conservador, administrando un balance y operación de manera prudente, para asegurar el mejor uso del patrimonio e inversión de los recursos.

El modelo de negocios se ha orientado a la intermediación bancaria, a través del otorgamiento de créditos al consumo y a una estrategia de fondeo sustentada en la captación tradicional.

Los criterios, políticas y procedimientos adoptados por Banco Azteca en materia de administración de riesgos, se basan en las directrices institucionales y en la normatividad aplicable, así como en las mejores prácticas formuladas a nivel nacional e internacional.

Para el desempeño eficiente del proceso integral de administración de Riesgos, en Banco Azteca hemos definido los siguientes objetivos:

- Promover el desarrollo y aplicación de una cultura de Administración Integral de Riesgos estableciendo los lineamientos que permitan la aplicación eficiente de las políticas y procedimientos prudenciales en la materia.
- Establecer una clara estructura organizacional mediante la cual se lleve a cabo una correcta difusión y aplicación del Manual de Políticas y Procedimientos en Materia de Administración Integral de Riesgos.
- Contar con prácticas sólidas en materia de Administración Integral de Riesgos, consistente con los criterios prudenciales establecidos por las autoridades nacionales y con las recomendaciones formuladas en el ámbito internacional.
- Implementar los elementos necesarios para la identificación, medición, vigilancia, limitación, control, información y revelación de los distintos tipos de riesgos cuantificables y no cuantificables desde una perspectiva integral, congruente con la misión institucional y con la estrategia de negocios establecida por su Consejo de Administración.
- Cumplir con las auditorías regulatorias referentes a los artículos 76 y 77 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito, así como a la auditoría anual solicitada por el Anexo 1-D para el Método Estándar Alternativo para el cálculo de requerimiento de capital por Riesgo Operacional.
- Contar con el soporte tecnológico necesario para la operación y generación de informes de los distintos tipos de riesgos: Riesgo de Crédito, Mercado, Liquidez y Operacional, así como del cálculo de reservas, a través del Modelo Interno y Estándar, abarcando el almacenamiento, proceso y explotación de datos que permita generar información de calidad.

Para soportar la estructura de la Base de Datos y los distintos sistemas de riesgos, contamos con la siguiente infraestructura:

- Servidores de Aplicaciones y Servicios de Alta Disponibilidad.
- Servidor de Reportes con Alta Disponibilidad.
- Servidores y bases de datos productivos para el Modelo de Capital.
- Solución de respaldos calendarizados de las Bases de Datos para los distintos sistemas, incluido el Modelo de Capital

Conoce más sobre los riesgos de la compañia aquí

› 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, donde se da seguimiento (sesiona) al menos una vez al mes, a los riesgos a los que estamos expuestos. Dicho Comité de Riesgos reporta directamente al Consejo de Administración.

Funciones de la UAIR

1. **Identificar riesgo.** Exposición a los riesgos en conjunto con las unidades de negocio
2. **Medir riesgo.** Aplicar la metodología, parámetros y modelos de la medición
3. **Control de riesgo.** En conjunto con las unidades de negocio y de supervisión
4. **Limitación de riesgo.** Pone límites y niveles de tolerancia; investiga causas de exceso en límites e informa al Comité 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 CONDUSEF.

Comité de Administración Integral de Riesgos

Asignado por el Consejo de Administración y en colaboración con la UAIR, su objetivo es la administración de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Institución; vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la Administración Integral de Riesgos, así como a los Límites Globales de Exposición al Riesgo, que hayan sido previamente aprobados.
El Comité deberá reunirse cuando menos una vez al mes y todas las sesiones y acuerdos se harán constar en actas debidamente circunstanciadas y suscritas por todos y cada uno de los asistentes.

Entre otras funciones comprende:

- Asegurar la existencia de sistemas adecuados de almacenamiento, procesamiento y manejo de información.
- Difundir e implementar planes de acción para contingencias en los que por caso fortuito o fuerza mayor, se impida el cumplimiento de los Límites de Exposición al Riesgo y Niveles de Tolerancia al Riesgo aplicables.
- Establecer programas de capacitación y actualización para el personal de la unidad para la Administración Integral de Riesgos, y para todo aquél involucrado en las operaciones que impliquen riesgo para la Institución.
- Establecer procedimientos que aseguren un adecuado flujo, calidad y oportunidad de la información, entre las Unidades de Negocio y la unidad para la Administración Integral de Riesgos, a fin de que ésta última cuente con los elementos necesarios para llevar a cabo su función.
- Aprobar la metodología y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta la Institución, así como sus eventuales modificaciones y los modelos, parámetros y escenarios que habrán de utilizarse para llevar a cabo la valuación, medición y el control de los riesgos que proponga la unidad para la Administración Integral de Riesgos, mismos que deberán ser acordes con la tecnología de la Institución.

Riesgos operacionales / riesgo fiduciario

Se refieren a aquellas pérdidas en caso de gestionar o asesorar activos de inversión de nuestros clientes de forma incorrecta, o sin evaluar los riesgos de sostenibilidad que las puedan afectar, si se materializan en perjuicio del cliente de un modo superior al inherente a los riesgos financieros de sus inversiones.

Riesgos ASG

GRI 206-1, FS6, FS9 SASB FN-CB-510A.1 .

Los riesgos ASG son los riesgos o las oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza que pueden tener un impacto en una entidad.

- **Riesgo de crédito:** por deterioro de la solvencia de la cartera de inversiones como consecuencia de todo acontecimiento ASG que, de ocurrir, pudiera surtir un efecto material negativo real o posible sobre el valor de la inversión.
- **Riesgo operacional / riesgo fiduciario:** pérdidas en caso de gestionar o asesorar activos de inversión de sus clientes de forma incorrecta, o sin evaluar los riesgos de sostenibilidad que las puedan afectar, si se materializan en perjuicio del cliente de un modo superior al inherente a los riesgos financieros de sus inversiones.
- **Riesgo reputacional:** por falta de impulso de los aspectos ASG o escasa integración de estos en el negocio.

Conoce otros riesgos ASG en la sección TCFD

› Ética y Anticorrupción

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

En Grupo Elektra nos guiamos en estándares de ética más altos, apegados a los valores de Grupo Salinas: integridad, responsabilidad, legalidad, honestidad, compromiso y transparencia, así como comportamientos para y hacia todos nuestros grupos de interés.

Buscamos que nuestros colaboradores, socios comerciales, proveedores, clientes y distribuidores actúen de acuerdo a nuestros valores y principios. Asimismo, nuestro compromiso corporativo se basa en la "Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción", para lo que hemos adoptado una estrategia que combate las prácticas corruptas de manera frontal: un programa de cumplimiento basado en nuestras políticas de integridad.

Nuestras prioridades son:

- El fortalecimiento de la transparencia
- La rendición de cuentas
- El combate a la corrupción

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

→ **Durante 2022 no se tuvieron multas significativas ni sanciones no monetarias por incumplimientos normativos.**

Código de Ética

GRI 2-27

Nuestro Código de Ética y Conducta tiene como objetivo guiar las acciones de todas las personas que conforman Grupo Elektra, así como nuestros proveedores, contratistas, agentes y socios comerciales. Es obligación de todos los colaboradores, así como de los miembros del Consejo de Administración, conocer y respetar los lineamientos del Código, para lo que otorgamos capacitación para asegurar su conocimiento. Durante 2023, los temas cubiertos por estas capacitaciones fueron: Programa de ética, integridad y cumplimiento PEIC, Código de Ética y Conducta de Banco Azteca, Cultura, Valores y Comportamientos.

El Código de Ética y Conducta, incluye temas como: integridad, corrupción y sobornos, conflictos de interés, entre otros.

En 2023, Banco Azteca llevó a cabo la actualización de los documentos que tienen como objetivo implementar un modelo estándar para asegurar la alineación de los intereses de sus colaboradores con los clientes, como lo son; el Código de Ética y Conducta, la Política de Anticorrupción e Integridad.

Conoce el Código de Ética aquí

Anticorrupción

Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC)

En Grupo Elektra estamos convencidos de que para combatir la corrupción debemos de trabajar todos en conjunto para crear una cultura anticorrupción dentro de la empresa, para lo cual todos nuestros directivos y grupos de interés han asumido el compromiso "Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción".

Para ello, hemos implementado el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC), el cual fue diseñado para detectar, prevenir y enfrentar cualquier riesgo de corrupción. Todos los colaboradores que integran Grupo Elektra deben cumplir con el Programa en el desarrollo de sus actividades.

El PEIC, cumple con la legislación nacional e internacional e incorpora las mejores prácticas en la materia y contiene la directrices y ejes de acción definidos en las siguientes políticas: Derechos Humanos, Anticorrupción e Integridad, Prevención del Fraude Interno, Libre Competencia y Protección de Datos Personales, Relación con Terceros, Debida Diligencia y Conflicto de Intereses.

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

Conoce el Programa de Ética e Integridad y Cumplimiento de Grupo Elektra aquí.

Prevención de lavado de dinero

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

En Grupo Elektra estamos firmemente comprometidos con el cumplimiento de las leyes y disposiciones relativas a la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo en cada uno de los países donde operamos. Como parte de este compromiso, contamos con la Política de Prevención de Lavado de Dinero (PLD), que se encuentra establecida en el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC) y el Código de Ética de Grupo Elektra.

Esta política prohíbe a todos nuestros colaboradores, proveedores, agentes, intermediarios y cualquier otro grupo de interés que participe en las operaciones de la empresa:

- Conducirse de cualquier modo que pueda constituir el delito de lavado de dinero.
- Incurrir en cualquier acción que pueda facilitar la comisión de lavado de dinero en cualquier de sus etapas

Por ello, contamos con una Unidad global de prevención de finanzas ilícitas.

En Banco Azteca contamos con una Política de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo la cual contempla temas como la facilitación de pagos, fraude, extorsión, lavado de dinero y cualquier otro acto que implique cometer actos ilícitos.

El área de Prevención de Lavado de Dinero (PLD), se encarga de evaluar todas las operaciones a través de escenarios de alerta que se generan en el sistema de acuerdo a parámetros establecidos. Se cuenta con el número total de alertas de cada una de las entidades y sociedades de Azteca Servicios Financieros.

Sistema de denuncias

GRI 2-16, 2-26 SASB FN-CB-510A.2, FN-AC-510a.2

Contamos con diversos canales de comunicación y sistemas de denuncia a través de los cuales nuestros colaboradores pueden informar de manera anónima, desviaciones al Código de Ética y Conducta, comportamientos indebidos en el trabajo, entre otros:

- Contamos con políticas, procedimientos y procesos con el fin de prevenir y mitigar cualquier conducta irregular.

→En 2023, **se revisaron el 100% de las alertas generadas en el sistema PLD**, que se ejecutan sobre las operaciones realizadas por las entidades.

→**No existieron casos de corrupción** confirmados en 2023.

→100% de los miembros del Comité de Integridad **fueron informados sobre las políticas y procedimientos** para PLD/FT.

- Adicionalmente mantenemos programas de capacitación y actualización de manera anual tanto normativas/regulatorias como de operación.
- Es obligación de todos los colaboradores denunciar cualquier tipo de irregularidad de la que se tenga conocimiento. Esto puede ser de manera anónima
- Se protege a todo aquel que denuncie evitando cualquier tipo de represalia, intimidación y/o venganza.
- Las denuncias son investigadas de manera imparcial.

Los mecanismos de denuncia existentes son:

- Correo
- Vía Aplicación móvil
- Carta al director de Cumplimiento (Comité de Integridad)
- Cuéntanos. Canal de comunicación anónimo

Honestel es el medio principal de denuncias anónimas, a través del cual los colaboradores, proveedores, socios comerciales o cualquier persona interesada en combatir la corrupción, puede denunciar acciones que hayan afectado su integridad física y/o emocional, con la seguridad de la confidencialidad y anonimato de la denuncia y de que no haya represalias ni discriminación.

Las conductas irregulares confirmadas son sancionadas con medidas disciplinarias y en caso de ser necesario, se realiza la denuncia ante las autoridades civiles y/o penales correspondientes.

Las sanciones aplicables por incumplimiento son:

- Llamada de atención
- Actas administrativas
- Término de la relación laboral actual / contractual
- Cualquier otra que se determine en el Catálogo de Sanciones por el Comité de Integridad

Las sanciones en materia anticorrupción son impuestas por el Comité de Integridad y ejecutadas por el superior jerárquico del sancionado o por el área de Recursos Humanos.

Para conocer el detalle de las denuncias consulta el apartado de Cuéntanos y el anexo de desempeño sustentable

→**5,925 casos** recibidos a través de Cuéntanos y **6,299 denuncias** por medio de Honestel

Fraudes

En Banco Azteca, protegemos a nuestros clientes de posibles fraudes, a través de la implementación de controles y herramientas tecnológicas de vanguardia, así como de integrar estrategias en materia de prevención de fraude mediante la protección del *Customer Journey*, cuidando la trazabilidad de los clientes en el *Onboarding, Login*, durante la sesión, las transacciones, y el mantenimiento de cuentas.

En cada una de estas etapas, integramos controles en procesos y sistemas que mitigan los riesgos, utilizando herramientas de reconocimiento facial y biometría conductual de los clientes en el uso de dispositivos electrónicos, entre otras.

En 2022, logramos un cambio en la metodología de medición de cargos no reconocidos, lo que nos ha permitido tener una detección más efectiva de los fraudes relacionados con tarjetas, tarjetas no presentes y otros tipos de fraudes.

Asimismo, hemos realizado un esfuerzo muy importante en materia de conciencia del fraude mediante la implementación de la campaña antifraude "Ponte Atento", donde comunicamos mensajes y tips que empoderen a los clientes a través de redes sociales, correo electrónico, mensajes SMS y OTP, mensajes antifraude en pantallas y flujos de alto riesgo en la App de Banco Azteca, en Sucursales, spots de TV, y la creación del portal antifraude en la página de Banco Azteca.

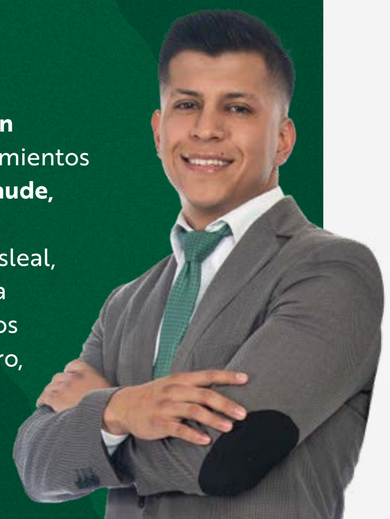
Resultados de la campaña Ponte Atento:

- **7.5m de clientes** a través de la Banca Digital en Push Notification
- **21m de clientes** en Mensajes fijos / Pop Up dentro de la Banca Digital
- **500k clientes** con videos Pop Up
- **10m de clientes** por correo electrónico
- **12m de clientes** a través de Promo Espacio de sucursales
- **36m de clientes** por Redes sociales
- **3 spots Antifraude**, con una duración de 9 semanas en TV abierta Canal 1 y 7 TV Azteca

GRI 206-1, 417-2

SASB FN-CB-510A.1

→ Durante 2023 **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 del sector financiero, bajo el concepto de ética empresarial.



Conflictos de Interés

GRI 2-15

Para identificar posibles conflictos de interés en Banco Azteca, contamos con un comité encargado de supervisar las operaciones relacionadas con partes interesadas, y proporcionar una revisión independiente para verificar si nuestras operaciones, se llevan a cabo en los mismos términos que con terceros independientes y con el Comité de Precios de Transferencia, cuya función principal es aprobar cualquier operación que Banco Azteca lleve a cabo con miembros del grupo o con personas jurídicas, que realicen actividades comerciales con las que se tengan relaciones de negocios.

Asimismo, contamos con una Política de Operaciones con partes interesadas, que fue aprobada por el Consejo de Administración y que establece las restricciones y requisitos de aprobación antes de realizar cualquier operación con nuestras filiales.

Derechos Humanos

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 406-1

En Grupo Elektra, nos comprometemos a honrar nuestros valores de respeto, integridad, servicio y excelencia. Creemos firmemente en la igualdad de todos los individuos y en el reconocimiento de sus derechos inherentes. Por tanto, consideramos fundamental el respeto por los derechos humanos como piedra angular para cultivar y fortalecer la confianza con todos nuestros grupos de interés, para lo que contamos con la Política de Derechos Humanos de Grupo Salinas y nuestro Código de Ética y Conducta.

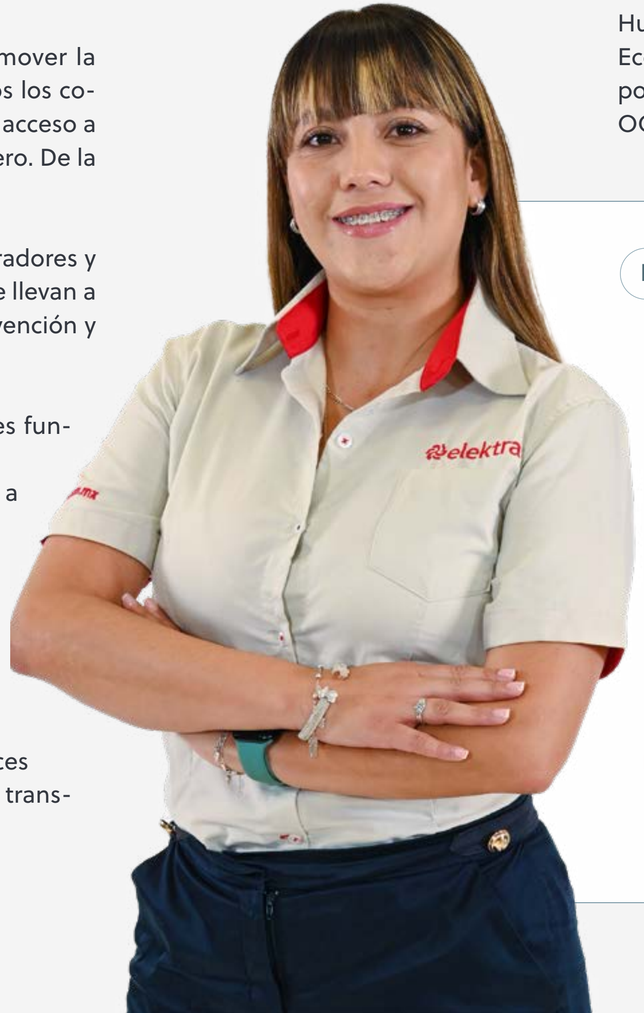
En todas nuestras operaciones y unidades de negocio, así como en nuestra política de contratación, evitamos la discriminación por raza, religión, origen étnico, sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, preferencia sexual, inclinaciones políticas o nacionalidad, salud, incapacidad física u otras. Rechazamos el trabajo infantil y forzoso, la trata de personas, la explotación sexual y el acoso sexual en todas sus formas.

Asimismo, contamos con programas internos para promover la igualdad de género y la diversidad, y buscamos que todos los colaboradores sean tratados con el mismo respeto y tengan acceso a los mismos recursos y oportunidades sin importar su género. De la misma forma, abolimos la violencia contra las mujeres.

Buscamos también, proteger la salud de nuestros colaboradores y fomentar prácticas seguras en todas las actividades que se llevan a cabo, para lo que hemos implementado medidas de prevención y control de riesgos laborales.

Para lograr todo lo anterior nos basamos en los siguientes fundamentos:

1. Fomentar e inculcar una cultura de conciencia y respeto a los Derechos Humanos entre los grupos de interés.
2. Contar con los canales de comunicación anónimos adecuados para poder atender, con el debido protocolo, todas las solicitudes y denuncias asociadas con el tema.
3. Evaluar los riesgos de nuestras operaciones y establecer procesos de debida diligencia.
4. Informar a todos los niveles de la organización los avances y metas, relacionadas con derechos humanos, de forma transparente.



Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos

En Grupo Elektra hemos establecido un proceso de debida diligencia en Derechos Humanos basado en la Guía de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) de Debida Diligencia para una conducta empresarial responsable, por lo que además cumplimos con la implementación de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. El proceso es el siguiente:

Proceso de Debida Diligencia y medidas de apoyo

2 **Identificar y evaluar los impactos** en las operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales

3 **Detener, prevenir y mitigar** los impactos negativos

4 **Hacer un seguimiento** de la implementación y los resultados

5 **Informar sobre** cómo se abordan los impactos

6 **Reparar o colaborar** en la reparación del impacto cuando corresponda

Fuente: Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una conducta empresarial responsable

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

- 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 Cadena de Suministro
- Certificación NMX-R-025- SCFI-2015, en materia de Igualdad Laboral y no Discriminación.
- Comité de Integridad

Información de nuestras acciones en este informe:

- Ética y anticorrupción
- Gobierno Corporativo
- Atracción y retención de talento
- Diversidad e igualdad

2. Identificar y evaluar los impactos negativos en las operaciones, cadenas suministro y relaciones comerciales

- Identificación de incumplimientos al Código de Ética, a través de:
  - Plataforma de denuncia Honestel
  - Canal Cuéntanos
  - Por escrito al Comité de Integridad,
  - Unidad de Género de Grupo Salinas.
- 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.

Información de nuestras acciones en este informe:

- Ética y anticorrupción
- Cadena de suministro responsable

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

Los principales riesgos en DD.HH. incluyen:

- Riesgos a la salud y bienestar de nuestros colaboradores y aliados estratégicos
- Riesgos a la vida e integridad de nuestros colaboradores y en la cadena de valor

Información de nuestras acciones en este informe:

- Gestión de riesgos

4. Hacer un seguimiento de la implementación de los resultados

- Monitoreo de la implementación de las diferentes iniciativas que atienden los riesgos a través del Comité de Responsabilidad Social de Grupo Salinas

Información de nuestras acciones en este informe:

- Gestión de riesgos
- Sistema de Denuncias Honestel

5. Informar sobre cómo se abordan los impactos

- A través de nuestro Informe de Sustentabilidad para todos los grupos de interés
- A inversionistas y otros grupos, con diversos canales de comunicación

6. Colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda

- No hemos incurrido en afectación a los Derechos Humanos

Información de nuestras acciones en este informe:

- Gestión de riesgos
- Ética y anticorrupción

› Unidad de Género

GRI 2-16,2-26

Es el órgano mediante el cual manifestamos nuestro compromiso con los Derechos Humanos, pues tiene el propósito de contribuir a la prosperidad incluyente por medio de la creación de espacios seguros para todos los colaboradores, donde el combate a la violencia de género y el acoso sexual es una prioridad.

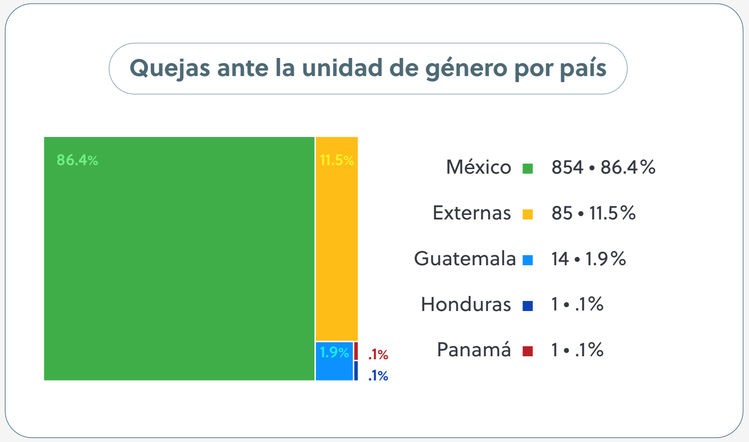
De las denuncias de personas afectadas recibidas, 292 fueron procedentes, lo que equivale al 54.5% del total; 94.5% de ellas fueron por acoso sexual y 5.5% por violencia de género.

Entre las acciones tomadas para la óptima atención de estas denuncias se encuentran:

- Investigación
- Resolución por la Unidad de Género
- Cierre anticipado

Los resultados de las investigaciones arrojaron la comprobación de 108 denuncias. En promedio, transcurren 57 días desde que se recibe una queja de acoso sexual y se cierra el proceso de atención, es decir, hasta que la operación aplica las sanciones correspondientes, lo que representa una mejora del 21% en relación con el resultado de 2022. Mientras tanto, el proceso de atención que está a cargo de la Unidad de Género tiene una duración de 48 días en promedio, desde la recepción de la queja hasta la realización de la reunión concluyente.

La prevención es uno de los pilares más relevantes en la Unidad de Género, por lo que lanzamos diversas campañas de sensibilización sobre el acoso sexual, el racismo, la violencia de género, con la finalidad de influir de manera positiva en la conducta de los colaboradores y generar un sano ambiente laboral.



→742 atenciones en 2023; 72.2% denuncias de personas afectadas y 27.8% denuncias de área*

→244 sesiones de sensibilización en 2023; 6,788 impactos

*45.5% de las denuncias de personas afectadas fueron no precedentes. Las acciones tomadas ante la no procedencia fueron: respuesta informativa, orientación, remisión a otros canales Honestel, Honestel Conciliador, a la operación y a auditoría-, sensibilización, contención emocional y asesoría especializada.

› Ciberseguridad

GRI 3-3

En Grupo Elektra y Banco Azteca la protección de datos personales y la ciberseguridad son una de nuestras principales prioridades, para lo cual contamos con un Despacho de Seguridad de la Información (DSI), que es el encargado de trabajar para reducir los riesgos de ciberseguridad y proteger los datos e información de la compañía frente a potenciales robos, acceso no autorizado, modificación o pérdida, interrupción y mal uso, que suceda de manera intencional o accidental.

En Banco Azteca hemos adoptamos un enfoque integral para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos. Este enfoque se basa en una política de seguridad de la información sólida, un marco de gestión de riesgos robusto, una amplia gama de controles de seguridad de la información y ciberseguridad, y un compromiso con la mejora continua

Banco Azteca cuenta con una Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad integral, basada en la norma ISO 27001. Esta política está alineada a estándares internacionales y se actualiza constantemente para reflejar las mejores prácticas y los cambios en el panorama de amenazas.

En cuanto a su contenido, la Política de Seguridad de la información y ciberseguridad de Banco Azteca abarca los siguientes temas:

- **Gobierno de la seguridad de la información:** Define la estructura, roles y responsabilidades para la gestión de la seguridad de la información en el banco.
- **Gestión de riesgos:** Establece un proceso para identificar, evaluar y mitigar los riesgos de ciberseguridad
- **Controles de seguridad:** Implementa medidas de seguridad técnicas y administrativas para proteger los activos de información del banco.

→ El Despacho de Seguridad de la información (DSI) trabaja para **reducir los riesgos de ciberseguridad y proteger los datos e información de la compañía** frente a potenciales robos, acceso no autorizado, modificación o pérdida, interrupción y mal uso, que suceda de manera intencional o accidental.

- **Concientización y capacitación:** Promueve una cultura de seguridad entre los colaboradores del banco a través de programas de concientización y capacitación.
- **Respuesta a incidentes:** Define un plan de respuesta para incidentes de seguridad de la información.
- **Auditorías y revisiones:** Establece un proceso para realizar auditorías y revisiones periódicas de la seguridad de la información.
- **Seguridad de aplicaciones:** Define los requisitos de seguridad de la información para el desarrollo y la implementación de aplicaciones.
- **Seguridad de la red:** Protege la infraestructura de red del banco contra accesos no autorizados, intrusiones y ataques.
- **Seguridad de datos:** Protege la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos del banco.
- **Seguridad del correo electrónico:** Protege el correo electrónico del banco contra spam, phishing y otras amenazas.

Por otra parte, utilizamos la norma ISO 31000 como marco para la gestión de riesgos de ciberseguridad. Esta norma proporciona directrices y principios para identificar, evaluar y tratar los riesgos de forma sistemática y proactiva. De igual forma, realizamos evaluaciones de riesgos periódicas para identificar y evaluar los riesgos para la seguridad de los datos.

Igualmente, hemos implementado una amplia gama de controles de seguridad de la información y ciberseguridad para proteger los datos de los clientes.

Asimismo, contamos con un plan de respuesta a incidentes de seguridad de la información, que define las acciones correctivas en caso de una filtración de datos, el cual incluye los siguientes pasos:

1. Identificación y contención del incidente:
Se identifica el alcance y la causa de la filtración de datos y se toman las medidas necesarias para contener el incidente, como: detener el acceso no autorizado a los sistemas, aislar los equipos afectados y notificar a todos los participantes del proceso de gestión de incidentes, entre otros.

2. Evaluación de riesgos:
Se evalúa el riesgo de la filtración de datos y se determina su posible impacto.
Se priorizan las acciones correctivas y se toman medidas para minimizar los daños.

3. Notificación a los clientes:
Si los datos personales de los clientes se ven comprometidos, se les notifica de inmediato sobre la filtración de datos y se les ayuda a tomar medidas para proteger su información personal y prevenir el fraude.

4. Cambios en los procesos y las operaciones:
Se revisan y actualizan los procesos para garantizar que se cumplan los estándares de seguridad y protección de datos.
Se realizan cambios en las operaciones para prevenir incidentes similares en el futuro.

5. Reevaluación de los socios comerciales:
Se reevalúan los socios comerciales y sus estándares de seguridad, garantizando con esto que se cumplan los estándares de seguridad y protección de datos de Banco Azteca.

6. Actualización de la formación:
Se actualiza la formación y el entrenamiento de los colaboradores sobre las mejores prácticas de seguridad y protección de datos.

7. Mejora de la tecnología:
Se actualizan o incorporan tecnologías de última generación para mejorar las capacidades de detección y protección de datos.

→ **Banco Azteca está comprometido con la mejora continua de su programa de seguridad de la información y ciberseguridad.** Realiza pruebas y simulacros de forma regular para garantizar que nuestro plan de respuesta a incidentes sea eficaz.

Para identificar las vulnerabilidades de nuestros sistemas de información, y evitar un riesgo para la seguridad de los datos, hemos adoptado un enfoque proactivo y por capas.

Este enfoque se basa en los siguientes pilares:

1. Marco de gestión de riesgos:
- Modelo de ciber riesgos: Se basa en las mejores prácticas internacionales como ISO 27001, ISO31000 y NIST.
- Controles de ciberseguridad: Implementados en servidores, bases de datos, redes y aplicaciones.
- Evaluaciones permanentes: Identifican vulnerabilidades, monitoreo de amenazas internas y externas, y realizamos campañas de concientización a empleados.
- Tecnologías de prevención de pérdida de datos: Proteger la información confidencial.
- Modelo de accesos lógicos: Basado en el mínimo privilegio para los servicios de la organización.

2. Análisis continuo de vulnerabilidades:
- Programa continuo: Realizado por especialistas calificados.
- Herramientas de seguridad de alto nivel: Alineadas a los estándares internacionales
- Evaluación del nivel de riesgo: Clasificación de las vulnerabilidades.
- Presentación de resultados: A los responsables de los activos, indicando su impacto y las recomendaciones para su mitigación.

3. Modelos específicos de ciberseguridad:
- Servicios digitales: Diseño de controles específicos y arquitecturas de seguridad.
- Nube pública y privada: Implementación y gestión de arquitecturas de ciberseguridad.
- Monitoreo de seguridad: Alertas tempranas ante amenazas de ciberseguridad.

4. Capacitación y recursos humanos:
- Aumento de las capacidades tecnológicas de los especialistas mediante cursos de alto nivel.
- Incorporación de personal nuevo: Con capacidades complementarias.
- Modelo de gestión eficiente: Capacitación especializada permanente.

5. Protección de la información:
- Mecanismos de encriptación: Para garantizar la integridad de la información.

6. Gestión de accesos:
- Modelo y plataformas de gestión de accesos lógicos: Garantizan el mínimo privilegio, revocaciones de accesos inmediatas y gestión segura de accesos privilegiados.

Colaboradores y Comunidades

› Colaboradores

Los colaboradores son muy importantes para nosotros, pues gracias a su empeño y dedicación materializamos la oferta de valor para avanzar hacia la prosperidad incluyente. Por ello, tenemos el compromiso de ser una marca empleadora que propicia las condiciones necesarias para el crecimiento, desarrollo y bienestar integral de los colaboradores, motivándolos a dar lo mejor de sí, y generar orgullo de pertenecer al Grupo. Buscamos, ofrecer satisfacción laboral y así alcanzar mayor productividad para lograr los objetivos individuales y organizacionales.

› Atracción y retención de talento

GRI 401-1

Buscamos atraer personas que cumplan con las aptitudes requeridas para cubrir los puestos de manera eficiente, garantizando en todo momento los principios de diversidad, inclusión y no discriminación. Ofrecemos beneficios sociales y compensaciones atractivas y competitivas, además impulsamos su crecimiento, a fin de crear un plan de carrera, asegurando su permanencia en Grupo Elektra.

Contamos con diversos mecanismos e instrumentos que aseguran la óptima gestión del talento, desde la etapa de atracción hasta asegurar su retención:

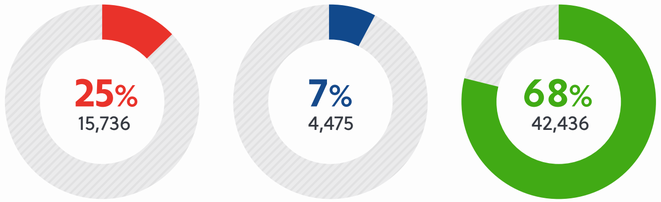
- Manual de Atracción de Talento
- Plataforma de gestión de candidatos Hiring Room
- Publicación de vacantes en LinkedIn y Bolsas de trabajo virtuales
- Lineamientos para la promoción del talento interno
- Política de Inclusión y No Discriminación
- Política de Publicación de Vacantes

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

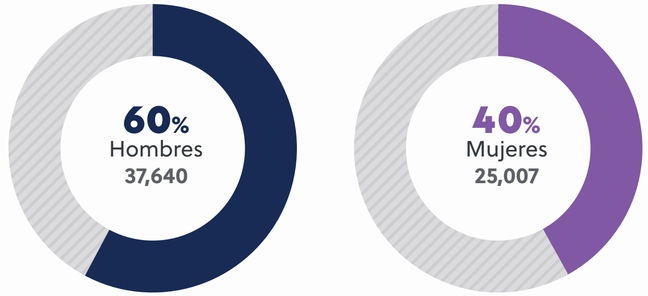
› Plantilla

GRI 2-7, 405-1

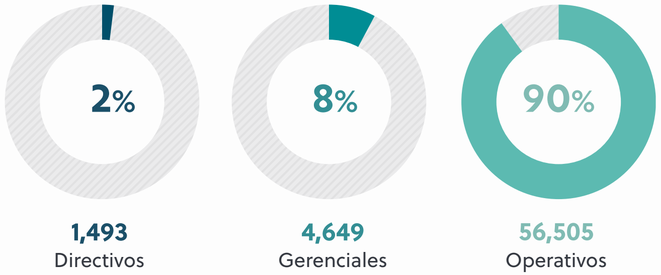
Plantilla por unidad de negocio



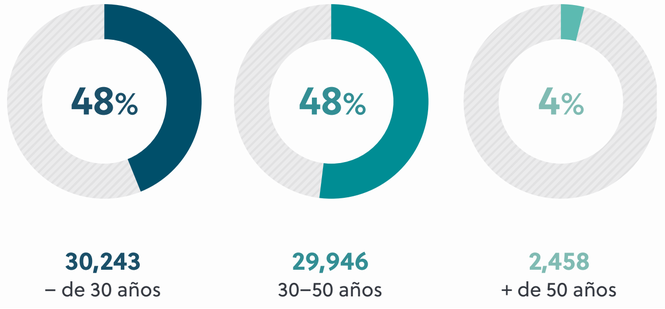
Grupo Elektra Plantilla por género



Plantilla por categoría laboral



Grupo Elektra Plantilla por Grupo de edad



→ **17,192 nuevas contrataciones** en 2023

→ **Índice de rotación** de 35.2%

→ 5.78% de los colaboradores **están sindicalizados**

› Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 3-3

Estamos convencidos de que, para impulsar la prosperidad incluyente, asegurar la igualdad de oportunidades es esencial. Por ello, basamos el desarrollo de nuestros colaboradores, en la meritocracia, lo que significa que más allá de cubrir una cuota de género, impulsamos el crecimiento de los colaboradores que cumplan con las competencias necesarias para ocupar una posición y de esta manera, superen sus metas.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

› Desarrollo de talento

GRI 404-1, 404-2 SASB FN-AC-270a.3, FN-IN-270a.4

En Grupo Elektra buscamos que los colaboradores crezcan de la mano con la Compañía. Tenemos la convicción de que, al desarrollar sus competencias, potenciamos su progreso, tanto profesional como personal, contribuyendo a fortalecer su compromiso y satisfacción para asegurar su permanencia y haciendo que Grupo Elektra sea la mejor empresa para trabajar.

55,269
colaboradores capacitados en 2023*

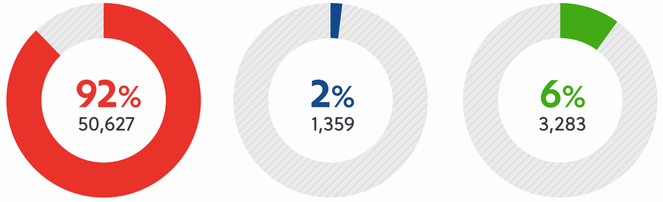
19.4 h
de capacitación en promedio por colaborador

› Capacitación

GRI FS4

Durante 2023, impartimos capacitación en diversos aspectos: técnicos, normativos, institucionales, éticos, en habilidades duras y blandas.

Participantes en capacitación por unidad de negocio



Tiendas Elektra | Italika | Banco Azteca

Participantes en capacitación por categoría laboral

591 Directivos
4,659 Gerenciales
50,019 Operativos y administrativos

Además de la oferta de formación con la que contamos, brindamos las facilidades a los colaboradores para que cursen estudios de posgrado y superen sus metas profesionales. En 2023, 1,482 colaboradores realizaron estudios de Maestría.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

214,311
colaboradores capacitados en **temas de gobernanza;*** 2.4 h de formación por colaborador

829
ejecutivos capacitados en 2023

*Participaciones de colaboradores en sesiones de capacitación.

** La cifra puede no coincidir con el total de plantilla debido a que no se consideran colaboradores de nuevo ingreso.

› Evaluación de desempeño

GRI 404-3, FS4

Periódicamente evaluamos el desempeño de los colaboradores, mediante la definición y seguimiento de objetivos, de tal forma que cada colaborador identifica sus fortalezas y áreas de oportunidad, con la finalidad de aprovecharlas para continuar creciendo dentro de la organización.

La evaluación de desempeño se basa en un Modelo de Gestión de Alto desempeño con seis pasos que reflejan la filosofía, lo que nos permite gestionar de forma homologada los objetivos y funciones de las áreas para que sus tareas sean realizadas de forma eficiente. Estos seis pasos son:

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

1. **Fijar objetivos:** de enero a febrero, donde colaborador y formador se reúnen, fijan objetivos individuales con base en las prioridades y estrategiade negocio, para que colaborador sepa que es lo que debe de lograr en el año.
2. **Revisión semestral:** de julio a agosto, donde formador y colaborador se reúnen para conversar acerca del avance en cuanto al logro de objetivos y ambos generan compromisos y acciones para cumplir con lo mismos al cierre del año.
3. **Evaluación anual:** enero a tercer semana de febrero, donde colaborador y formador nuevamente se reúnen y reflexionan acerca de éxitos, fracasos y puntos de desarrollo, adicional el formador asigna una evaluación a los dos elementos de la gestión (Objetivos individuales y comportamientos).

Composición de la evaluación de desempeño

- **60% objetivos individuales:** son las acciones o proyectos más importantes que realiza el colaborador desde su nivel de contribución individual, están relacionados con base en la estrategia del negocio.
- **40% comportamientos institucionales:** son acciones que impulsan los valores que necesitamos para facilitar el logro de resultados, nos ayudan a estar alineados a la estrategia de la organización y fortalecer nuestra cultura. No solo importa el que se logra sino también como se alcanza.

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

Grupo Elektra Categoría laboral	Número de colaboradores que han recibido evaluación periódica de desempeño		Porcentaje de colaboradores que han recibido evaluación periódica de desempeño (%)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores	422	1,071	92%	95%
Gerentes	1,464	3,285	99%	99%
Total por género	**1,886**	**4,356**	**99%**	**99%**

› Canales de comunicación

GRI 2-25

Con la finalidad de acompañar y escuchar a los colaboradores, ponemos a su disposición diversos canales para conocer sus opiniones, ideas, expectativas e inquietudes. La importancia de estos medios radica en el óptimo clima laboral, derivado de la cercanía que tenemos con nuestro capital humano.

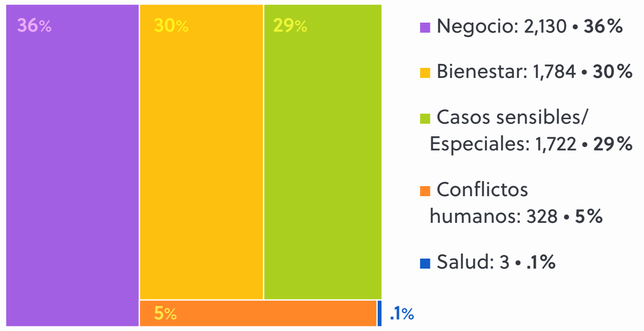
Ideas

Este canal impulsa el ingenio y la innovación entre los colaboradores, pues les brinda la oportunidad de expresar ideas y proponer soluciones para mejorar nuestros productos y servicios, así como para eficientar los procesos realizados en el día a día.

Cuéntanos

Es un canal de comunicación anónimo interno que tiene como objetivo apoyar y acompañar a los colaboradores en todo momento, pues permite que expresen sus dudas e inquietudes, tanto personales como laborales, con el propósito de brindarles orientación y seguimiento mediante un equipo especializado en atención y contención emocional.

Cuéntanos Tipología de casos atendidos



Seguridad y salud ocupacional

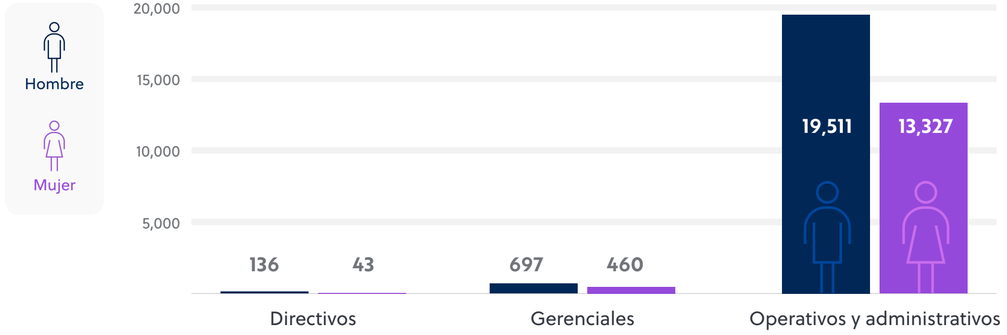
GRI 3-3, 403-5, 403-7

Como parte de la oferta de formación, impartimos capacitación anual obligatoria en seguridad y salud ocupacional:

- Programa de Capacitación de Protección Civil, dirigido a todos los colaboradores de Grupo Salinas.
- COVID-19, curso realizado en dos esquemas: uno dirigido a los colaboradores de Grupo Salinas y otro a los responsables de centros de trabajo o formadores de equipo.

Los cursos son efectuados en horario laboral y garantizamos su efectividad por medio de comunicados y avisos de implementadores de aprendizaje en las unidades de negocio.

Capacitación en seguridad y salud ocupacional por género y categoría laboral



Satisfacción y compromiso de los colaboradores

En Grupo Elektra buscamos generar las condiciones propicias para impulsar la satisfacción de nuestra gente, pues estamos convencidos de que contar con colaboradores felices trae consigo el incremento en el sentido de orgullo de pertenencia, una mayor productividad, la mejora de la experiencia del cliente, un mayor índice de retención de talento, así como el logro de objetivos individuales y organizacionales.

Así, medimos el Índice de Promotores Neto (IPN), indicador que evalúa el grado de satisfacción y lealtad de los colaboradores hacia la empresa y las áreas a las que se encuentran adscritos.

34,174
colaboradores capacitados en seguridad y salud en 2023; 60% hombres y 40% mujeres

68,348
horas de capacitación en **seguridad y salud;** 2 horas en promedio por colaborador

+1,300 ideas recibidas de colaboradores de todas las Unidades de Negocio

100% de las propuestas fueron atendidas y monitoreadas

+5,900 inquietudes y dudas resueltas en el año

Los colaboradores son clasificados en tres categorías:

- Promotores. Califican con 9 y 10.
- Pasivos. Califican con 7 y 8.
- Detractores. Califican de 0 a 6.

Obtenemos un porcentaje de cada categoría por empresa y el IPN se traduce en la diferencia de los promotores menos los detractores. Lanzamos la encuesta de manera trimestral por medio de la plataforma Zeus.

IPN= % Promotores — % Detractores
(9 y 10) (0 a 6)

En 2023 logramos:

- Obtener una tasa de respuesta estable mayor a 85 puntos
- Optimizar los tiempos de obtención de resultados
- Involucrar a más áreas para el logro de objetivos

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

237,442 colaboradores participaron en el IPN

74.8%, índice de satisfacción del colaborador

Bienestar

GRI 3-3, 401-2

Nuestro propósito es crear vínculos con nuestros colaboradores crear vínculos con ellos y generar el mejor ambiente de trabajo, a fin de impulsar su desarrollo y satisfacción. Llevamos a cabo iniciativas que abordan seis esferas de la vida de nuestro capital humano, tanto al interior como al exterior de la organización

Algunas de las iniciativas que hemos desarrollado en cada eje son:

SOMOS FAMILIA

› **Lengua materna.** Promovemos la diversidad lingüística y cultural que tenemos en Grupo Elektra. Invitamos a nuestros colaboradores a preservar su lengua materna.	**+1,200** colaboradores que hablan lenguas indígenas
› **Monstruitos de 10.** Reconocemos la excelencia de los hijos de los colaboradores que estudian en el nivel primaria con promedio superior a 9.5 en su boleta de calificaciones.	**+2,000** niños reconocidos
› **Hoy por ti.** Apoyamos a colaboradores en circunstancias especiales, recaudando fondos para que recuperen su salud.	**+ $200,000** recaudados en 2023

› Damnificados.
Brindamos apoyo a nuestros colaboradores ante cualquier emergencia derivada de desastres naturales. En 2023 asistimos a los afectados por el Huracán Otis.

Para conocer más, consulta el apartado "Huracán Otis" del presente informe

$13 mdp
devengados
—
1,000
colaboradores apoyados

› Promociones y descuentos.
Establecemos alianzas para el acceso a productos y servicios en condiciones que benefician a nuestros colaboradores.

430
convenios activos

TE QUEREMOS SANO

› Ferias de la salud.
Llevamos a cabo estos eventos dos veces al año para corporativo en 10 sedes y una vez al año en 12 estados para geografía. Los servicios que ponemos a disposición de nuestro capital humano son: vacunas, toma de glucosa, oftalmología, mastografías, descuentos y estudios de gabinete.

12,500
colaboradores beneficiados en geografía y corporativo

› Jornadas de salud.
Eventos en los que brindamos información sobre enfermedades específicas y aplicamos vacunas.

+25,000
colaboradores beneficiados

› Nutrición.
Promovemos la adopción de estilos de vida saludable incluyendo la mejora en hábitos alimenticios, por lo que ampliamos nuestra red de nutriólogos para impactar de manera positiva a más personas.

+17,000
consultas de nutrición y dietas personalizadas en corporativo y geografía a través de la app Salud GS

› Lactarios.
Apoyamos y damos acompañamiento a las mujeres que se encuentran en la etapa de lactancia con espacios cómodos, salubres y accesibles para ellas.

› Salud GS.
Herramienta que facilita el acceso de los colaboradores a atención médica, psicológica y nutricional.

35,000
colaboradores beneficiados

› Comedores.
Contribuimos al mantenimiento de hábitos alimenticios saludables, ofreciendo menús balanceados y de alta calidad.

+1 millón
de comidas servidas

AMPLIAMOS TUS HORIZONTES

› Biblioteca Socio.
Renovamos nuestra biblioteca para contar con más títulos y préstamos disponibles.

22,000
préstamos de títulos

› Podcast CEA. Lanzamos podcast de Círculo Editorial Azteca, dos temporadas por año.	**10,000** reproducciones de historias a través de Spotify

RECONOCEMOS TU TALENTO

› Concurso de Innovación GS. Lanzamos como reto transformar la experiencia de clientes y colaboradores.	**+800** proyectos registrados, **14** unidades de negocio de Grupo Salinas y **40** mentores participantes

› Mujeres GS.
En Grupo Salinas contamos con un capítulo que impulsa y reconoce el talento femenino. En 2023 realizamos un diplomado de liderazgo, la renovación del micrositio para mujeres, una mentoría y seis talleres con "Aprende y Crece" para fortalecer la independencia y libertad financiera.

› Comité de Operadores. En conjunto con nuestros operadores, desarrollamos acciones para fomentar los planes y programas de continuidad del negocio e identificar así áreas de oportunidad para todas las unidades de negocio.	**+11,000** colaboradores apoyados en geografía

CELEBRACIONES

› Orgullo de mi país. Es un concurso que conmemora el aniversario de la Independencia de México y tiene el objetivo de que los colaboradores expresen por qué se sienten orgullosos de su país, invitándolos a enviar una foto que refleje su amor por México.	**1,600** participantes y **3,100** fotografías recibidas

DEPORTE

› Copa Socios. Consiste en un torneo de fútbol soccer.	**+2,000** colaboradores participantes en **280 equipos**
› Juegos Bancarios. En Banco Azteca participamos en esta justa para enfrentarnos a diferentes instituciones bancarias de todo el país.	**640** colaboradores participantes en **7,100** entrenamientos
› Torneos internos. Nuestros colaboradores de corporativo participan en torneos de diversas disciplinas, como básquetbol, boliche, fútbol y tocho.	**+2,000** colaboradores participantes

Comunidades e impacto social

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

DESARROLLO SOCIOECONÓMICO

En Grupo Elektra estamos convencidos de nuestro papel como agente de cambio y tenemos un sólido compromiso con la sociedad, por lo que participamos en actividades de vinculación social que promuevan el bienestar y desarrollo de la sociedad. Para ampliar nuestro impacto, hemos creado sinergias con diversas organizaciones sociales y gubernamentales, desarrollando programas de apoyo a la educación, la salud, el ambiente y la cultura para las comunidades cercanas a nuestras operaciones.

› Jóvenes Construyendo el Futuro (JCF)

JCF es un programa que promueve la generación de capacidades en las comunidades donde tenemos presencia. Fuimos los primeros en responder a la convocatoria nacional con el compromiso de ofrecer 12,000 espacios de capacitación durante el sexenio.

Por medio de este programa, los aprendices se incorporan por primera ocasión al mundo laboral, a través de Grupo Elektra, lo que ha permitido impulsar la empleabilidad, la atracción de talento, y el diseño de un plan de formación que posibilita el desarrollo de los aprendices, tanto en competencias blandas como técnicas. Esto facilita su adhesión a la cultura organizacional y al posicionamiento de Grupo Salinas como marca empleadora.

→ **Fuimos los primeros en responder a la convocatoria nacional con el compromiso de ofrecer 12,000 espacios de capacitación durante el sexenio.**

→ **Desde 2019 hasta el cierre de 2023 se han recibido 14,830 postulaciones y se ha capacitado a 5,354 jóvenes.**

El programa Jóvenes Construyendo el Futuro ha contribuido a generar ahorros, por ejemplo, en términos de selección de talento, ya que existen posiciones que hoy son ocupadas por los aprendices y para las que no fue necesario abrir un proceso de selección específico, pues derivado de la formación que recibieron, contaban con las competencias necesarias para cubrir las vacantes

Los aprendices y becarios reciben 12.75 horas de capacitación en promedio por parte de los tutores. Las funciones que desempeñan los becarios son administrativas, atención a clientes, legal, diseño, capacitación, comunicación, atracción de talento, desarrollo organizacional, sistemas, análisis de datos y mercadotecnia.

Los objetivos que tenemos en torno al fortalecimiento de este programa son incrementar el porcentaje de permanencia, el porcentaje de contrataciones y la calificación obtenida en la evaluación de cumplimiento, así como potenciar el sentido de orgullo y pertenencia a nuestra organización y desarrollar las habilidades blandas y técnicas de los becarios.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

→ **1,357 tutores** en Grupo Elektra

→ **199 beneficiarios** del programa en 2023

→ **2,035.5 horas de capacitación** a los tutores; 1.5 horas en promedio por colaborador

→ **505 casos de éxito** desde el inicio del programa

→ **46.25% de casos de éxito en Red Elektra** contra el sector comercial

→ **9.03% de casos de éxito en Italika** contra el sector automotriz

DONATIVOS Y PATROCINIOS

GRI 3-3, 415-1

Contamos con la Política de Donaciones y Patrocinios, instrumento que establece claramente la prohibición del otorgamiento de donaciones o patrocinios a organismos o proyectos destinados a candidatos, organizaciones o partidos políticos, organizaciones de orden sindical o religiosa.

De igual manera, dentro de nuestros principios para generar impacto social positivo se encuentra evitar la realización de donaciones o patrocinios a organizaciones que no cumplan con nuestros valores y ética empresarial.

Con la finalidad de ofrecer transparencia a los grupos de interés y dar seguimiento a los resultados de cada donación o patrocinio, nos aseguramos de registrar toda transacción.

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

	2022		2023	
	Donaciones monetarias	Donaciones en especie	Donaciones monetarias	Donaciones en especie
Grupo Elektra	206,947,280	58,861	180,097,500	42,177

Grupo Elektra	2022	2023
Número de voluntarios	9,660	12,796
Horas de voluntariado	24,831	32,892

Buscamos amplificar nuestro impacto social, por lo que contamos con el programa de Voluntariado GS, en el cual sumamos esfuerzos con Fundación Azteca y en el que participan nuestros colaboradores.

Actividades realizadas y temáticas abordadas en 2023

49 en salud e inclusión	**28** mujeres	**21** educación	**18** mascotas
11 comunidad	**9** medio ambiente	**4** alimentación	**2** cultura

→ **+5,000 voluntarios participantes en 140 eventos en 22 estados de la República Mexicana**

- **160 donadores** de sangre
- **9,700 kg** de tapitas donados
- **40 trenzas** de cabello donadas

Fundación Azteca

Fundación Azteca es el principal brazo social de Grupo Salinas y tiene el objetivo de **transformar la vida de miles de personas en las comunidades donde nuestras empresas tienen presencia,** mediante la generación de valor en tres pilares estratégicos:

- **Juventud.** Brindamos las herramientas y habilidades necesarias para formar a los líderes del mañana. Este pilar comprende programas educativos que buscan identificar y potenciar el talento, impulsar la cultura del mérito y la libertad como eje rector.
- **Sociedad.** Contribuimos al fortalecimiento del trabajo de las organizaciones civiles y emprendedores sociales para que, en conjunto, potenciemos sus beneficios y amplifiquemos el impacto.
- **Medioambiental y cuidado animal.** Trabajamos en programas de concientización y educación sobre la preservación de nuestro entorno.

En 2023 renovamos por tercera ocasión la certificación ISO-37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno, estándar de referencia para ayudar a las organizaciones en la lucha contra la corrupción mediante el establecimiento de una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento.

En 2023, alcanzamos una matrícula de 7,289 alumnos en 21 Planteles Azteca

Apertura de 2 nuevos planteles en Guatemala

JUVENTUD

› Planteles Azteca

En 1997, fundamos el primer Plantel Azteca en la Ciudad de México. Derivado del éxito de la institución, desarrollamos el Modelo Educativo Azteca, el cual es implementado en escuelas públicas en alianza con gobiernos estatales y consiste en la impartición de educación personalizada que permite identificar y potenciar las fortalezas de los alumnos, así como desarrollar sus habilidades sociales y emocionales.

Alumnos beneficiados a través de los programas de becas

Nivel escolar	2022	2023
Secundaria	2,813	4,637
Bachillerato	1,575	2,652
Total	4,388	7,289

Robótica

Dentro de Plantel Azteca impulsamos la robótica mediante la impartición de clases, además de que contamos con una alianza con For Inspiration and Recognition of Science and Technology (FIRST) para realizar concursos nacionales e internacionales de robótica

Indicadores	2022	2023
Personas beneficiadas (CDMX)	**67**	**72**
Alumnos de secundaria	40	33
Alumnos de bachillerato	27	39
Personas beneficiadas (estatal)	**347**	**384**
Alumnos de secundaria	260	271
Alumnos de bachillerato	87	113

Esperanza Azteca

Identificamos e impulsamos el talento musical de jóvenes, brindándoles formación integral que les permite transformar sus comunidades.

En 2023 operaron 22 orquestas, establecidas en 13 estados de la República. Beneficiamos a 3,442 niños y jóvenes con el programa, quienes realizaron más de 100 conciertos.

Indicadores	2022	2023
Estudiantes de licenciatura	139	77
Estudiantes de nivelación	51	35
Maestros	23	38

SOCIEDAD

› Movimiento Azteca (MOVA)

Invitamos a la ciudadanía a tomar acción y apoyar causas de impacto nacional a favor de México. En 2023, realizamos la edición 118 de MOVA, en favor de la Fundación IMSS para la adquisición de sillas-cama.

Fundación IMSS	2022	2023
Número de sillas-cama	1,679	1,680
Monto recaudado (MXN)	$7,051,800	$7,056,000

MEDIOAMBIENTAL Y CUIDADO ANIMAL

› Huellatón

Llevamos a cabo el primer Huellatón y, en conjunto con Pedigree, logramos donar 143 toneladas de alimento para perros y gatos, lo que equivale a 3 meses de alimento para 40 albergues de la Ciudad de México, Estado de México, Hidalgo, Puebla y Morelos.

→ +140 toneladas de alimento para mascotas donado

→ Logramos recaudar $7,056,000, lo que equivale a 1,680 sillas-cama

› Cumbre de Emprendimiento e Innovación Ambiental

En 2023 tuvo lugar la 4ª. Cumbre de Emprendimiento e Innovación Ambiental, foro en el que reunimos a líderes y expertos del sector público y privado, quienes imparten educación y capacitación a jóvenes emprendedores y organizaciones civiles en materia de emprendimiento social, innovación, creatividad y sustentabilidad.

→ 421 asistentes y +200,000 personas alcanzadas a través de la transmisión en línea del evento

› Turismo Sostenible

Realizamos una convocatoria, en la que participaron más de 300 emprendimientos, de los cuales 12 fueron seleccionados. Estos participaron en un proceso de consolidación de capacidades en turismo sostenible y market ready. Los 3 mejores proyectos estuvieron presentes en la Cumbre de Emprendimiento e Innovación Social 2023 y, con el apoyo de Aeroméxico y Elektra, viajaron a la Feria Internacional de Turismo en Madrid.

→ +300 emprendimientos participantes; 12 seleccionados y 3 premiados

› Limpiemos México

GRI 304-3

Es el programa insignia de Fundación Azteca que consiste en la realización de campañas de limpieza, en las cuales participan voluntarios que realizar la recolección de desechos sólidos en determinadas zonas. Contamos con una campaña permanente en el Desierto de los Leones, donde además de las jornadas de recolección, impartimos cursos de capacitación y de educación.

Resultados del programa

Indicadores	2022	2023
Número de brigadas	6	6
Número de voluntarios	4,690	3,501
Residuos recolectados (kg)	98,618	36,052
Neumáticos (piezas)	2,000	303
Residuos sólidos (kg)	96,618	31,622
Árboles plantados	22,455	11,535

› Un Nuevo Bosque

GRI 304-3

Impartimos educación a niños y jóvenes sobre la importancia del cuidado de nuestros bosques e impulsamos su conservación y reforestación.

→ **3,482 voluntarios** participantes, quienes sembraron **+11,000 árboles** en las **7 jornadas** realizadas.

→ **6 jornadas** en las que participaron **3,501 voluntarios;** 515 de ellos pertenecen a Grupo Salinas

→ **+36 toneladas** de residuos recolectadas

Compromiso ambiental

Gestión ambiental

En 2023, invertimos +$20 millones de pesos en las sucursales para la implementación de equipos para la eficiencia en el consumo de energía y agua

Energía

GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302-4, 302-5

En materia de energía, contamos con dos estrategias para minimizar el impacto de las emisiones:

1. Equipos electromecánicos catalogados y aprobados por el área de Energía y Medio Ambiente. Se elaboró un documento denominado Sello de Energía, donde se identificaron los equipos evaluados y aprobados, los cuales están certificados por ROHS, AHRI y NOM. Este documento está categorizado de la siguiente manera:
   - **Iluminación.** Tiene como objetivo establecer criterios y lineamientos del sistema de iluminación en inmuebles de Tiendas Elektra, Banco Azteca e Italika, bajo las siguientes normas:
     - NOM-001-SEDE-2012 de Instalaciones eléctricas.
     - NOM 025-STPS-2008 Condiciones de Iluminación en los centros de trabajo.
   - **Aire acondicionado.** Tiene como objetivo establecer las consideraciones básicas para el diseño de aire acondicionado en sitios de Tiendas Elektra, Banco Azteca e Italika. Tiene como finalidad cumplir con los siguientes objetivos específicos:
     - Control de temperatura (24°C).
     - Control de humedad (50%).
     - Movimiento de la distribución del aire en un espacio determinado.
     - Ahorro de energía.

Por otro lado, elaboramos la Política de Energía, la cual toma todos estos elementos técnicos para el conocimiento de los colaboradores para un manejo eficiente de la energía en sucursales y corporativos.

2. Contamos con suministro de energía renovable (eólica y geotérmica) a sucursales de Tiendas Elektra. Adicionalmente, contamos con cuatro pilotos de sistemas fotovoltaicos, con los cuales generamos 218 MWh del consumo total de las sucursales en 2023, evitando la emisión de 955 tCO_2eq.

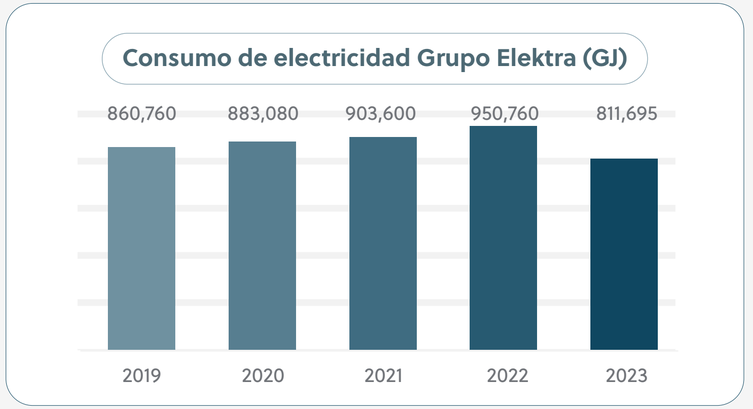
Iniciativas 2023

- Aplicación de políticas en las sucursales para el uso eficiente de la energía, agua y residuos, así como sobre el uso de equipos.
- Catálogo de equipos eficientes en sucursales (iluminación LED, aires inverter y muebles de bajo consumo de agua).

→ **Consumo de 82 GWh** de energía proveniente de fuentes renovables, equivalente a 124,589 GJ

→ Intensidad energética de **26.53 GJ/colaborador***

*La intensidad energética fue calculada considerando un consumo energético de 1,428,368 GJ y 53,846 colaboradores.



Nota. Los estándares, metodologías y herramientas utilizados para el cálculo fueron la Ley General de Cambio Climático, el Reglamento de la Ley General de Cambio Climático en materia del Registro Nacional de Emisiones, recibos de cobranza centralizada de CFE (no renovable), recibos de cobranza de Grupo Dragón (renovable).

Fuente de energía	GJ
Gasolina	611,868
Gas LP	4,803
Diésel	2
Fuentes renovables	124,589
Electricidad	687,106
Total	**1,428,368**

Notas:
- Las cantidades de combustibles y fuentes de energía consideradas en el cálculo fueron:
  - › Combustible de fuentes móviles: 10,783,016 litros de gasolina.
  - › Combustibles de fuentes fijas: 183,989 litros de gas LP y 45 litros de diésel.
  - › Energía de fuentes renovables: 63 GWh provenientes de energía eólica y 19 GWh proveniente de otras fuentes de energía renovable.
  - › Energía de fuentes no renovables: 191 GWh de electricidad.
- Los estándares, metodologías y herramientas utilizados para el cálculo fueron: cuentas contables de gastos de combustibles SAP, recibos de cobranza centralizada CFE, recibos de Cobranza de Grupo Dragón (como metodología, se toman los valores monetarios y se convierte a litros de combustible, unidades de medida).
- La fuente de los factores de conversión utilizados fue el Sistema Internacional de medidas de energía, utilizando el poder calorífico y realizando la conversión a Joules.

› Emisiones

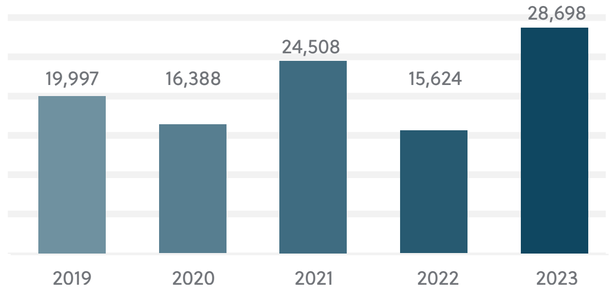
GRI 2-4, 3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

Derivado de la naturaleza de la actividad realizada por Tiendas Elektra, Banco Azteca e Italika, las emisiones generadas están vinculadas al consumo de energía, por lo que la implementación del Sello de Energía y la Política de Energía son clave para contar con tecnología eficiente en corporativos y sucursales, así como con el correcto mantenimiento y uso de la energía.

Iniciativas 2023

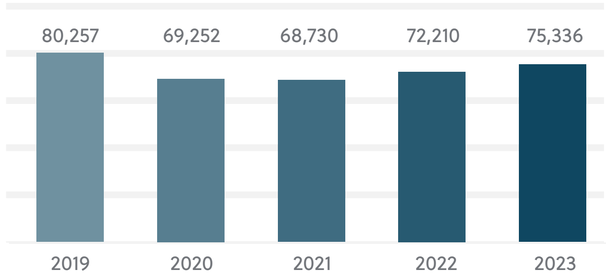
- Llevamos un control de las emisiones generadas por el consumo de energía, para monitorear el comportamiento de las sucursales y determinar los puntos de mejora.

Emisiones Alcance 1 Grupo Elektra (tCO_2e)



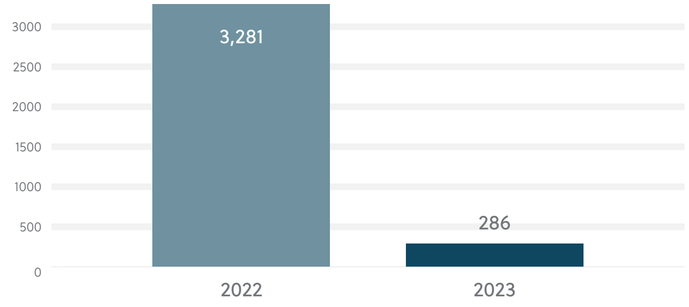
Notas:
- Los gases incluidos en el cálculo son: CO_2, CH_4 y N_2O.
- Los factores de conversión utilizados fueron el poder calorífico de cada combustible, el factor de emisión de cada combustible para fuentes móviles y producción de energía, así como el potencial de calentamiento global.
- Las fuentes y estándares para el cálculo fueron la Ley General de Cambio Climático y su Reglamento en materia del RENE, el Acuerdo que establece las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero publicado en el DOF el día 03/09/2015.

Emisiones Alcance 2 Grupo Elektra (tCO_2e)



Notas:
- El cálculo considera únicamente CO_2.
- Los factores de conversión utilizados fueron: 0.494 para 2020; 0.423 para 2021, 0.435 para 2022 y 0.438 para 2023.
- La fuente utilizada para el cálculo fue el Factor de Emisión Anual del Sistema Eléctrico Nacional.

Emisiones Alcance 3 Grupo Elektra Tiendas Elektra, Italika y Banco Azteca (tCO_2e)

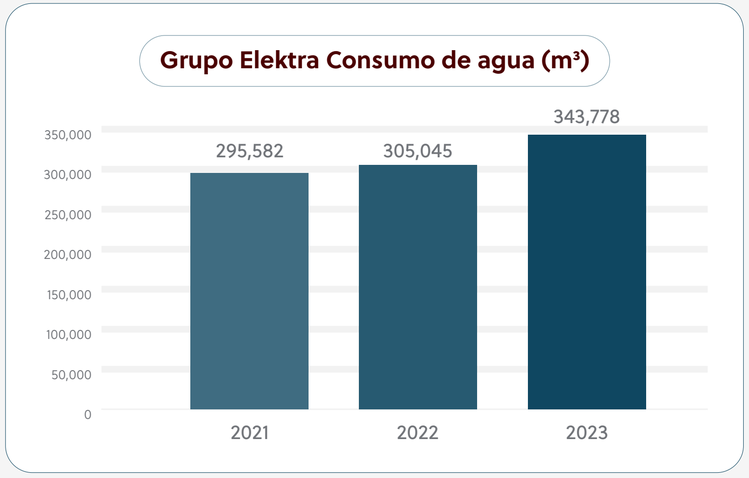


Notas:
- Las emisiones alcance 3 consideran la categoría 6, viajes de negocios;.
- La disminución de emisiones de Alcance 3 se debe a una estrategia de eficiencia en la logística de vuelos y a la consideración del periodo junio-diciembre de 2023.

› Agua

Iniciativas 2023

- Para optimizar la gestión del agua, elaboramos la Política de Consumo de Agua para corporativos.
- Con el objetivo de disminuir el consumo de agua en sucursales de Tiendas Elektra, Banco Azteca, Italika y corporativos, contamos con muebles de baño eficientes, como: llaves de baño, mingitorios y excusados, con un consumo de 3.7 litros, 1 litros por descarga y 3.8 litros por descarga, respectivamente.



› Residuos

Los corporativos de Grupo Elektra realizan un manejo integral de los residuos. Para ello, contamos con la política de Manejo de Residuos Sólidos y el Reglamento de Residuos Valorizables, los cuales indican cómo llevar a cabo su separación, disposición, almacenamiento y recolección.

Iniciativas 2023

- Implementamos una bitácora para llevar el control de cada una de las recolecciones de los residuos valorizables de cada corporativo y la cantidad de residuos generados, así como los manifiestos correspondientes de cada residuo.

En 2023 generamos un total de 33,776 kg de residuos valorizables, como PET, cartón, aluminio, entre otros, a los cuales se les dio un manejo correcto, como el reciclaje.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

10,002,992 kg
de residuos valorizables
generados en 2023*

*El periodo considerado corresponde a marzo-diciembre de 2023 para tres centros de trabajo: Corporativo La Luna, Torre GS y Torres Esmeralda. Se incluyen los residuos valorizables para Ensamblika, correspondientes al año 2023.

Residuos	Resultado 2023 (kg)
Aluminio	16,363
Cartón	6,687,528
Mixto	1,300
PET	2,358
Playo	105
Madera	1,092,940
Chatarra	671,650
Plástico	13,475
Cable	540
Hule espuma	1,317,970
Unicel	100,469
Fleje	98,294
Total	**10,002,992**

Nota.El periodo considerado corresponde a marzo-diciembre de 2023 para tres centros de trabajo: Corporativo La Luna, Torre GS y Torres Esmeralda. Se incluyen los residuos valorizables para Ensamblika, correspondientes al año 2023..

NUESTROS NEGOCIOS

- Tiendas Elektra
- Italika
- Banco Azteca

Nuestros negocios

› Grupo Elektra

GRI: 2-1, 2-6

→ Grupo Elektra, S.A.B. de C.V. es una sociedad anónima bursátil de capital variable constituida bajo las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Se fundó en los años 50 como una empresa dedicada a la fabricación de transmisores de radio y posteriormente comenzó a operar como una comercializadora con la apertura de su primera tienda Elektra.

Es la compañía de servicios financieros y de comercio especializado, líder en Centroamérica, dirigida a los niveles socioeconómicos C+, C, C- y D+. Además, es el mayor proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en EUA a través de su subsidiaria Purpose Financial, Inc., dirigida a la clase media de dicho país.

Al 31 de diciembre de 2023, Grupo Elektra operaba 6,174 puntos de contacto a través de sus tiendas Elektra, Salinas y Rocha, Banco Azteca y sucursales de Purpose Financial, en Estados Unidos. 5,331 puntos de contacto se encuentran en cuatro países latinoamericanos: México, Guatemala, Honduras y Panamá, y 843 sucursales de Purpose Financial en Estados Unidos.

Tenemos 118 años de presencia en el mercado con Salinas y Rocha y 74 años con Tiendas Elektra

Tiendas Elektra

GRI 2-1

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

Actualmente operamos en toda la República Mexicana con 1,225 puntos de contacto, esforzándonos en cada uno de ellos por generar una experiencia única de compra

Líneas de negocio

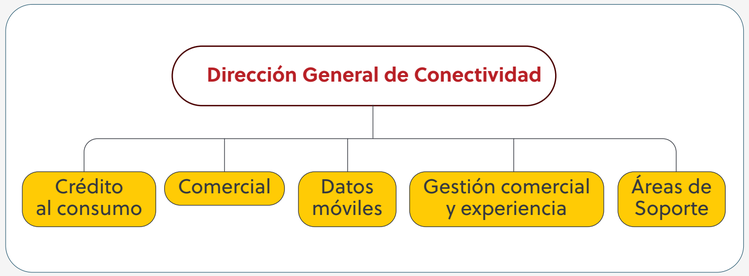
› Conectividad

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

Objetivos principales de Conectividad:

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

Estructura de Dirección de Conectividad:



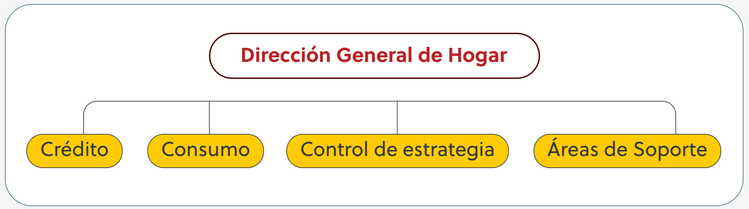
› Hogar

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

Objetivos principales de Hogar:

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

Estructura de la Dirección de Hogar:



Movilidad

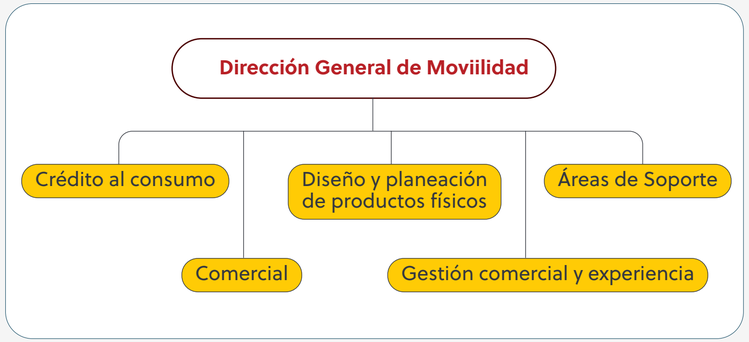
Brinda acceso a la mejor experiencia para adquirir soluciones de movilidad a crédito y de contado, de acuerdo con las necesidades clientes.

Objetivos principales de Movilidad:

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

Ofrece motocicletas que brindan transporte seguro, eficiente y sustentable a familias y negocios, a través de una gama completa de posibilidades para el usuario final, entre ellas: Italika, Hero, Benelli, Kymco y Suzuki. Además ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de comprar a crédito.

Estructura de la Dirección de Movilidad



38
nuevas tiendas

E-COMMERCE

+27%
en **ventas totales**
vs año anterior

+138%
en **ventas de mercancía**
de marketplace vs 2022

227,762 envíos
y **277,102 pick-up** en tiendas

MARKETPLACE

+164%
en **ventas totales**
vs 2022

+147%
en **ventas vía préstamo Elektra** vs 2022

373,559
transacciones en 2023

› E-commerce

SASB CG-EC-000.C

Es una plataforma digital que permite que los clientes adquieran mercancía propia, mercancía de marketplace, servicios financieros e, inclusive, viajes desde donde estén. Los servicios que ofrecemos desde nuestra plataforma de comercio electrónico son:

- Venta de Mercancía propia (1P)
- Venta de Mercancía de Marketplace (3P)
- Servicios financieros (Préstamo Personal y de Consumo)
- Viajes
- Seguros
- Entrega en domicilio
- Entrega en tienda
- Pago en línea con diferentes medios de pago
- Seguimiento a pedido
- Postventa

Contamos con dos principales canales:

- Canal de venta asistida. Canal disponible en las tiendas de Red Elektra. Consiste en que un asesor de ventas ayuda al cliente a realizar su compra; este canal se opera desde una herramienta donde el asesor puede ver el catálogo completo disponible para que el cliente compre con cualquier medio de pago.
- Canal de venta de autoservicio. Los productos de mercancía propia y de Marketplace están disponibles para su venta a través del e-Commerce Web, App Elektra, Italika.mx, One Click (venta por medio de la aplicación de Banco Azteca), Super App y Call Center "estrategia de Outbound".

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Marketplace

Brinda acceso a los clientes a una amplia gama de productos de terceros a través de la plataforma Elektra.mx. Cuenta con 18 categorías de productos, 8 de las cuales son nuevas y 10 complementarias.

EJES DE ACCIÓN

Compromiso con la competitividad

Estamos comprometidos con **la integridad y la transparencia en todas nuestras operaciones,** garantizando que nuestros procesos y prácticas estén en plena conformidad con las leyes y regulaciones pertinentes, para lo cual contamos con altos estándares éticos.

digitalización de procesos

Ominicalidad y accesibilidad a productos y servicios

Compromiso con los grupos de interés

Desde nuestros inicios hemos buscado **impulsar la inclusión financiera y el acceso a productos asequibles.** Asimismo, buscamos en todo momento el **bienestar de las comunidades en las que operamos,** implementando proyectos que abonen a la **salud, la educación y el acceso a los servicios básicos, así como el desarrollo y la calidad de vida de nuestros colaboradores.**

Eficiencia logística

Gestión de marca y comunicación ASG

Cadena de suministro responsable

Compromiso con el planeta

Buscamos minimizar el impacto ambiental de las operaciones a través de prácticas sostenibles para **preservar el medio ambiente, cuidar los recursos naturales**, y así **mitigar el cambio climático,** para las **generaciones presentes y futuras.**

Automatización y eficiencia de los procesos operativos

Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio

GRI 3-3

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

Nuestro enfoque de resiliencia y adaptabilidad nos permite prosperar y mantenernos a la vanguardia de la industria.

Gestión de Riesgos

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

MODELO DE SUSTENTABILIDAD

A partir de diciembre del 2018, buscando **generar prosperidad incluyente** nos adherimos al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, y tomamos como referente sus **diez principios en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales y Anticorrupción.** Con esto demostramos un fuerte compromiso con la promoción de una cultura empresarial responsable.

EJES DE ACCIÓN

Compromiso con el planeta

Compromiso con la competitividad económica

Compromiso con los grupos de interés

MATERIALIDAD

En 2023, llevamos a cabo la actualización del estudio de materialidad, para identificar los aspectos materiales relevantes a considerar en la estrategia, así como en el Modelo de Sustentabilidad de Tiendas Elektra, y los temas a reportar en este informe.

Matriz de materialidad

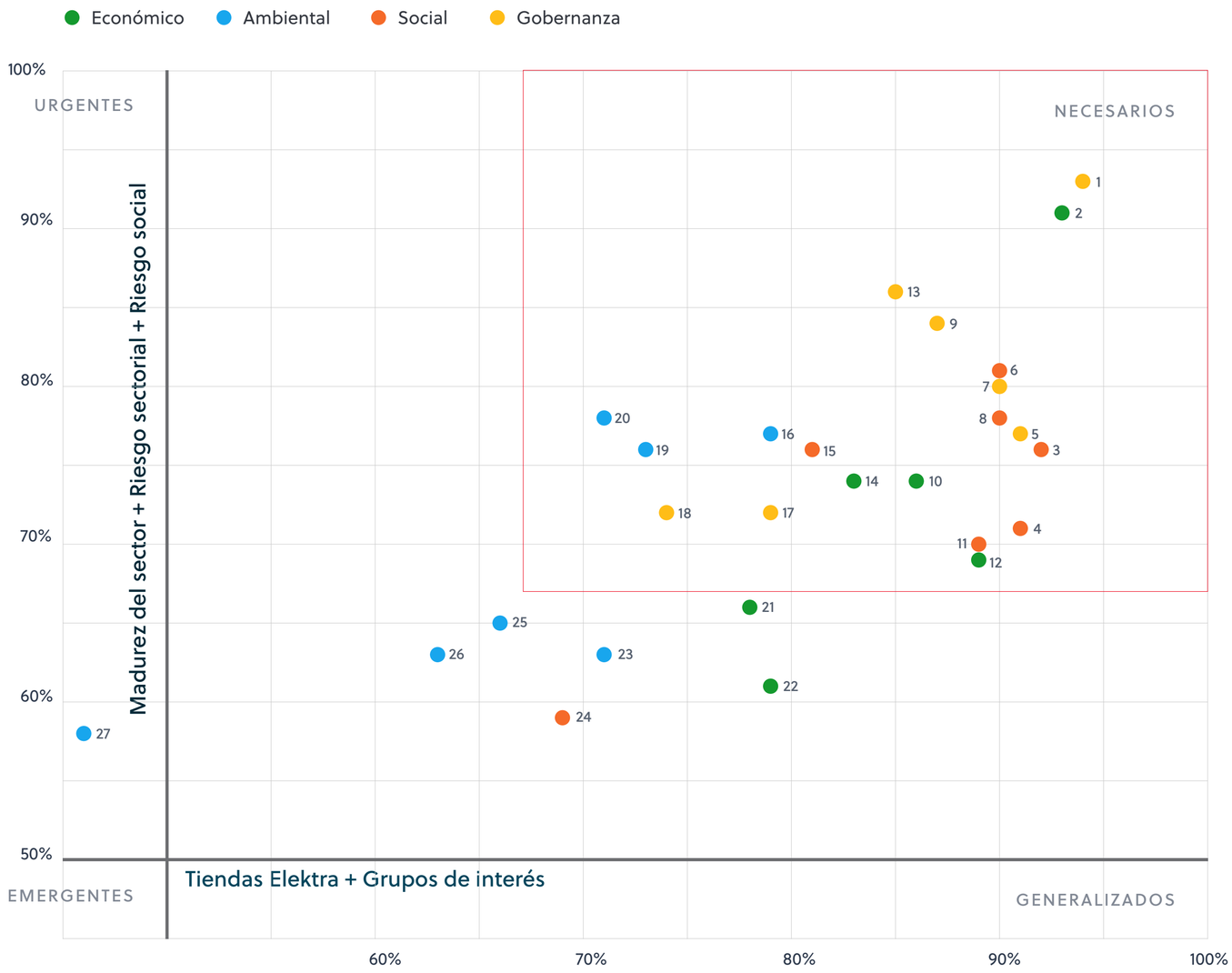
GRI 3-1, 3-2

Los aspectos materiales de Tiendas Elektra se muestran a continuación:

1	Prevención de lavado de dinero/fraudes
2	Gestión de la marca
3	Estándares con proveedores
4	Desarrollo de capital humano
5	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG
6	Derechos humanos
7	Ética e integridad
8	Salud y seguridad ocupacional
9	Gestión de riesgos
10	Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos
11	Impacto social
12	Gestión de relaciones con clientes
13	Corrupción, soborno y transparencia
14	Temas financieros
15	Diversidad e igualdad de oportunidades
16	Ecoeficiencia energética
17	Ciberseguridad
18	Gobierno corporativo
19	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas
20	Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental
21	Eficiencia operativa
22	Operaciones
23	Materiales
24	Atracción y retención de talento
25	Gestión de residuos
26	Gestión de recursos hídricos
27	Biodiversidad

Matriz de materialidad

Los aspectos materiales de Tiendas Elektra se muestran a continuación:



Dimensión	Tema material 2023	Tema 2021
Económica	Gestión de la marca*	N/M
	Temas financieros	✓
	Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	N/M
	Gestión de relaciones con clientes*	✓
Ambiental	Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	N/A
	Ecoeficiencia energética*	N/M
	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas*	N/M
Social	Desarrollo de capital humano	N/M
	Salud y seguridad ocupacional	✓
	Diversidad e igualdad de oportunidades	N/M
	Derechos humanos	N/A
	Impacto social	N/M
	Estándares con proveedores*	N/M
Gobernanza	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG*	N/M
	Gobierno corporativo	N/M
	Gestión de riesgos	N/A
	Ciberseguridad	N/M
	Ética e integridad	N/M
	Corrupción, soborno y transparencia	N/M
	Prevención de lavado de dinero / fraudes*	N/A

✓ Tema material en 2023 y 2021. N/M Tema no material en 2021. N/A Tema no aplicable, debido a su inexistencia en el análisis 2021. *Temas de alto impacto, son aquellos temas que fueron los mejor valorados por los grupos de interés y a los cuales la Compañía brinda mayor atención. A los temas enlistados se suma Estándares con proveedores.

Correlación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Con base en los temas materiales resultantes, llevamos a cabo su correlación con los ODS, con la finalidad de conocer los ámbitos de la Agenda 2030 a los que contribuimos en Tiendas Elektra a través de nuestras acciones.

	Tema material 2023	Descripción
Dimensión Económica	**Gestión de la marca***	Es la búsqueda de un posicionamiento reconocible y único en la mente de los clientes, basado en comunicación y publicidad responsable, congruente con los valores de la empresa y en cumplimiento de la legislación y los códigos voluntarios aplicables.
	Temas financieros	Es el conjunto de indicadores que permite comprender la situación y desempeño financiero de la compañía, así como los rubros de mayor importancia en las decisiones de inversión.
	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.
	Gestión de relaciones con clientes*	Es la estrategia con 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.
Dimensión Ambiental	**Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental**	Son los lineamientos y compromisos que conducen a la empresa hacia el cumplimiento normativo, la mitigación del impacto negativo de sus operaciones y el aprovechamiento de las oportunidades para la mejora ambiental.
	Ecoeficiencia 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.

D. Ambiental

Dimensión Social

Tema material 2023	Descripción
Cambio climático y otras emisiones atmosféricas*	Es una de las principales problemáticas globales de la actualidad. Se define como la modificación de la temperatura y otras variables del clima. Para efectos del estudio de materialidad, considera las prácticas de monitoreo y mitigación de emisiones, así como el establecimiento de una clara estrategia contra el cambio climático.
Desarrollo de capital humano	Programas de desarrollo de habilidades y competencias de los colaboradores para asegurar la óptima consecución de sus funciones y fomentar su crecimiento al interior de la empresa, además de contar con planes de carrera a largo plazo y procesos de evaluación de desempeño transparentes.
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.
Diversidad e igualdad de oportunidades	Es el conjunto de mejores prácticas para garantizar la equidad en el acceso a oportunidades de empleo, trato y desarrollo, sin considerar diferencias de raza, género, edad, grupo étnico, educación, religión, orientación sexual, ideología, estado físico y mental.
Derechos humanos	Son los derechos y libertades fundamentales que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Las empresas deben considerar todos y cada uno de los derechos humanos sobre los que puedan tener potenciales impactos e implementar prácticas para fomentar un comportamiento responsable, con especial foco en los riesgos que afecten estos derechos.
Impacto social	Se refiere a las medidas implementadas por la empresa para atender las necesidades y expectativas de las comunidades donde tiene presencia, buscando potenciar los impactos positivos y mitigar los impactos negativos.
Estándares con proveedores*	Son los lineamientos que establece la organización para asegurar el cumplimiento, la gestión sostenible y la resiliencia de la cadena de suministro.

Gobernanza

Tema material 2023	Descripción
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG*	Es el conjunto de procesos y herramientas para planear y ejecutar el establecimiento de políticas sostenibles, criterios ASG, metas para medir el progreso anual hacia los objetivos planteados y la implementación de las mejores prácticas en materia de sostenibilidad.
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.
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.
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.
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.
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.
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.

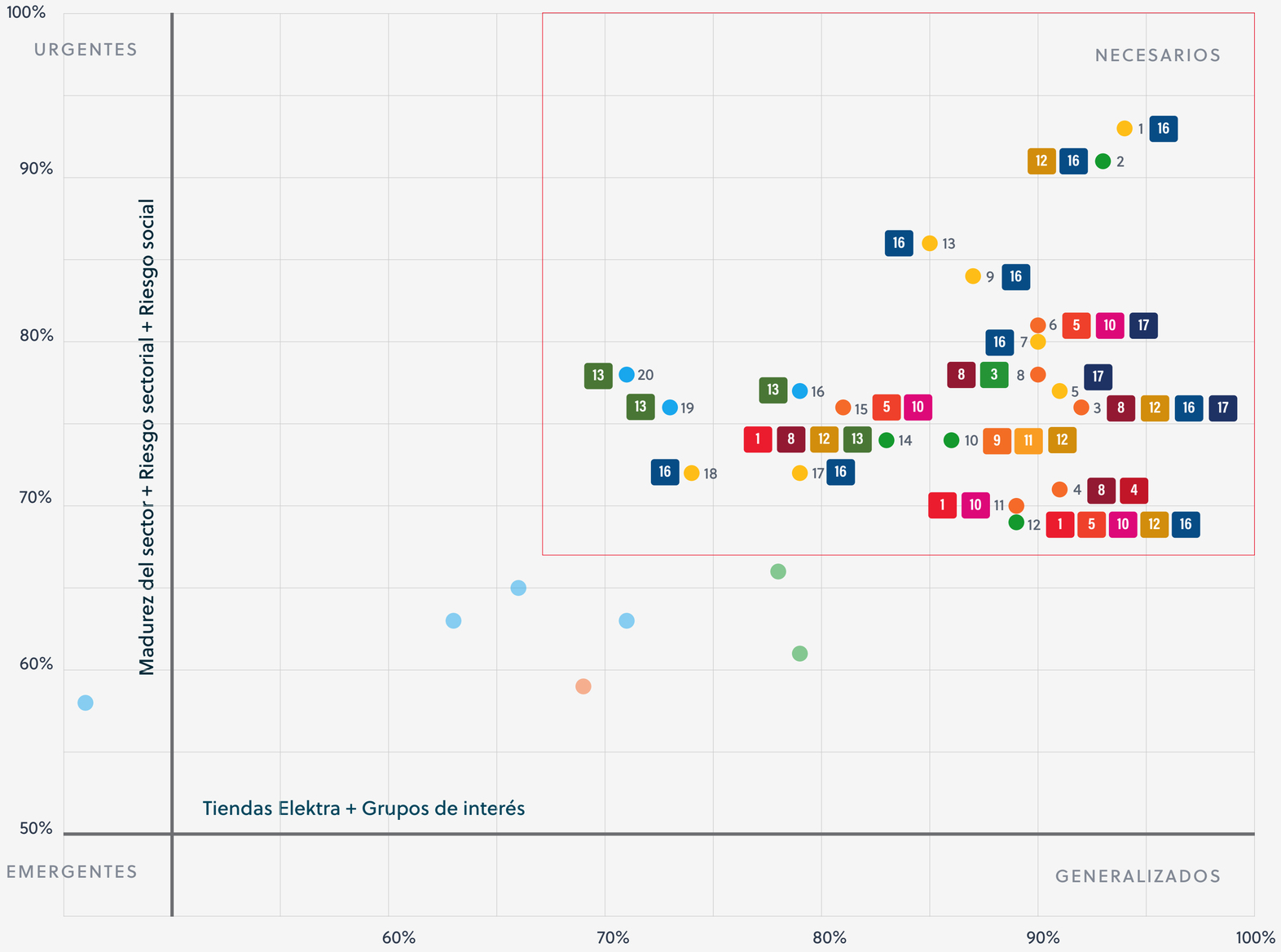
*Temas de alto impacto.

Matriz de correlación de temas materiales con los ODS

1. Prevención de lavado de dinero / fraudes
2. Gestión de la marca
3. Estándares con proveedores
4. Desarrollo de capital humano
5. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG
6. Derechos humanos
7. Ética e integridad
8. Salud y seguridad ocupacional
9. Gestión de riesgos
10. Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos
11. Impacto social
12. Gestión de relaciones con clientes
13. Corrupción, soborno y transparencia
14. Temas financieros
15. Diversidad e igualdad de oportunidades
16. Ecoeficiencia energética
17. Ciberseguridad
18. Gobierno corporativo
19. Cambio climático y otras emisiones atmosféricas
20. Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiente

• Económica • Ambiental • Social • Gobernanza

ODS:



Nuestra oferta de valor

› Experiencia del cliente

GRI 3-3

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

Basamos la atención al cliente en el modelo "somos extraordinarios", que sirve de guía para que nuestros colaboradores conozcan los pasos para dar una atención extraordinaria. Asimismo, monitoreamos de manera trimestral, el Índice de Promotores Neto (IPN) a través de una encuesta, vía mensaje y llamadas. Este evalúa la satisfacción y preferencia de los consumidores a fin de entender si se están cumpliendo sus expectativas e identificar oportunidades de mejora

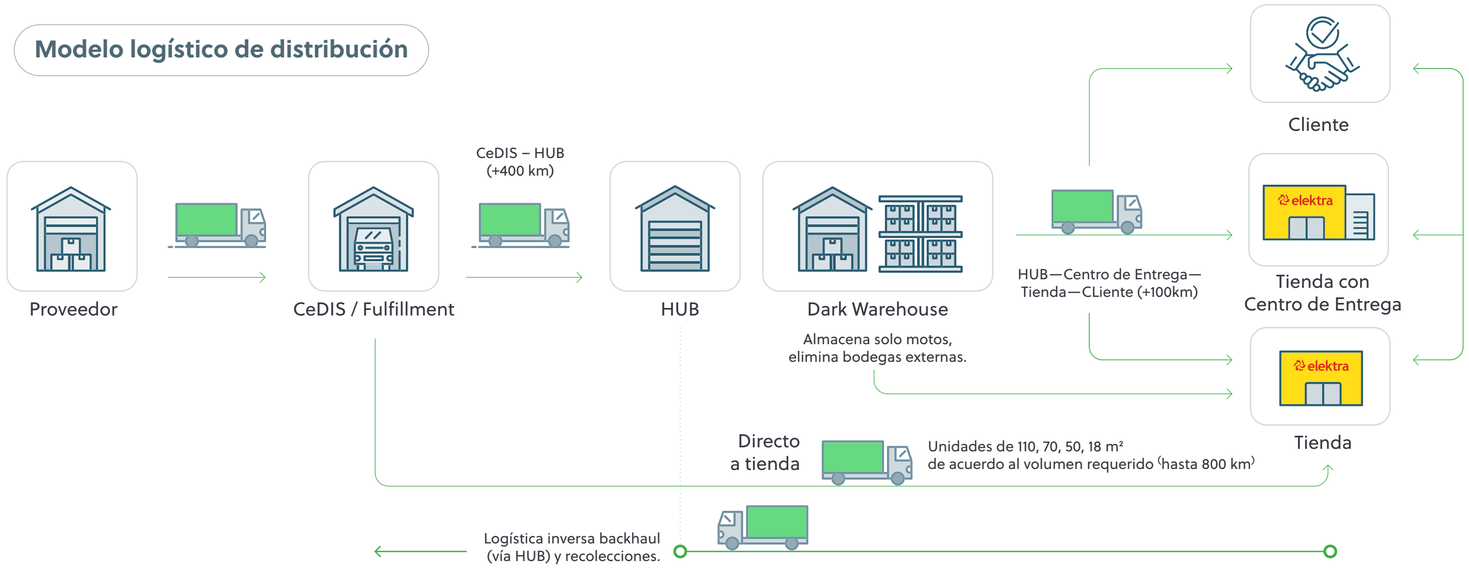
Para mayor información acerca de experiencia al cliente, da clic aquí

› Privacidad del cliente

GRI 3-3, 418-1

En Tiendas Elektra nos aseguramos de que los colaboradores conozcan los procesos para la protección de los datos de los clientes y se comprometan a cumplirlos. Por ello, en el canal digital, todos los colaboradores firman el documento Términos y condiciones, el cual contempla la cláusula Décima primera, referente a la Transferencia de datos personales, apegada al artículo 35 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).

Modelo logístico de distribución



› Mejora continua

SASB CG-MR-000.B

Cada vez más existen cambios en el mercado que nos llevan a una mejora permanente en los procesos, permitiéndonos ser más resilientes y, por tanto, más competitivos, lo que se encuentra soportado en una sólida estrategia centrada en el cliente.

Aprovechamos todas las áreas de oportunidad que se presentan en este contexto, con la finalidad de adaptarnos de manera óptima a las preferencias y necesidades individuales de cada cliente. Tal es el caso del E-commerce, plataforma que nos da la posibilidad de brindar soluciones a nuestros clientes para realizar compras en línea de forma fácil, rápida y segura, con un catálogo extendido de productos para cubrir sus necesidades.

Nuestro enfoque estratégico en la omnicanalidad garantiza la mejor experiencia de compra para los clientes en todos los canales disponibles: tiendas físicas con la opción de utilizar los kioscos y zonas digitales, o efectuar compras asistidas con tabletas; en línea, utilizando la aplicación móvil y la página web con opciones de compra ship to store o ship to home.

Derivado de la consolidación de nuestra plataforma E-Commerce, en 2023 lanzamos la App Elektra digital, alcanzando 1.5 millones de descargas y generando el 25% de las ventas digitales.

Asimismo, logramos ampliar el catálogo de productos de 89,000 a 148,000 SKUs, contribuyendo a la creación del ecosistema omnicanal y brindando la oportunidad a los clientes de tener acceso a una mayor cantidad de opciones para mejorar la calidad de vida de sus familias.

257,141 m²
de almacenaje

1,464
colaboradores

En el Marketplace de Tiendas Elektra, contamos con un proceso de evaluación de los servicios que ofrecemos, el cual se basa en el cumplimiento de los tiempos de entrega que el vendedor (tercero) describe en sus productos, el nivel de surtimiento de los pedidos y el número de cancelaciones.

Red de suminstro responsable
Nuestro compromiso con la sustentabilidad va más allá de nuestros límites organizacionales. Generamos una red de suministro responsable con Baz Entregas, compartiendo nuestros principios y valores a través de medidas y procesos responsables.

› Baz Entregas

Tiene el objetivo de crear una red logística eficiente y rentable para incrementar la satisfacción de los clientes, con base en tres elementos clave:

- Garantizar el abasto correcto a los puntos de venta, con la menor inversión de inventario.
- Cumplir la promesa de entrega a nuestros clientes, al menor costo posible con una propuesta de valor competitiva.
- Recuperar nuestros costos logísticos a través de ingresos logísticos de terceros.

En 2023, en Baz Entregas, con la finalidad de responder a la estrategia de resiliencia de nuestro negocio, nos enfocamos en finalizar la construcción de las capacidades del proyecto de transformación de la Red Logística:

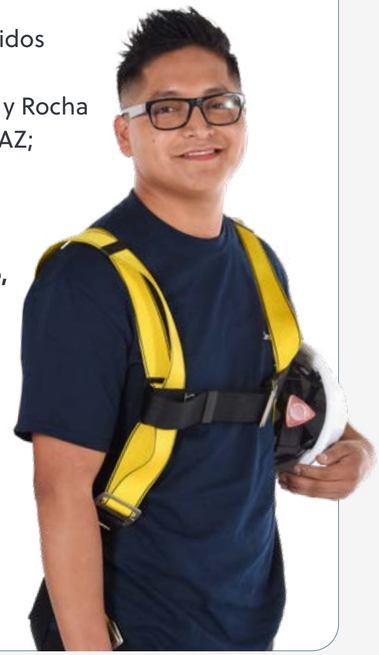
1. Creamos nuevas capacidades físicas
- 10 centros de distribución (CeDis) omnicanales
- 36 centros logísticos (HUBs)
- 24 almacenes automáticos (darkwarehouses)
- 87 centros de entrega

2. Renovamos 100% de la flota
Habilitamos tramos CeDis → HUB → tienda última milla, logística inversa y backhaul
- 742 unidades monitoreadas en tiempo real
- 72,616 m3 capacidad semanal
- 719 operadores y 619 auxiliares

3. Automatizamos los procesos de abasto e implementamos el inventario único geolocalizado para reducir los niveles de inventario
Proceso de planeación colaborativo (comercial – abasto – proveedor) con foco en mejorar la tasa de cumplimiento de entregas.

Con la implementación de la nueva red, logramos:

- **2,235 puntos de venta** atendidos
- **1,945 canales propios:**
  1,222 Tiendas Elektra, Salinas y Rocha y BDR; **683** Presta Prenda y DAZ; 40 Elektra motos
- **290** canales de terceros: distribuidores de motos
- **660 mil entregas a domicilio,** con unidades propias y de terceros



Cada semana en promedio:
- Embarcamos 72,616 m3
- Recorremos 670,000 km
- Visitamos las tiendas 3 veces
- Entregamos a domicilio de 6,000 a 9,000 pedidos

En el contexto de la mejora continua para lograr la satisfacción del cliente, existe un proyecto conjunto entre Marketplace y Logística omnicanal que busca habilitar nuevas capacidades para reservar y asignar el inventario en tiempo real en los puntos logísticos, habilitar los CeDis para el manejo de guías, ajustando la frecuencia y promesa de entrega a tienda y domicilio, así como acompañar al cliente durante todo su proceso de compra, entrega y postventa (en tiempo real).

→ La nueva red permite abastecer de forma más eficiente a los puntos de venta y al cliente final

› Colaboradores

En Tiendas Elektra, contamos con **15,736 colaboradores en la operación.**

Atracción y retención de talento

GRI 401-1

Para nosotros es prioritario contar con colaboradores satisfechos en toda la operación, realizando sus actividades de manera segura, manteniendo un balance entre su vida personal y el trabajo. Por este motivo, promovemos un entorno de diversidad e igualdad de oportunidades en donde nuestros colaboradores tengas las herramientas y se sientan motivados a dar lo mejor de sí mismos.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Desarrollo de talento

GRI 3-3, 401-1, 401-2

En Tiendas Elektra contamos con el Modelo Integral Operativo (MIO), que busca estandarizar, brindar herramientas y fortalecer el trabajo de los Líderes Formadores de Equipo. En 2023 logramos capacitar y certificar a:

- 3 líderes divisionales
- 21 líderes territoriales
- 20 directores de formatos propios
- 179 líderes regionales
- +500 gerentes líderes de punto de venta

Participamos en el equipo de mujeres jefe, iniciativa de Grupo Salinas que impulsa el empoderamiento femenino y su desarrollo mediante pláticas periódicas. Una parte importante de las asistentes se encuentran adscritas a Tiendas Elektra.

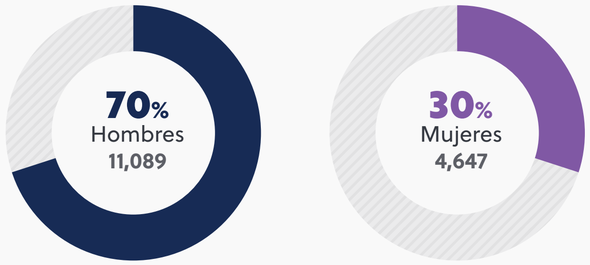
→1,838 nuevas contrataciones en 2023

→ Índice de rotación 48.18%

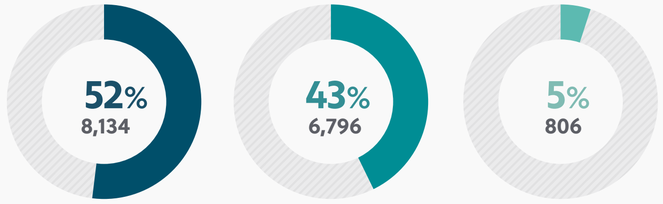
Plantilla

GRI 2-7 SASB CG-EC-330a.3

Tiendas Elektra plantilla por género

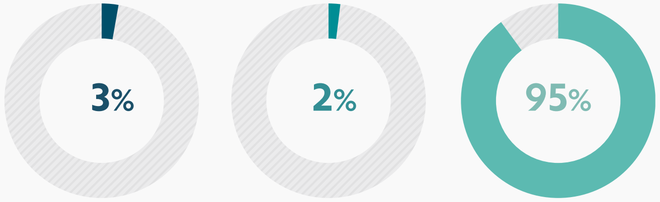


Tiendas Elektra plantilla por grupo de edad



– de 30 años | 30–50 años | + de 50 años

Tiendas Elektra plantilla por categoría laboral



526 Top | **293** Gerente | **14,917** Operativo

→Cerca de 1,800 promociones a posiciones de liderazgo en 2023; 49% son mujeres.

→Más del 95% de las vacantes son cubiertas por talento interno.

→852 colaboradores de la red logística capacitados en 2023.

Adicionalmente, con el propósito de impulsar a los colaboradores a superar sus metas profesionales, hemos creado sinergias con diversas instituciones educativas, entre ellas:

- Universidad del Valle de México (UVM), con quien hemos establecido una alianza para obtener el certificado de bachillerato, certificación en ventas, formación en liderazgo y educación continua.
- Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Centro de Formación y Perfeccionamiento Directivo (ICAMI), IPADE Business School y EGADE Business School, instituciones con las que hemos desarrollado programas de educación continua y perfeccionamiento directivo.

Los programas de liderazgo consisten en el desarrollo de habilidades de acuerdo con el arquetipo de líder, basado en competencias y en tres dimensiones: intrapersonal, empresa y con los equipos de trabajo. En 2023 se lanzaron 21 contenidos en línea y 3 presenciales.

Capacitación

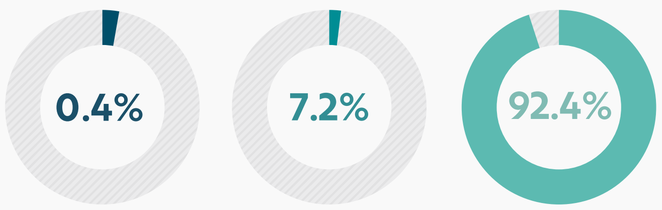
GRI 3-3, 404-2, 403-5

En 2023 impartimos diversos cursos específicos a los colaboradores de la red logística, entre ellos:

- Inducción a GS y Baz entregas / Clúster logístico
- Manejo adecuado del producto / simbología / señalización operativa
- Medidas de seguridad e higiene en almacén / riesgos y accidentes laborales
- Normatividad Manual de políticas y procedimientos / Código de ética
- Autogestión / disposición
- Orientación a resultados
- Formador de instructores
- Curso de capacitación como coach
- Evaluación como capacitador
- Impartición de materias del mapa curricular
- Explicación de funciones al ser instructor Coach

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Participantes en capacitación por categoría laboral



206	3,669	46,752
Top	Gerente	Operativo

→ 852 colaboradores de la red logística capacitados en 2023

Seguridad y salud ocupacional

GRI 403-5

Con el fin de garantizar la seguridad de los colaboradores en la red logística, en intranet contamos con políticas, procesos y procedimientos que abordan temas como el manejo de cargas dentro de los CeDis y procedimientos punta a punta, además de que reforzamos sus conocimientos en temas de seguridad a través de diversos cursos de capacitación.

Comunidades

En Tiendas Elektra, nos sumamos a las acciones sociales de Grupo Salinas y Fundación Azteca, entre ellas:

- Nuestros ejecutivos fungen como **mentores de los alumnos de Plantel Azteca.**
- Participación de más de **6,000 voluntarios** en 2023 en los voluntariados corporativos.
- Participación de la Red de Grupo Elektra/Corporativo en la campaña **Juguetón**, con la donación de 1,601 juguetes.
- Promoción de diversos temas por medio de los Comités de Operadores en diferentes estados, como educación, apoyos económicos o equidad de género.

Las comunidades a las cuales atendemos y brindamos servicio son las comunidades donde también vivimos, por lo que tenemos la responsabilidad de generar un impacto social positivo. Por ello, los colaboradores tienen la posibilidad de identificar causas sociales e instituciones en las comunidades que podrían ser apoyadas, poniéndolas a consideración de Fundación Azteca. Aunado a lo anterior, llevamos a cabo otras acciones sociales, entre ellas:

- Donación de 190 kg de croquetas al refugio canino "Unidos por una misma pasión", beneficiando a más de 120 perritos.
- Donación de más de 400 prendas de ropa para los damnificados por el terremoto en Turquía.

- Entrega de 40 muñecas Leles a niñas en situación de vulnerabilidad de la Casa Hogar Mercedes.
- Entrega de 200 termómetros digitales a diferentes instituciones del sector salud, incluyendo FUCAM, APEC y INPER.
- Campaña de donación de útiles escolares para la casa hogar FUNFAI, en la que participaron 333 personas.
- En colaboración con la Fundación IMSS, se elaboraron 15 prótesis mamarias artesanales para mujeres que han pasado por mastectomías.
- Donación de artículos perecederos a 21 Refugios de Mujeres a nivel nacional, con la participación de 611 personas.
- Donación de artículos de limpieza y material didáctico para 21 instituciones de atención a personas con discapacidad, con la colaboración de 420 personas.
- Donación de un pizarrón para la Casa Hogar de niños y niñas Paco.
- Compra de 550 jabones artesanales como donación para la Asociación FUCAM, dedicada a brindar atención médica a mujeres con cáncer de mama.
- Participación en la iniciativa de recolección de tapitas para donarlas al Banco de Tapitas.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Compromiso ambiental

› Energía

GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302-4, 302-5

SASB CG-EC-130A.1, CG-MR-130A.1, CG-EC-410A.1, CG-EC-410A.2

→ Consumo de 57 GWh de energía proveniente de **fuentes renovables** en Tiendas Elektra, equivalente a 34,799 GJ

→ Intensidad energética de 115.47 GJ/colaborador *

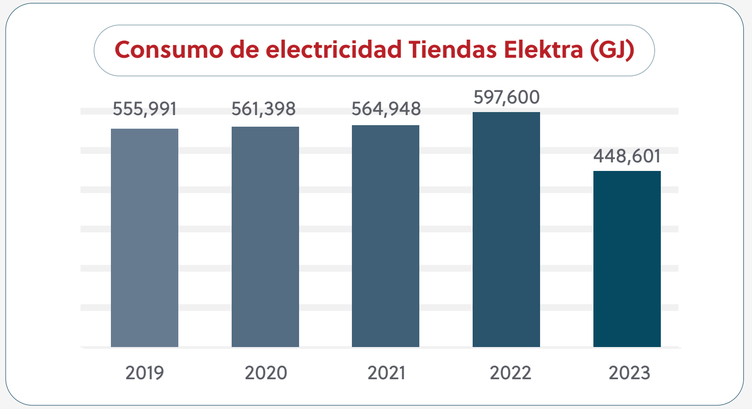
* La intensidad energética fue calculada considerando un consumo energético de 800,768 GJ y 6,935 colaboradores.

En 2023 se presentó un aumento en el consumo de combustibles y energía, debido a la expansión de nuevas Tiendas Elektra. Derivado de la implementación de luminarias y aires acondicionados eficientes, contamos con ahorros en energía y evitamos un consumo exponencial.

Del consumo total de energía (172 GWh), 57 fueron de energía renovable, lo que corresponde a un 33%.

Iniciativas 2023

- Uso de vehículos eléctricos en Baz Entregas, por lo que en cada nueva instalación consideramos la capacidad eléctrica para su óptima carga.
- Estandarización del 100% de las nuevas instalaciones con iluminación Led, para la reducción del consumo eléctrico, iluminación adecuada y mayor eficiencia en relación con naves que cuentan únicamente con luminarias tradicionales.
- Búsqueda de iluminación natural en CEDIs, renta de naves con iluminación natural en al menos un 5% de la superficie de techumbre, lo que contribuye a reducir el consumo de energía eléctrica.
- Apagado oportuno de la iluminación total de las naves y sistemas de iluminación segmentados para encendido y apagado parcial de luces.
- Instalación de recirculación de aire, lo que mejora el bienestar de los colaboradores y evita el consumo de energía eléctrica.
- Montacargas con baterías de litio, con lo que, además de que la demanda de energía eléctrica es menor, evitamos la generación de residuos peligrosos.



Nota. Los estándares, metodologías y herramientas utilizados para el cálculo fueron la Ley General de Cambio Climático, el Reglamento de la Ley General de Cambio Climático en materia del Registro Nacional de Emisiones, recibos de cobranza centralizada de CFE (no renovable), recibos de cobranza de Grupo Dragón (renovable)

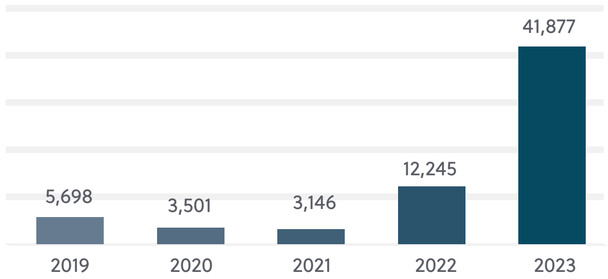
Fuente de energía	GJ
Gasolina	347,733
Gas LP	4,432
Diésel	2
Fuentes renovables	34,799
Electricidad	413,802
Total	**800,768**

Notas:
- Las cantidades de combustibles y fuentes de energía consideradas en el cálculo fueron:
  - › Combustible de fuentes móviles: 10,247,491 litros de gasolina.
  - › Combustibles de fuentes fijas: 169,782 litros de gas LP y 45 litros de diésel.
  - › Energía de fuentes renovables:47 GWh provenientes de energía eólica y 10 GWh provenientes de otras fuentes de energía renovable.
  - › Energía de fuentes no renovables: 115 GWh de electricidad.
- Los estándares, metodologías y herramientas utilizados para el cálculo fueron: cuentas contables de gastos de combustibles SAP, recibos de cobranza centralizada CFE, recibos de Cobranza de Grupo Dragón (como metodología, se toman los valores monetarios y se convierte a litros de combustible, unidades de medida).
- La fuente de los factores de conversión utilizados fue el Sistema Internacional de medidas de energía, utilizando el poder calorífico y realizando la conversión a Joules.

› Emisiones

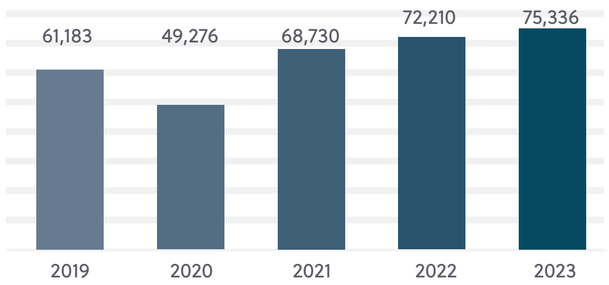
GRI 2-4, 3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

Emisiones Alcance 1 Tiendas Elektra (tCO_2e)



Notas:
- Los gases incluidos en el cálculo son: CO_2, CH_4 y N_2O.
- Los factores de conversión utilizados fueron el poder calorífico de cada combustible, el factor de emisión de cada combustible para fuentes móviles y producción de energía, así como el potencial de calentamiento global.
- Las fuentes y estándares para el cálculo fueron la Ley General de Cambio Climático y su Reglamento en materia del RENE, el Acuerdo que establece las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero publicado en el DOF el día 03/09/2015.
- A partir de 2022, tuvo lugar un ajuste en los métodos de cálculo, por lo que existen variaciones respecto a lo reportado en el Informe de Sustentabilidad 2022.

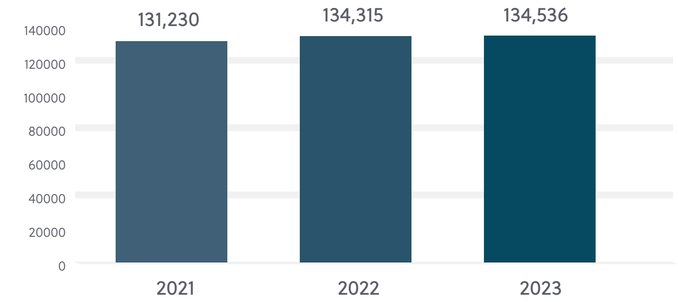
Emisiones Alcance 2 Tiendas Elektra (tCO_2e)



Notas:
- El cálculo considera únicamente CO_2.
- Los factores de conversión utilizados fueron: 0.494 para 2020; 0.423 para 2021, 0.435 para 2022 y 0.438 para 2023.
- La fuente utilizada para el cálculo fue el Factor de Emisión Anual del Sistema Eléctrico Nacional.
- A partir de 2022, tuvo lugar un ajuste en los métodos de cálculo, por lo que existen variaciones respecto a lo reportado en el Informe de Sustentabilidad 2022.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Tienda Elektra Consumo de agua (m^3)



› Residuos

Iniciativas 2023

- Contamos con iniciativas paperless, en las que hemos mejorado diferentes procesos para impulsar la estrategia digital y reducir el uso de papel, tales como:
  - Evitar la emisión de tickets.
  - Digitalización de contratos de personal.
- Recolección de más de 9 toneladas de tapitas para su donación al Banco de Tapitas, en beneficio de niños con cáncer.

Italika

GRI 2-1, 2-6

Italika es la marca de motocicletas que brinda soluciones y experiencias de movilidad, innovadoras, confiables y divertidas, para que sean más libres, productivos y eficientes, logrando ser siempre su mejor opción.

La marca se ha consolidado como una marca 100% mexicana que brinda gran calidad y respaldo técnico a sus productos y es el competidor más importante del sector. Tenemos presecia en Guatemala, Honduras y Panamá.

El éxito de Italika radica en que damos acceso a movilidad que transforma vidas.

› Ensamblika

SASB TR-AU-000.A, TR-AU-000.B

Es la planta de ensamble de nuestras motocicletas, que distribuimos a través de los canales de ventas de Tiendas Elektra, autoservicios y E-commerce, incluyendo los servicios de colocación de motocicletas de las marcas Italika, Hero y Benelli.

En Ensamblika tenemos cinco temas prioritarios y, en cada uno de ellos, hemos establecido indicadores clave de desempeño (KPIs), los cuales son:

- **Seguridad.** Buscamos reducir el número de accidentes incapacitantes y la tasa de incidentes registrables (TRIR).
- **Calidad.** Implementamos iniciativas para asegurar la calidad a la primera vez (FTQ) y monitoreamos el número de garantías atendidas.
- **Entregas.** Nuestro objetivo es dar cumplimiento al programa de producción con base en un enfoque en eficiencia general de equipos.
- **Costo.** Damos seguimiento al costo de manufactura por unidad.
- **Gente.** Establecemos acciones para garantizar el bienestar integral de nuestros colaboradores y, de esta manera, reducir el índice de rotación y el ausentismo.

808,100
motocicletas fabricadas en 2023

› Distribuidores Italika

Con nuestros distribuidores Italika, tenemos a la venta toda la gama de motocicletas, las cuales pueden ser adquiridas a crédito o de contado. Contamos con personal especializado que da seguimiento y atención a nuestros clientes para que realicen una compra informada.

→ 60 distribuidores concesionados

› Refacciones Italika

Para garantizar la eficiencia de las motocicletas, brindamos atención postventa a los clientes para adquirir todas las refacciones Italika que necesiten, con un servicio de calidad.

→ 30 refaccionarias propias Elektra Motos

› Centros de Servicio Italika (CESIT)

Cada uno de nuestros CESIT cuenta con profesionales certificados, quienes ayudan a los clientes a mantener sus Italikas en las mejores condiciones para garantizar su durabilidad y eficacia.

→ 990 CESIT; 83 nuevas aperturas en 2023

MODELO DE SUSTENTABILIDAD

Nuestro modelo de sustentabilidad está diseñado para asegurar que nuestras operaciones sean sostenibles y estén en línea con las mejores prácticas del sector.

Se basa en tres compromisos y los tres ejes de acción estratégicos del Grupo, los cuales guían nuestras operaciones.

EJES DE ACCIÓN

Compromiso con la **competitividad**

Compromiso con los **grupos de interés**

Compromiso con el **planeta**

EJES DE ACCIÓN

Compromiso con la competitividad económica

Estamos comprometidos con **la integridad y la transparencia en todas nuestras operaciones,** garantizando que nuestros procesos y prácticas estén en plena conformidad con las leyes y regulaciones pertinentes, para lo cual contamos con altos estándares éticos.

Cadena de suministro responsable

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

Innovación de productos y servicios

Servicios post-venta

Compromiso con el medio ambiente

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

Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio

Transparencia del producto

MATERIALIDAD

En 2023, llevamos a cabo la actualización del estudio de materialidad, para identificar los aspectos materiales relevantes a considerar en la estrategia, así como en el Modelo de Sustentabilidad de Italika, y los temas a reportar en este informe.

Matriz de materialidad

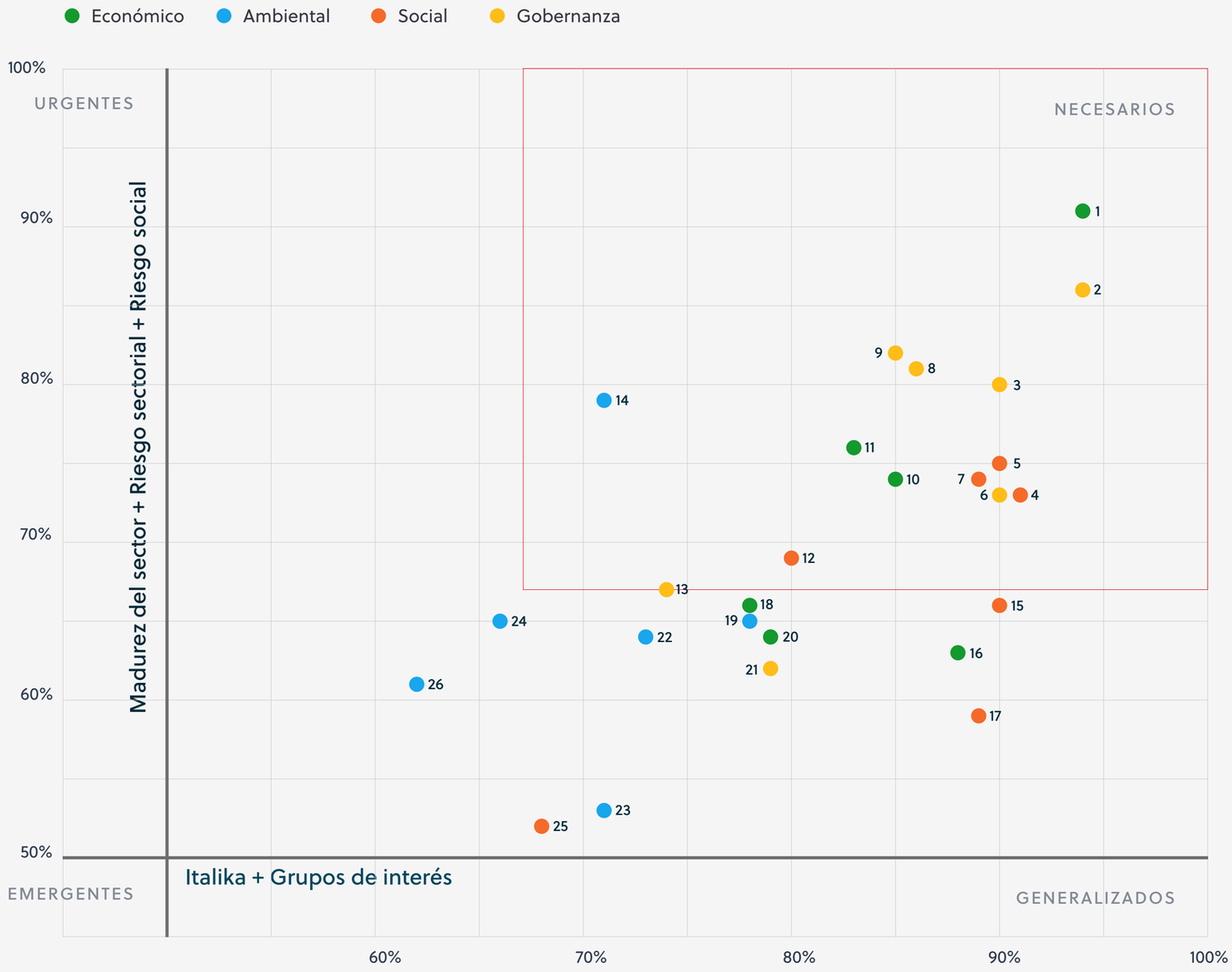
GRI 3-1, 3-2

Los aspectos materiales de Italika se muestran a continuación:

1	Gestión de la marca
2	Prevención de lavado de dinero/fraudes
3	Ética e integridad
4	Estándares con proveedores
5	Derechos humanos
6	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG
7	Salud y seguridad ocupacional
8	Gestión de riesgos
9	Corrupción, soborno y transparencia
10	Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos
11	Temas financieros
12	Diversidad e igualdad de oportunidades
13	Gobierno corporativo
14	Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental
15	Desarrollo de capital humano
16	Gestión de relaciones con clientes
17	Impacto social
18	Eficiencia operativa
19	Ecoeficiencia energética
20	Operaciones
21	Ciberseguridad
22	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas
23	Materiales
24	Gestión de residuos
25	Atracción y retención de talento
26	Gestión de recursos hídricos
27	Biodiversidad

Matriz de materialidad

Los aspectos materiales de Italika se muestran a continuación:



Dimensión	Tema material 2023	Tema 2021
Económica	Gestión de la marca*	N/M
	Temas financieros	✓
	Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	✓
Ambiental	Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	N/A
Social	Salud y seguridad ocupacional	N/M
	Diversidad e igualdad de oportunidades	N/M
	Derechos humanos	N/A
	Estándares con Proveedores*	N/M
Gobernanza	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG*	✓
	Gobierno corporativo	N/M
	Gestión de riesgos	N/A
	Ética e integridad*	N/M
	Corrupción, soborno y transparencia	N/M
	Prevención de lavado de dinero / fraudes*	N/A

✓ Tema material en 2023 y 2021. N/M Tema no material en 2021. N/A Tema no aplicable, debido a su inexistencia en el análisis 2021. *Temas de alto impacto, son aquellos temas que fueron los mejores valorados por los grupos de interés y a los cuales la Compañía brinda mayor atención. A los temas enlistados se suman Gestión de relaciones con clientes, Ecoeficiencia energética, Cambio climático y otras emisiones atmosféricas y Desarrollo de capital humano.

Correlación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Con base en los temas materiales resultantes, llevamos a cabo su correlación con los ODS, con la finalidad de conocer los ámbitos de la Agenda 2030 a los que contribuimos en Italika a través de nuestras acciones.

	Tema material 2023	Descripción
Dimensión Económica	**Gestión de la marca***	Es la búsqueda de un posicionamiento reconocible y único en la mente de los clientes, basado en comunicación y publicidad responsable, congruente con los valores de la empresa en cumplimiento de la legislación y los códigos voluntarios aplicables.
	Temas financieros	Es el conjunto de indicadores que permite comprender la situación y desempeño financiero de la compañía, así como los rubros de mayor importancia en las decisiones de inversión.
	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.
	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.
Dimensión Ambiental	**Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental**	Son los lineamientos y compromisos que conducen a la empresa hacia el cumplimiento normativo, la mitigación del impacto negativo de sus operaciones y el aprovechamiento de las oportunidades para la mejora ambiental.
	Ecoeficiencia 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.

	Tema material 2023	Descripción
D. Ambiental	**Cambio climático y otras emisiones atmosféricas***	Es una de las principales problemáticas globales de la actualidad. Se define como la modificación de la temperatura y otras variables del clima. Para efectos del estudio de materialidad, considera las prácticas de monitoreo y mitigación de emisiones, así como el establecimiento de una clara estrategia contra el cambio climático.
Dimensión Social	**Desarrollo de capital humano**	Programas de desarrollo de habilidades y competencias de los colaboradores para asegurar la óptima consecución de sus funciones y fomentar su crecimiento al interior de la empresa, además de contar con planes de carrera a largo plazo y procesos de evaluación de desempeño transparentes.
	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.
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Es el conjunto de mejores prácticas para garantizar la equidad en el acceso a oportunidades de empleo, trato y desarrollo, sin considerar diferencias de raza, género, edad, grupo étnico, educación, religión, orientación sexual, ideología, estado físico y mental.
	Derechos humanos*	Son los derechos y libertades fundamentales que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Las empresas deben considerar todos y cada uno de los derechos humanos sobre los que puedan tener potenciales impactos e implementar prácticas para fomentar un comportamiento responsable, con especial foco en los riesgos que afecten estos derechos.
	Estándares con proveedores*	Son los lineamientos que establece la organización para asegurar el cumplimiento, la gestión sostenible y la resiliencia de la cadena de suministro.
Gobernanza	**Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG***	Es el conjunto de procesos y herramientas para planear y ejecutar el establecimiento de políticas sostenibles, criterios ASG, metas para medir el progreso anual hacia los objetivos planteados y la implementación de las mejores prácticas en materia de sostenibilidad.

	Tema material 2023	Descripción
Gobernanza	**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.
	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.
	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.
	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.
	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.

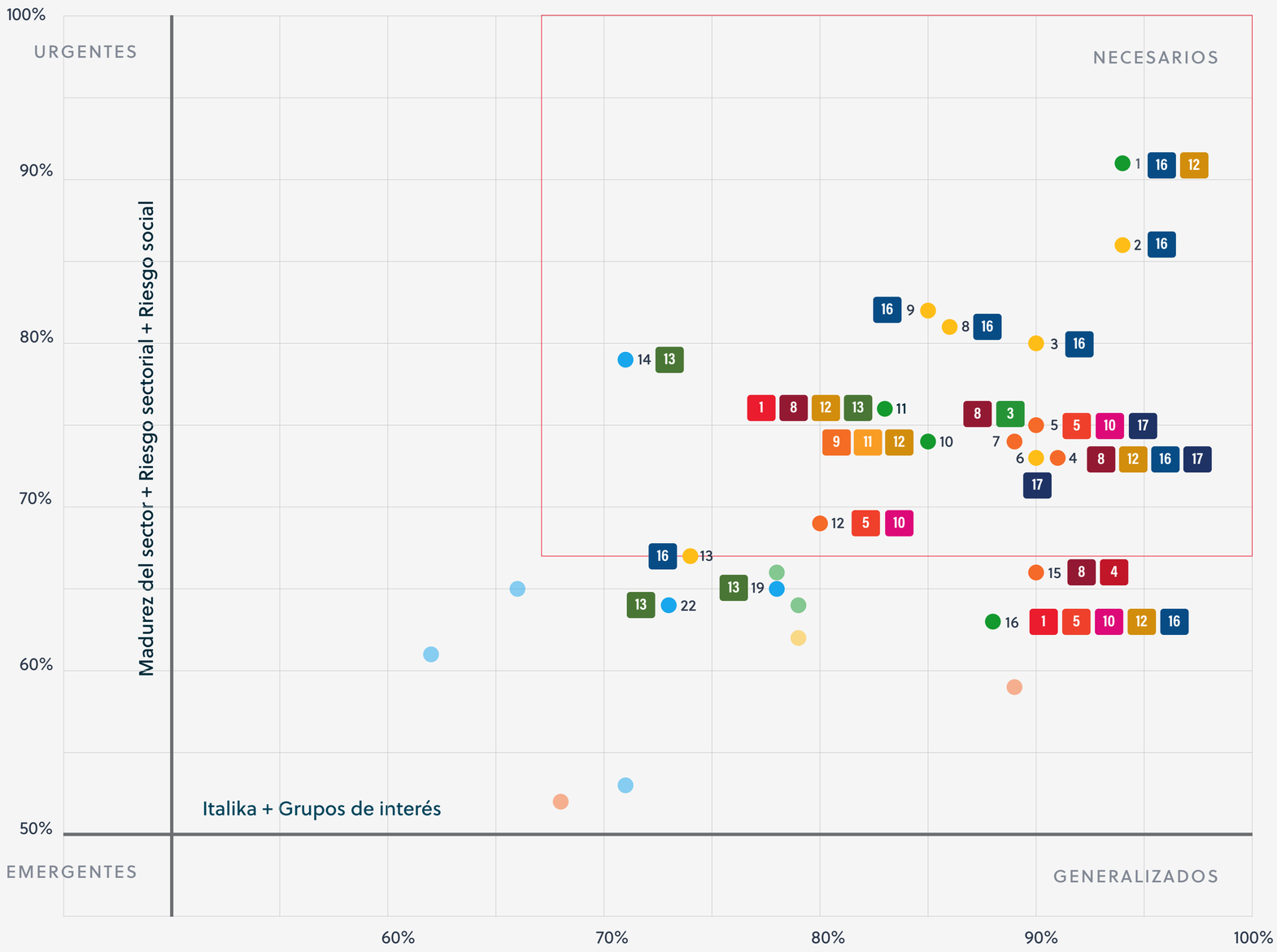
*Temas de alto impacto.

Matriz de correlación de temas materiales con los ODS

1. Gestión de la marca
2. Prevención de lavado de dinero / fraudes
3. Ética e integridad
4. Estándares con proveedores
5. Derechos humanos
6. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG
7. Salud y seguridad ocupacional
8. Gestión de riesgos
9. Corrupción, soborno y transparencia
10. Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos
11. Temas financieros
12. Diversidad e igualdad de oportunidades
13. Gobierno corporativo
14. Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental
15. Desarrollo de capital humano
16. Gestión de relaciones con clientes
19. Ecoeficiencia energética
22. Cambio climático y otras emisiones atmosféricas

• Económica • Ambiental • Social • Gobernanza

ODS:



Nuestra razón de ser

Experiencia del cliente

En Italika, el foco de nuestra estrategia es el cliente, por lo que buscamos garantizar la mejor oferta de valor y atenderlo de manera expedita, asertiva y estandarizada.

Es por ello que hemos desarrollado una cultura de servicio posventa, que nos permite brindar a nuestros clientes experiencias satisfactorias en cualquier interacción, por medio de una red de centros de servicio certificados, con estándares de calidad y a precios competitivos, generando con ello relaciones de largo plazo con los clientes, socios comerciales y la marca.

Aunado a lo anterior, para mejorar la experiencia de nuestros clientes, ofrecemos un proceso fácil y ágil para el cumplimiento del trámite de alta vehicular y pago de derechos, al momento y en el mismo lugar donde adquirieron sus motocicletas nuevas, a través de módulos de placas, ubicados dentro de Tiendas Elektra, agencias propias y autoservicios.

→ **61 módulos** de emplacado en ocho estados de la República

→ **97,285 trámites** realizados; +36% vs 2022

→ **6 módulos** implementados para el trámite de **licencia tipo A1/A2** en CDMX

› Valor de la marca

GRI 417-1

El etiquetado de nuestros productos juega un papel esencial para posicionarlos como un diferenciador en el mercado y generar confianza entre los clientes. Por ello, las motocicletas deben cumplir con datos técnicos y capacidades físicas de la unidad, además de cumplir con la NOM-082-ECOL-1994, que establece los límites máximos permisibles de emisión de ruido de las motocicletas y triciclos motorizados nuevos en planta y su método de medición.

Asimismo, e l 100% de las refacciones debe cumplir con la NOM-050-SCFI-2004, Información comercial-Etiquetado general de productos, cuyos requerimientos son:

- Nombre o denominación genérica del producto.
- Nombre, denominación o razón social y domicilio fiscal, incluyendo código postal, ciudad o estado del fabricante o responsable de la fabricación para productos nacionales o bien del importador.
- La leyenda que identifique al país de origen del producto.
- Las advertencias de riesgos por medio de leyendas, gráficas o símbolos precautorios en el caso de productos peligrosos.
- Instructivos de uso o mantenimiento en caso de que se requieran, de tener un instructivo o manual de operación anexo.

Adicionalmente, por especificación de producto, deben cumplir con:

- **Eléctricos:** NOM-024-SCFI-2013
  - Características nominales eléctricas
  - Póliza de garantía
- **Textil:** NOM-020-SCFI-1997, NOM-004-SCFI-2006
  - Definición genérica o específica de los materiales
  - Talla, contenido e instrucciones de conservación y cuidado
- **Cámaras de hule:** NOM-121-SCFI-2004
  - Logotipo de NOM
  - Tipo de hule

› Salud y seguridad del cliente

GRI 416-1, 417-1 SASB TR-AU-250a.1, TR-AU-250a.2

En Italika, el cumplimiento de la normatividad y el aseguramiento de la calidad de los productos nos permiten garantizar la salud y seguridad de nuestros clientes. Por ello, monitoreamos indicadores desde la selección de los materiales, procesos y motocicletas, hasta el servicio postventa. Uno de ellos es la calidad desde la primera vez –First Time Quality– para conocer el porcentaje de productos conformes frente a los no conformes, así como el porcentaje de garantías atendidas, los cuales facilitan una perspectiva de la proporción de incidencias de los productos.

→ 97.3% en calidad a la primera vez (FTQ); +4.4% contra el 2022

→ 0.13% en garantías con el cliente; -31.6% vs 2022

Con la finalidad de verificar la funcionalidad, calidad y eficiencia de nuevos modelos Italika, contamos con equipos de pilotos de pruebas, quienes usan cascos certificados DOT o ECE de acuerdo con la NOM-206-SCFI/SSA2-2018, además de equipo de seguridad adecuado, como chamarra con protecciones, rodilleras y guantes, cumpliendo así con las regulaciones de tránsito más estrictas.

Para asegurar el cumplimiento de los estándares y normatividad en las refacciones, llevamos a cabo diferentes validaciones en conjunto con el Área de Calidad:

- Ensamble en pieza en motocicleta
- Prueba de desempeño y duración
  - Instalación en vehículo (10-20 km recorridos)
  - Pruebas de laboratorio
- Prueba de dureza de materiales en laboratorio;
  - En país de origen
  - En México

Adicionalmente, en los Centros de Servicio Italika (CESIT), llevamos a cabo evaluaciones operativas, con la finalidad de identificar puntos de mejora, eficientar algunos procesos y optimizar la experiencia del cliente. En 2023 efectuamos las siguientes:

- Evaluación operativa de garantías en 924 CESIT con 13,860 garantías. En ella, 44% de los CESIT obtuvieron una calificación de 90 a 100 puntos.
- Evaluación operativa de garantías de baterías en 765 CESIT con 6,530 garantías de baterías; 81% de los CESIT evaluados no presentaron desviación alguna en el proceso.
- Evaluación operativa de flotillas en 280 CESITs, donde 92% de los CESIT evaluados no presentaron desviaciones en el proceso.

Las principales áreas de oportunidad identificadas fueron la necesidad de corregir el control documental de las operaciones solicitadas por Italika/HERO, asegurar la veracidad en el registro de operaciones, la consistencia entre evidencia fotográfica para solicitar la garantía y la batería física en resguardo, así como el cumplimiento de procesos normativos para la presentación de acuses de las garantías.

Cultura vial

En Italika, la protección de nuestros clientes es la prioridad. Tenemos el propósito de brindarles soluciones y experiencias de movilidad seguras, confiables y divertidas, y nuestra responsabilidad es contribuir a la construcción y transmisión de una cultura vial entre nuestros clientes y la sociedad en general.

Buscamos acercar a nuestros grupos de interés las nociones básicas para conducir una motocicleta en condiciones de seguridad, por lo que contamos con una pista de Cultura Vial y tres unidades móviles que recorren el país impartiendo cursos sobre el uso correcto de la motocicleta en la vía pública. Nuestra oferta de formación comprende los siguientes cursos:

- Cultura para niños
- Inducción al motociclismo
- Curso de manejo (Básico, Intermedio, Urbano)
- Certificación de manejo (formador de instructores)
- Certificación en el estándar de competencia EC1331 "Conducción del vehículo motocicleta para su uso en la vialidad, nivel básico" avalado por el Sistema Nacional de Competencias del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), para que los interesados puedan tramitar sus licencias para conducir motocicletas tipo A1 o A2 en la Ciudad de México.

Además, colaboramos con las autoridades de los tres niveles de gobierno para establecer las mejores estrategias que permitan la circulación de los usuarios de los vehículos de dos ruedas en condiciones de seguridad por las vialidades y carreteras de nuestro país.

En 2023, participamos en el análisis y discusión de la Estrategia Nacional de Movilidad y Seguridad Vial para que se reconociera al motociclista como un usuario vulnerable de las vías.

También promovemos el uso de cascos certificados, los cuales permiten reducir la gravedad de una lesión en la cabeza en caso de un accidente.

› Mejora continua

SASB TR-AU-410a.2, TR-AU-440a.1

En Italika buscamos entregar valor al cliente y ser cada vez más eficientes, por lo que contamos con una estrategia integral que abarca robots e Inteligencia Artificial, datos y analítica, elementos que nos ayudan a mejorar el desempeño en diferentes etapas del proceso, aportar a la transformación digital del negocio para mantenernos a la vanguardia, así como contribuir al logro de los objetivos organizacionales, mitigando riesgos y generando ahorros.

Por ello, implementamos robots que consisten en colocar al centro de nuestras operaciones, un cerebro impulsado por Inteligencia Artificial. Esto nos permite monitorear indicadores, procesar, analizar y consolidar la información, a fin de contar con predicciones, comparaciones de modelos de datos y reportes automatizados, para así facilitar la toma de decisiones estratégicas.

De igual forma, en Ensamblika establecimos un proyecto de Machine Learning, el cual nos ayuda a monitorear indicadores como el desempeño de nuestros operadores, asistencia y atención de garantías. Además, esta herramienta nos permite contar con un Supervisor virtual, funcionalidad que posibilita la prevención de accidentes, ya que, al identificar algún riesgo, envía alertas de manera oportuna.

→ La Dirección de Inteligencia de datos fue reconocida como parte de los Genios de la Transformación Digital de Forbes México 2023.

En línea con lo anterior, hemos implementado protocolos para gestionar diversos riesgos, lo que impactan de manera positiva en la seguridad y salud de nuestro capital humano y de los clientes, además de que nos permite cumplir en tiempo y forma con los objetivos organizacionales. Entre las medidas para gestionar los riesgos asociados a nuestras operaciones se encuentran la utilización de equipos de seguridad, la realización de mediciones, el cumplimiento de ciertas regulaciones –como el rombo de seguridad, símbolo que posibilita la identificación del riesgo que puede presentar una sustancia química con la que se trabaje– y contar con los permisos necesarios para la gestión de materiales críticos, como baterías, combustibles y gas LP.

En Ensamblika contamos con diversos programas para asegurar la eficiencia y disponibilidad de materiales para la operación de nuestras líneas de producción, y garantizar las entregas. Entre ellas destacan:

- Programa de recepción de contenedores basado en el método de primeras entradas, primeras salidas (FIFO).
- Acomodo de almacén por cantidad por lote económico.
- Surtido a líneas de producción por ubicación, con base en el método Kanban, el cual consiste en un sistema de información que permite el seguimiento y cumplimiento de tareas por parte del personal.
- Reabastecimiento a la línea de producción cada hora.

Con estas acciones alcanzamos una precisión del 98% en la realización de inventarios cíclicos y en dos inventarios generales en los almacenes de materiales.

→ 97.9% en disponibilidad de los equipos; +0.9% vs 2022

También hemos implementado iniciativas para la mejora del producto, entre ellas:

- El desensamble del producto para garantizar la trazabilidad de las unidades de producción masiva frente a las muestras validadas.
- Conocimiento de la funcionalidad y durabilidad del nivel componente, sistema y subsistema con pruebas internas (Road test) y externas cuando es necesario en laboratorios externos.
- Desarrollo continuo de nuevos equipos de pruebas internos, para acelerar pruebas y eficientar los tiempos de detección de fallas. Entre los dispositivos desarrollados se encuentran:
  - Cámara de lluvia
  - Banco de vibración
  - Mesa vibración
  - Banco dinámico

→ 10,921 intercambios de baterías en nuestros módulos de battery sharing, lo que significó que nuestros clientes recorrieran **382,335 kilómetros** con las motocicletas eléctricas Voltium, evitando la emisión de 38,000 kg de CO_2 a la atmósfera.

- Análisis a componentes de la motocicleta de conformidad con normas nacionales e internacionales.
- Protocolos adicionales de validación a nivel componente como baterías, aceite, cámaras, rayos de motocicleta, entre otros.
- Realización de inspecciones preventivas o correctivas relacionadas durante los servicios mediante formatos establecidos para crear estándares de inspección.
- Confirmación de la información técnica de cada modelo a través de los procesos y formatos.

Como parte de la mejora continua en nuestra oferta de productos, iniciamos con pruebas de ensamble de motocicletas eléctricas en el área de desarrollo; no obstante, comercializamos un total de 250 motocicletas eléctricas en 2023.

En adición, contamos con una iniciativa para el intercambio de baterías a través de Citio, que permite reducir el costo de entrada a un vehículo eléctrico prácticamente a la mitad. Separar la propiedad del vehículo y de la batería también nos ayuda a resolver los principales inconvenientes asociados a los vehículos eléctricos: tiempo de carga y autonomía.

La red de intercambio de baterías tiene el propósito de brindar servicio a diferentes tipos de vehículos y, de esta manera, cubrir todo tipo de necesidades de movilidad.

La motocicleta eléctrica dentro del esquema de intercambio de batería no solo representa un ahorro económico en el uso de la motocicleta, sino que también es una opción de transporte sustentable y amigable con el medio ambiente.

Cadena de suministro

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

En Italika llevamos a cabo un proceso de gestión de proveedores que comprende desde la solicitud de materiales, compra, importación, despacho de aduana a las instalaciones, gestión de inventario, manejo de producto terminado hasta la entrega a almacenes.

La gestión de riesgos en la cadena de suministro es esencial para asegurar la continuidad operativa de Italika, por lo que además de mantener una relación cercana con los proveedores y una comunicación constante, utilizamos diversas herramientas que conducen nuestro actuar y el de la proveeduría, tales como contratos de confidencialidad, contratos generales, evaluación documental y en las instalaciones de los proveedores. Los resultados de estas evaluaciones permiten generar planes de acción y/o contingencia acordes con la necesidad.

→ 60 proveedores activos al cierre de 2023; 48% de ellos son locales

→ 4% del gasto destinado al pago de proveedores fue para proveeduría local

Además, con la finalidad de mitigar riesgos ASG en la cadena de suministro, implementamos mejores prácticas en materia de sustentabilidad, entre ellas:

- Incentivamos a los proveedores a alinearse a estándares y certificaciones, como la Norma ISO 14001:2015.
- Impulsamos su participación en programas de Fundación Azteca.
- Solicitamos a las nuevas navieras y transportistas el cumplimiento de los estándares de sustentabilidad, tanto para proveeduría de China como nacional.
- Ampliamos la cartera de proveeduría para optimizar el proceso de manejo de residuos valorizables.
- Mejoramos los empaques de la materia prima para disminuir la volumetría de residuos.
- Analizamos constantemente las rutas de transporte marítimas y terrestres para su optimización, reducción de los tiempos de traslado y la consecuente disminución en la cantidad de combustibles utilizados.

Colaboradores

Atracción y retención de talento

GRI 401-1

Los colaboradores son el pilar fundamental para el desarrollo de las operaciones, es por eso que promovemos un ambiente de trabajo seguro, inclusivo y de desarrollo profesional para su atracción y continuidad en la empresa.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Gestión del capital humano

SASB TR-AU-310a.1

En Italika tenemos el propósito de generar e implementar estrategias que nos permitan potenciar el talento interno, disminuir la rotación y los accidentes incapacitantes, garantizando un modelo de cultura y liderazgo.

Plantilla

GRI 2-7, 2-30

Buscamos promover una cultura incluyente para contar con una plantilla laboral diversa, en edad, género, nacionalidad, perfil y entre otros, para crear un ambiente laboral de respeto.

Capacitación

GRI 404-2

En Italika ofrecemos capacitación especializada y oportunidades de desarrollo para diferentes posiciones. En 2023 diseñamos un plan de capacitación técnica, cuyos objetivos fueron:

- Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades.
- Prevenir riesgos de trabajo (seguridad).
- Incrementar la productividad.
- Preparar para cubrir vacantes y/o puestos de nueva creación.

El plan de capacitación estuvo integrado por formación en operación y procesos, seguridad, cumplimiento legal, capacitación institucional (Cultura Italika), mejora continua e innovación.

Asimismo, desarrollamos y ejecutamos el curso de Certificación en alto desempeño dirigido a personal de los Centros de Servicio Italika (CESIT), logrando certificar a 1,200 colaboradores.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

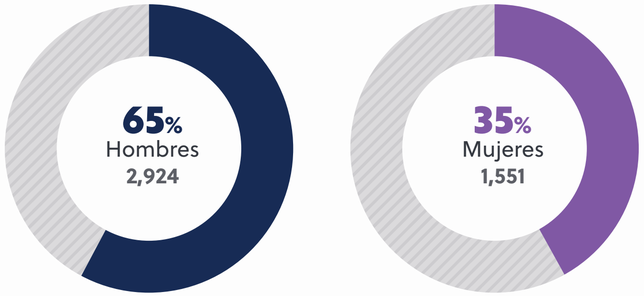
→ 81% de los colaboradores están sindicalizados

→ Índice de rotación de 35.47%

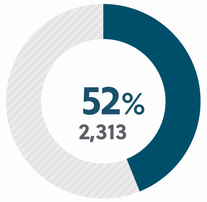
→ 1,975 nuevas contrataciones en 2023

→ 4,475 colaboradores de Italika en plantilla

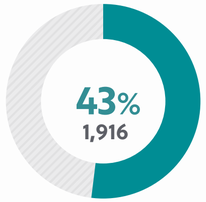
Italika plantilla por género



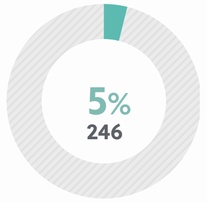
Italika plantilla por grupo de edad



– de 30 años

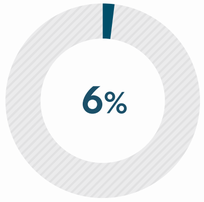


30–50 años

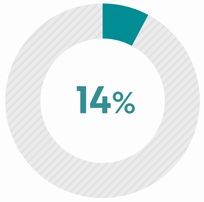


+ de 50 años

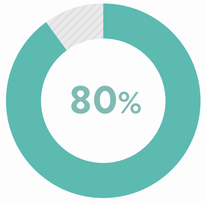
Plantilla por categoría laboral



257
Top



633
Gerente



3,585
Operativo

Seguridad y salud ocupacional

GRI 2-8, 3-3, 403-1, 403-7, 403-8

En Italika, contamos con un área especializada en medio ambiente, salud y seguridad, que recibe capacitación continua en la materia. Asimismo, tenemos un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que considera a todos los colaboradores,* cumple con los requerimientos legales emitidos por la STPS, la SEMARNAT, la SSA y el IMSS, tiene como referencia los modelos ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015 y cada año es auditado internamente.

*El alcance del sistema cubre al 100% del personal que labora dentro de las instalaciones de las naves industriales gestionada por Italika, tanto directo como indirecto (152 colaboradores que prestan servicios de limpieza, comedor, seguridad patrimonial y valet parking). Las ubicaciones cubiertas por el sistema son: Parque Industrial Toluca 2000, Parque Industrial Lerma y Parque Industrial Doña Rosa.

Este sistema está dirigido a preservar la seguridad y salud de los empleados mediante atención médica en ambos turnos, exámenes médicos de ingreso, exámenes médicos anuales, campañas de salud (antígeno prostático, salud visual, detención de cáncer de mama), o pruebas antidoping y de alcoholimetría.

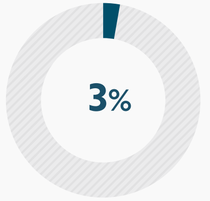
Seguridad ocupacional

GRI 3-3, 403-2, 403-4, 403-5

En términos de seguridad, realizamos evaluaciones anuales y después de cada incidente en las diferentes operaciones para identificar y minimizar riesgos; adicionalmente, difundimos pláticas de 5 minutos, capacitaciones al personal enfocadas en la normatividad aplicable, integración de brigadas en caso de emergencia, así como la realización de macro simulacros, pausas activas al inicio de cada turno.

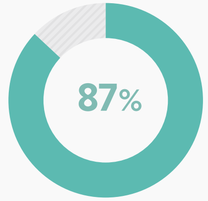
Contamos con una sólida estructura para minimizar la materialización de riesgos laborales, integrada por cuatro grupos en cada centro de trabajo y en los cuales se encuentran representados los colaboradores sindicalizados y administrativos:

Training participants by job category



33
Top

139
Gerente



1,187
Operativo

- Comité de Medio ambiente, Seguridad e Higiene, quien realiza recorridos mensuales por las instalaciones para identificas condiciones de riesgo y que estas sean reportadas.
- Lideres de Seguridad, encargados de efectuar recorridos diarios para la detección de condiciones y actos inseguros, así como el seguimiento de la implementación de las acciones.
- Brigadistas, quienes brindan apoyo a los líderes en recorridos y atención ante cualquier situación de emergencia.
- Staff, encargados de realizar recorridos semanales, brindar las facilidades para implementar estrategias de seguridad y concientizar al personal.

Llevamos a cabo diversas acciones, a través de las cuales tenemos identificados los riesgos potenciales de nuestras instalaciones:

- Permisos de trabajo para actividades de alto riesgo.
- Investigación de accidentes para identificar las causas y dar seguimiento.
- Tarjetas STOP* en los lugares de trabajo, las cuales sirven para identificar actos o condiciones inseguras.
- Recorridos de seguridad para detectar actos inseguros y condiciones inseguras y reportes de estas, con la finalidad de mitigarlas.
- Tendencia de accidentabilidad.

A partir de la identificación de los riesgos, contamos con diversos protocolos como son: generación de alertas de seguridad por evento o accidente, investigación de accidentes mediante metodología 8Ds y seguimiento de acciones derivadas de los accidentes, a través de los cuales determinamos soluciones correctivas.

Buscamos garantizar la calidad y efectividad de los procesos de identificación y evaluación de riesgos laborales mediante el monitoreo de la disminución de accidentes e incidentes frente a años anteriores. Efectuamos los análisis de riesgo con un equipo multidisciplinario y estos son validados por los gerentes dé área, con la finalidad de definir objetivos anuales y detonar proyectos que contribuyan a la reducción de la tasa de accidentabilidad.

Contamos con instrumentos que posibilitan la remoción de un colaborador de su puesto de trabajo en caso de que considere que sus actividades pondrían en riesgo su integridad y la de sus compañeros, tal es el caso del reglamento interior de trabajo y el procedimiento de investigación de incidentes y accidentes, el cual define las operaciones que deben ser evaluadas y, en caso necesario, restringir alguna actividad que ponga en riesgo su salud.

Asimismo, existen temas específicos abordados en los contratos colectivos de trabajo, como son el reporte de accidentes, comportamientos inseguros, derecho a la entrega de equipo de protección personal e impulso para tener y usar herramientas, maquinaria y equipos de carga en buen estado.

Proceso de reporte de incidentes y/o accidentes

1. El colaborador afectado reporta la lesión al mando y/o encargado del área.
2. El responsable del área notifica y envía al afectado al servicio médico.

→1,759 colaboradores capacitados en seguridad y salud ocupacional; 62% hombres y 38% mujeres

→3,757 horas de capacitación impartidas en seguridad y salud ocupacional; 2 horas de formación en promedio por colaborador

3. El colaborador es atendido en servicio médico y se clasifica el accidente de acuerdo a su gravedad.
4. El colaborador deberá seguir las instrucciones médicas y estar en contacto con el médico.
5. El colaborador debe hacer una descripción detallada del accidente, con la finalidad de poder realizar la investigación y evitar reincidencias.

* Es una herramienta que fomenta la participación activa de los colaboradores en la prevención de accidentes y el cumplimiento de las normas, con el objetivo de fomentar una cultura de seguridad. Consiste en una serie de tarjetas, las cuales son levantadas por los líderes de seguridad a un colaborador, cuando se identifican actividades riesgosas o un uso inadecuado del equipo de protección personal, con la finalidad de investigar a dicho colaborador e identificar áreas de oportunidad.

En 2023, se presentaron 3 casos de accidentes incapacitantes en Ensamblika, lo que representa una reducción de 44% en relación con el resultado del año anterior.

Adicionalmente, impartimos capacitación semanal obligatoria en seguridad y salud a los colaboradores en posiciones operativas y administrativas. Evaluamos la efectividad de este tipo de formación con base en la disminución de los accidentes, incidentes y condiciones inseguras en la operación.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Salud ocupacional

GRI 3-3, 403-3, 403-6

Buscamos garantizar que los servicios de salud que ofrecemos sean de alta calidad, por lo que son desplegados en sinergia con instituciones especializadas en salud, como el IMSS e ISEM.

Los programas de prevención de la salud son voluntarios y comunicados internamente a través de medios digitales y físicos. Uno de ellos es la Feria anual de salud y seguridad, evento donde ofrecemos diversos servicios, tales como:

- Convenios con laboratorios especializados
- Campañas o jornadas de vacunación (influenza, tétanos)
- Electrocardiogramas
- Papanicolaou
- Salud visual
- Quiroprácticos
- Acupuntura
- Spa facial
- Toma de presión
- Toma de signos vitales
- Nutrición
- Salud mental
- Campañas de planificación familiar
- Salud bucal

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.

Seguridad vial de los colaboradores

En Italika, promovemos la participación de los colaboradores en los cursos de manejo de motocicleta y difundimos consejos de seguridad en nuestros canales internos de comunicación.

Al ser nuestro producto la herramienta de trabajo de los colaboradores de Crédito y Cobranza de Banco Azteca, contamos con una estrategia integral y transversal en materia de seguridad vial, que consiste en la impartición de capacitación específica, con la finalidad de mitigar los riesgos asociados a sus actividades y evitar incidentes. La oferta de formación en cultura vial comprende los siguientes cursos:

- Certificación a los Lideres de Cobranza como Instructores de Manejo de motocicleta (train the trainers)
- Curso en sintonía, para la concientización de Regional y Directivos estratégicos
- Certificación de manejo a Gestores Zona Metropolitana

Aunado a lo anterior, llevamos a cabo la supervisión presencial a las Gerencias de Crédito y Cobranza, lo que se traduce en auditorías para identificar áreas de mejora.

Tenemos certeza respecto a la efectividad de los cursos que impartimos en seguridad vial, pues monitoreamos la tasa de siniestralidad, teniendo como línea base el año 2019.

Reducción del 6%
en el número de accidentes vs 2022
Reducción del 45%
en el número de accidentes vs 2019

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Asimismo, como parte de la estrategia en seguridad vial, realizamos servicios a las flotillas de Crédito y Cobranza, con el objetivo de verificar que se encuentren en las mejores condiciones en cuanto a eficiencia y seguridad. En 2023 atendimos los siguientes servicios a flotillas:

- 136,388 reparaciones
- 2,777 siniestros
- 50,451 servicios de mantenimiento[3]
- 21,785 garantías

982 elementos de **cobranza capacitados** en 2023

3 En el rubro de servicios de mantenimiento se cambiaron algunos consumibles, como el aceite, por uno que requiere una menor frecuencia en los cambios, esto con el objeto de generar una menor cantidad de desecho de lubricantes y, por ende, contribuir a la reducción de la contaminación y de la huella de carbono.

Compromiso ambiental

En Italika estamos conscientes del impacto de nuestra organización en el ambiente, por lo que monitoreamos de manera periódica las tendencias, los riesgos y oportunidades que suceden en el mercado y sobre todo con el medio ambiente, para adaptar y mitigar los impactos generados en la producción de motocicletas.

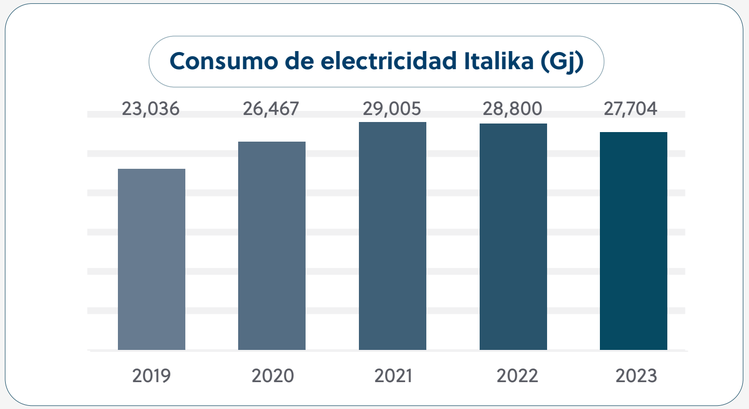
› Energía

GRI 3-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5

SASB TR-AU-410A.1

En 2023 se presentó una disminución en el consumo de combustibles y energía, debido a la implementación de luminarias y aires acondicionados eficientes, por lo que contamos con ahorros en energía y evitamos un consumo exponencial.

Del consumo total de energía (7.7 GWh), 0.1 fue de energía renovable, lo que corresponde a un 1%.



Nota. Los estándares, metodologías y herramientas utilizados para el cálculo fueron la Ley General de Cambio Climático, el Reglamento de la Ley General de Cambio Climático en materia del Registro Nacional de Emisiones, recibos de cobranza centralizada de CFE (no renovable), recibos de cobranza de Grupo Dragón (renovable)

Fuente de energía	GJ
Gasolina	17,925
Gas LP	371
Fuentes renovables	362
Electricidad	27,342
Total	**27,704**

Notas:
- Las cantidades de combustibles y fuentes de energía consideradas en el cálculo fueron:
  - › Combustible de fuentes móviles: 10,783,016 litros de gasolina.
  - › Combustibles de fuentes fijas: 183,989 litros de gas LP y 45 litros de diésel.
  - › Energía de fuentes renovables: 63 GWh provenientes de energía eólica y 19 GWh proveniente de otras fuentes de energía renovable.
  - › Energía de fuentes no renovables: 191 GWh de electricidad.
- Los estándares, metodologías y herramientas utilizados para el cálculo fueron: cuentas contables de gastos de combustibles SAP, recibos de cobranza centralizada CFE, recibos de Cobranza de Grupo Dragón (como metodología, se toman los valores monetarios y se convierte a litros de combustible, unidades de medida).
- La fuente de los factores de conversión utilizados fue el Sistema Internacional de medidas de energía, utilizando el poder calorífico y realizando la conversión a Joules.

Iniciativas 2023 en Ensamblika

- Análisis constante de las rutas de transporte marítimas y terrestres para su optimización y reducción de los tiempos de traslado, con el objeto de utilizar una menor cantidad de combustibles.
  - Mantenimiento mayor a subestaciones, con el fin de evitar fugas eléctricas y altos consumos de energía.
  - Mejora del alumbrado con base en la reubicación de lámparas.

El consumo medio de combustible por motocicleta equivale a 35 km/litro de manera ponderada.

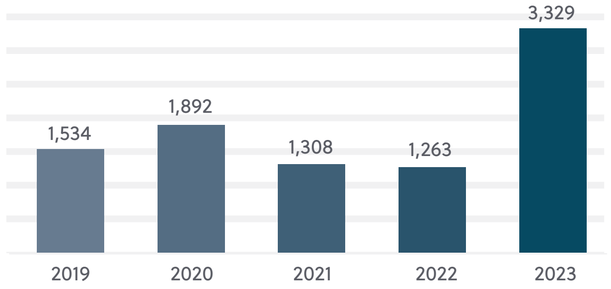
→ Intensidad energética de 10.28 GJ/colaborador*

* La intensidad energética fue calculada considerando un consumo energético de 46,000 GJ y 4,475 colaboradores.

› Emisiones

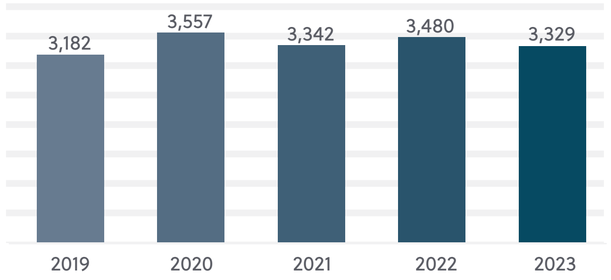
GRI 2-4, 3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

Emisiones Alcance 1 Italika (tCO_2e)



- Los gases incluidos en el cálculo son: CO_2, CH_4 y N_2O.
- Los factores de conversión utilizados fueron el poder calorífico de cada combustible, el factor de emisión de cada combustible para fuentes móviles y producción de energía, así como el potencial de calentamiento global.
- Las fuentes y estándares para el cálculo fueron la Ley General de Cambio Climático y su Reglamento en materia del RENE, el Acuerdo que establece las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero publicado en el DOF el día 03/09/2015.
- A partir de 2022, tuvo lugar un ajuste en los métodos de cálculo, por lo que pueden existir variaciones respecto a lo reportado en el Informe de Sustentabilidad 2022.

Emisiones Alcance 2 Italika (tCO_2e)

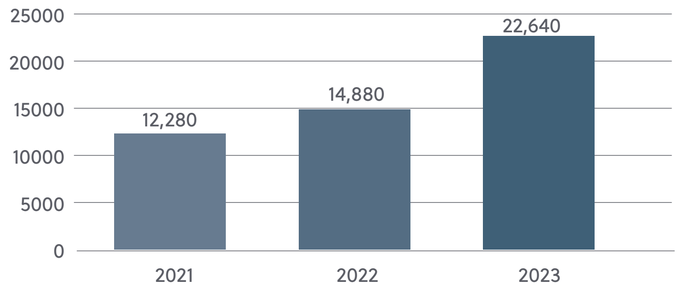


- El cálculo considera únicamente CO_2.
- Los factores de conversión utilizados fueron: 0.494 para 2020; 0.423 para 2021, 0.435 para 2022 y 0.438 para 2023.
- La fuente utilizada para el cálculo fue el Factor de Emisión Anual del Sistema Eléctrico Nacional.
- A partir de 2022, tuvo lugar un ajuste en los métodos de cálculo, por lo que pueden existir variaciones respecto a lo reportado en el Informe de Sustentabilidad 2022.

Iniciativas 2023 en Ensamblika:

- Renovación de 38 tracto camiones de 53 pies por modelos más eficientes en el consumo de combustible, utilizados para la entrega de motocicletas a clientes.
- Cumplimiento de las especificaciones de la NOM-085-SEMARNAT en las cabinas de pruebas de motocicletas.

Italika Consumo de agua (m^3)



› Residuos

GRI 301-2, 301-3

SASB TR-AU-440B.1

Iniciativas 2023 en Ensamblika:

En Ensamblika tenemos un sólido compromiso con la economía circular, por lo que desde el momento en que se establece la relación comercial con nuestros proveedores, buscamos que los materiales a utilizar y el embalaje en el que son transportados cumplan con estándares de reducción de residuos, continuando con la producción y embalaje para envío de las unidades ya ensambladas a nuestros clientes.

En 2023 continuamos con la aplicación de políticas de reducción de desechos producto del embalaje, disminuyendo el uso de cartón, plástico para emplayado, unicel y maderas, promoviendo el uso de materiales como acero y plásticos más duraderos, que nos permitan proteger nuestro producto sin la generación de residuos. Es de destacar que contamos con programas de reutilización, por lo que, mediante convenios, la madera, unicel y plásticos de desecho se envían a plantas recicladoras. Otras acciones que se llevaron a cabo fueron:

- Incorporación de procesos para eficientar el manejo de residuos valorizables, para su correcta disposición y reciclaje.
- Mejora en los empaques de la materia prima para disminuir la volumetría de residuos.
  - Acondicionamiento de cuarto de residuos peligrosos.
  - Plan de recolección de residuos de manejo especial.
  - Regularización de permisos de recolección con proveedores (cartón, plástico y metal).
  - Mejora y documentación de la gestión de los residuos peligrosos, proceso llevado a cabo por una empresa autorizada para su disposición final.
  - Desarrollo de un empaque ecológico retornable.

→ **17,780 toneladas** de residuos generados en 2023

→ **9,983,309 kg** de residuos valorizables generados

→ **Reciclamos el 2% de los residuos** procedentes de la producción anual.

Iniciativas 2023 en CESIT

- Como parte de los requisitos para la apertura de un CESIT, el propietario de cada centro realiza el registro ante la SEMARNAT como micro generador de residuos y establece contratos de recolección de aceite y baterías.
- Envío de residuos peligrosos a reciclaje. En 2023, fueron 1,491,639 litros de aceite.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Banco Azteca

GRI 2-1

→ En 2023 celebramos con orgullo 21 años de ser parte de la historia de México. Desde el inicio de nuestra operación, nos hemos comprometido con un principio fundamental: generar prosperidad incluyente.

Para cumplir con **nuestro propósito,** alineamos nuestra estrategia con los criterios **ambientales, sociales y de gobierno corporativo,** más elevados. Atendemos el **aspecto Social** mediante el impulso a la **inclusión financiera.** Por ello, durante estas dos décadas de operación, hemos trabajado incansablemente para derribar barreras y ofrecer oportunidades financieras a comunidades que estaban desatendidas por la banca tradicional.

Buscamos generar un **futuro más equitativo y próspero para nuestros clientes** a través de productos y servicios financieros útiles, accesibles, confiables y de uso sencillo, que incluyen: crédito, ahorro, medios de pago, educación financiera y otros instrumentos que contribuyen a impulsar **el bienestar de las personas.**

Procuramos que todos los individuos y comunidades tengan acceso a servicios financieros físicos y digitales de manera **equitativa,** sin importar su nivel de ingresos, género, origen étnico, ubicación geográfica o situación laboral.

Asimismo, tenemos presencia en Guatemala, Honduras y Panamá, lo que nos permite contribuir al **desarrollo financiero de un mayor número de familias en Latinoamérica.**

En cuanto al **criterio Ambiental,** nos enfocamos en reducir posibles impactos negativos de nuestro negocio y sus operaciones en el entorno, implementando programas de eficiencia energética en el 100% de las sucursales, utilizando energía proveniente de fuentes renovables e implementando proyectos que nos permitan reducir el uso y desperdicio de papel.

Ofrecemos financiamiento a gran escala de proyectos verdes, como parques solares, eólicos y geotérmicos, los cuales permiten que las energías renovables sean una fuente alterna y menos contaminante.

Adicionalmente, analizamos y gestionamos los riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático y realizamos la estimación de emisiones de gases de efecto invernadero que financiamos a través de nuestra cartera corporativa.

En cuanto a **Gobierno Corporativo,** contamos con políticas robustas, una sólida reglamentación interna y una cultura organizacional alineada a nuestros valores, lo que nos permite garantizar un desempeño integral, con transparencia y responsabilidad, apegados a la regulación nacional y a los estándares internacionales más relevantes.

Estamos agradecidos por la **confianza de nuestros clientes,** el apoyo de **nuestros colaboradores** y el respaldo de las **comunidades.** Queremos continuar siendo un referente de inclusión y un motor de cambio positivo en el ámbito financiero.

MODELO DE SUSTENTABILIDAD

En Banco Azteca, tenemos la misión de generar prosperidad incluyente, a través de tres ejes:

- **Económico:** ofrecer servicios financieros innovadores que fortalezcan la calidad de vida de millones de familias, así como generar oportunidades equitativas de empleo de calidad
- **Social:** desarrollar iniciativas que promuevan entornos propicios para potenciar las capacidades de la sociedad y mejorar sus condiciones, protegiendo y respetando los derechos, costumbres y tradiciones de las comunidades
- **Ambiental:** mitigar el impacto negativo de las operaciones en el medio ambiente promoviendo la innovación y creando conciencia entre los empleados, clientes, proveedores y audiencias

Con base en esta misión establecemos **nuestro modelo de sustentabilidad,** que está compuesto por 5 áreas de enfoque y 11 líneas de acción donde se busca fomentar el desarrollo y bienestar en todos los niveles de la sociedad, para así poder generar valor sostenible:

1.1	Prácticas anticorrupción y PLD
1.2	Seguridad de la información
2.1	Emisiones del portafolio
2.2	Financiamiento verde
3.1	Productos y servicios inclusivos
3.2	Tecnología para el cliente
3.3	Apoyo al emprendimiento y desarrollo empresarial (pymes)
4.1	Educación financiera
4.2	Cultura del seguro
5.1	Diversidad y desarrollo
5.2	Seguridad salud y bienestar

Nos mantenemos comprometidos a contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, para lo cual diseñamos iniciativas y proyectos que promuevan el desarrollo económico y social sostenible a través de nuestros servicios financieros y la toma de decisiones de inversión.

MATERIALIDAD

En 2023, llevamos a cabo la actualización del estudio de materialidad, para identificar los aspectos materiales relevantes a considerar en la estrategia, así como en el Modelo de Sustentabilidad de Banco Azteca, y los temas a reportar en este informe.

Matriz de materialidad

GRI 3-1, 3-2

Los aspectos materiales de Banco Azteca se muestran a continuación:

1. Prevención de lavado de dinero / fraudes
2. Gestión de la marca
3. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG
4. Ética e integridad
5. Derechos humanos
6. Desarrollo de capital humano
7. Salud y seguridad ocupacional
8. Impacto social
9. Gestión de relaciones con clientes
10. Inclusión financiera
11. Gestión de riesgos
12. Corrupción, soborno y transparencia
13. Temas financieros
14. Diversidad e igualdad de oportunidades
15. Ecoeficiencia energética
16. Eficiencia operativa
17. Ciberseguridad
18. Operaciones
19. Cambio climático y otras emisiones atmosféricas
20. Gobierno corporativo
21. Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental
22. Estándares con proveedores
23. Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos
24. Atracción y retención de talento
25. Materiales
26. Gestión de residuos
27. Gestión de recursos hídricos
28. Biodiversidad

Dimensión	Tema material 2023	Tema 2021
Económica	Gestión de la marca*	N/M
	Temas financieros	✓
	Operaciones	N/A
	Eficiencia operativa	N/M
	Gestión de relaciones con clientes*	✓
Ambiental	Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	N/A
	Ecoeficiencia energética*	N/M
	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas*	N/M
Social	Desarrollo de capital humano	N/M
	Salud y seguridad ocupacional	N/M
	Diversidad e igualdad de oportunidades	✓
	Derechos humanos	N/A
	Impacto Social	N/M
	Inclusión financiera	✓
Gobernanza	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG*	N/M
	Gobierno corporativo	✓
	Gestión de riesgos	N/A
	Ciberseguridad	✓
	Ética e integridad	✓
	Corrupción, soborno y transparencia	✓
	Prevención de lavado de dinero / fraudes*	N/A

✓ Tema material en 2023 y 2021. N/M Tema no material en 2021. N/A Tema no aplicable, debido a su inexistencia en el análisis 2021. *Temas de alto impacto, son aquellos temas que fueron los mejor valorados por los grupos de interés y a los cuales la Compañía brinda mayor atención. A los temas enlistados se suma Estándares con proveedores.

Correlación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Con base en los temas materiales resultantes, llevamos a cabo su correlación con los ODS, con la finalidad de conocer los ámbitos de la Agenda 2030 a los que contribuimos en Banco Azteca a través de nuestras acciones.

Dimensión Económica

Tema material 2023	Descripción
Gestión de la marca*	Es la búsqueda de un posicionamiento reconocible y único en la mente de los clientes, basado en comunicación y publicidad responsable, congruente con los valores de la empresa y en cumplimiento de la legislación y los códigos voluntarios aplicables.
Temas financieros	Es el conjunto de indicadores que permite comprender la situación y desempeño financiero de la compañía, así como los rubros de mayor importancia en las decisiones de inversión.
Operaciones	Comprende el número de sucursales, ubicación de las operaciones, KPIs del desempeño operativo de la empresa y medidas para mitigar el impacto negativo y potenciar el impacto positivo.
Eficiencia operativa	Es la capacidad de la empresa para optimizar sus procesos y ofrecer bienes o servicios de alta calidad, en el menor tiempo y costo posibles.
Gestión de relaciones con clientes*	Es la estrategia con 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.
Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	Son los lineamientos y compromisos que conducen a la empresa hacia el cumplimiento normativo, la mitigación del impacto negativo de sus operaciones y el aprovechamiento de las oportunidades para la mejora ambiental.

	Tema material 2023	Descripción
Dimensión Ambiental	**Ecoeficiencia 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.
Dimensión Ambiental	**Cambio climático y otras emisiones atmosféricas***	Es una de las principales problemáticas globales de la actualidad. Se define como la modificación de la temperatura y otras variables del clima. Para efectos del estudio de materialidad, considera las prácticas de monitoreo y mitigación de emisiones, así como el establecimiento de una clara estrategia contra el cambio climático.
Dimensión Social	**Desarrollo de capital humano**	Programas de desarrollo de habilidades y competencias de los colaboradores para asegurar la óptima consecución de sus funciones y fomentar su crecimiento al interior de la empresa, además de contar con planes de carrera a largo plazo y procesos de evaluación de desempeño transparentes.
Dimensión Social	**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.
Dimensión Social	**Diversidad e igualdad de oportunidades**	Es el conjunto de mejores prácticas para garantizar la equidad en el acceso a oportunidades de empleo, trato y desarrollo, sin considerar diferencias de raza, género, edad, grupo étnico, educación, religión, orientación sexual, ideología, estado físico y mental.
Dimensión Social	**Derechos humanos**	Son los derechos y libertades fundamentales que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Las empresas deben considerar todos y cada uno de los derechos humanos sobre los que puedan tener potenciales impactos e implementar prácticas para fomentar un comportamiento responsable, con especial foco en los riesgos que afecten estos derechos.
Dimensión Social	**Impacto social**	Se refiere a las medidas implementadas por la empresa para atender las necesidades y expectativas de las comunidades donde tiene presencia, buscando potenciar los impactos positivos y mitigar los impactos negativos.

	Tema material 2023	Descripción
Dimensión de Gobernanza	**Estándares con proveedores***	Son los lineamientos que establece la organización para asegurar el cumplimiento, la gestión sostenible y la resiliencia de la cadena de suministro.
Dimensión de Gobernanza	**Inclusión financiera***	Disponibilidad y accesibilidad de servicios financieros para todos los individuos y hogares, especialmente aquellos que tradicionalmente han estado excluidos de los servicios financieros formales.
Dimensión de Gobernanza	**Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG***	Es el conjunto de procesos y herramientas para planear y ejecutar el establecimiento de políticas sostenibles, criterios ASG, metas para medir el progreso anual hacia los objetivos planteados y la implementación de las mejores prácticas en materia de sostenibilidad.
Dimensión de Gobernanza	**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.
Dimensión de Gobernanza	**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.
Dimensión de Gobernanza	**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.
Dimensión de Gobernanza	**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.
Dimensión de Gobernanza	**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.
Dimensión de Gobernanza	**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.

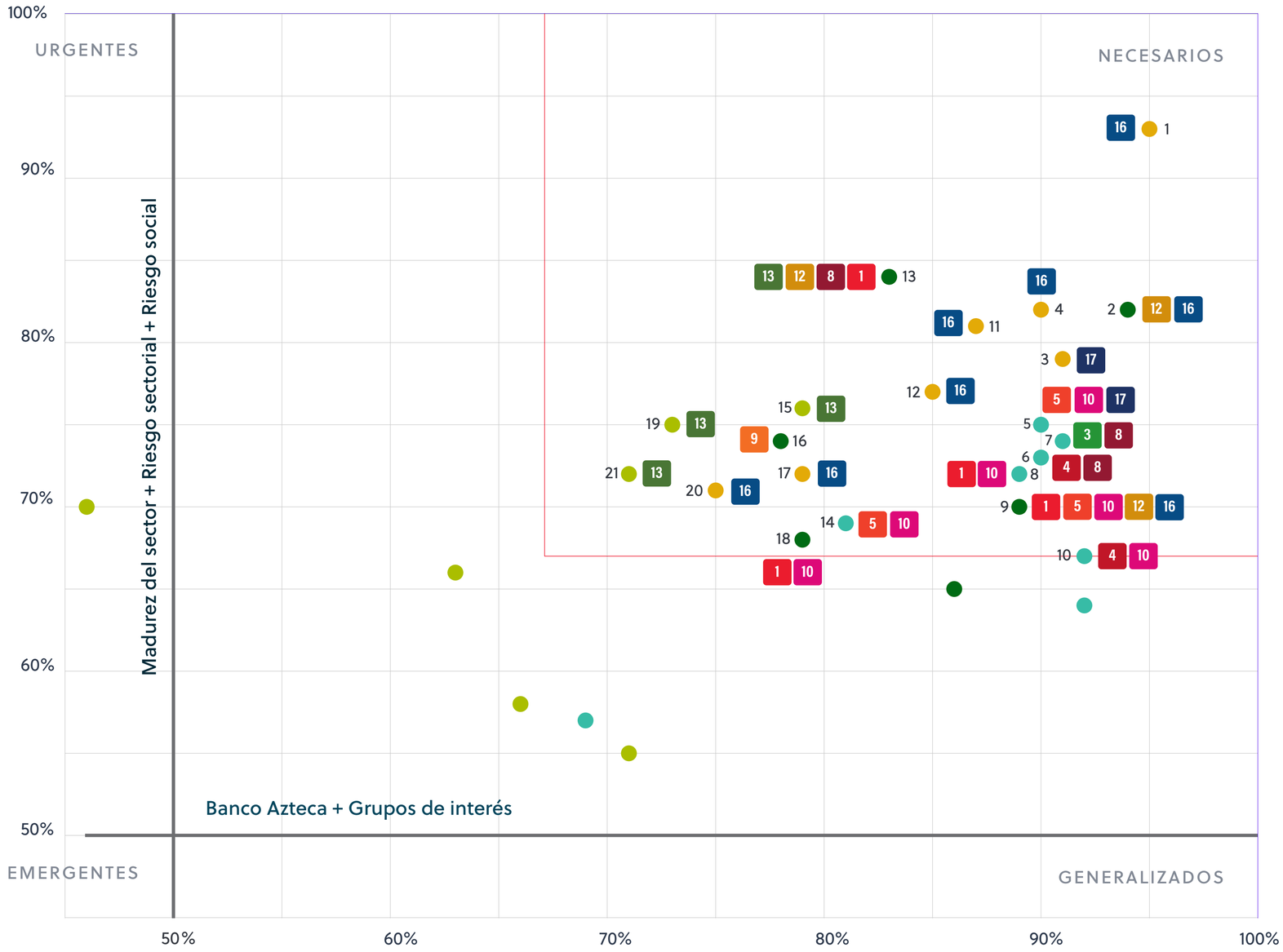
*Temas de alto impacto.

Matriz de correlación de temas materiales con los ODS

1. Prevención de lavado de dinero / fraudes
2. Gestión de la marca
3. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG
4. Ética e integridad
5. Derechos humanos
6. Desarrollo de capital humano
7. Salud y seguridad ocupacional
8. Impacto social
9. Gestión de relaciones con clientes
10. Inclusión financiera
11. Gestión de riesgos
12. Corrupción, soborno y transparencia
13. Temas financieros
14. Diversidad e igualdad de oportunidades
15. Ecoeficiencia energética
16. Eficiencia operativa
17. Ciberseguridad
18. Operaciones
19. Cambio climático y otras emisiones atmosféricas
20. Gobierno corporativo
21. Politicas Ambientales / Sistema de gestión medioambiental

● Económica ● Ambiental ● Social ● Gobernanza

ODS:



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nuestra razón de ser

GRI FS15

Trabajamos continuamente por ofrecer productos y servicios que de forma responsable impulsen la inclusión financiera de las familias y fortalezcan el desarrollo sostenible, promoviendo el cuidado del medio ambiente.

Productos Inclusivos:
- Captación
- Crédito
- Medios de pago

Productos responsables:
- Banca digital
- Inversión

Otros productos:
- Banca Empresarial
  - Financiamiento sostenible (ambiental y social)

La promoción de la inclusión financiera a través de productos de captación en Banco Azteca es un paso fundamental hacia la construcción de un entorno económico más equitativo y próspero para todos.

El 54% de nuestros clientes de captación son mujeres

Productos Inclusivos:
› Captación

FN-CB-240a.3, GRI FS1, FS7, FS14

Al ofrecer soluciones financieras inclusivas y accesibles, desempeñamos un papel muy importante en la promoción de la educación financiera y la autonomía económica de los clientes, fortaleciendo así el tejido social y contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades en donde operamos.

Los productos de captación de Banco Azteca, además de ser instrumentos financieros para que los clientes depositen sus fondos, también son herramientas clave para promover la inclusión financiera.

Nuestra oferta de productos de captación no solo beneficia a los clientes directos, sino que también tiene un impacto positivo en la economía a nivel nacional al fomentar la bancarización y la participación activa en el sistema financiero.

Buscamos ser un aliado confiable en el camino hacia la estabilidad financiera y el crecimiento patrimonial de los clientes. En este sentido, trabajamos de la mano con las áreas de Investigación (Cualitativa, Cuantitativa, Antropológica) para identificar las principales necesidades de estos e integrar propuestas de valor, que sean congruentes con el compromiso de Banco Azteca de impulsar la prosperidad incluyente.

En línea con la misión de prosperidad incluyente, el 18 de diciembre de 2023, lanzamos el producto Guardadito Amigo, dirigido al segmento Migrante, apelando a tres perfiles de Clientes: migrante en tránsito, refugiado y emigrante.

› Productos que impulsan la Inclusión Financiera

› Guardadito y Guardadito Digital:
Objetivo: Captar recursos, a través del impulso a la Inclusión Financiera. Guardadito es la Cuenta que hace Ganar Promociones Continuas.

Número de cuentas en 2023
24.9 millones
—
Saldo de captación (MDP)
$53,357

› Guardadito Kids
Objetivo: Tu Primera Cuenta.
Cuenta sin comisiones para que los niños aprendan a ahorrar y disponer de su dinero cuando lo necesiten.

Número de cuentas en 2023
250,665
—
Saldo de captación (MDP)
$343

› Guardadito Amigo Migrante
Objetivo: Promover la inclusión financiera en el segmento migrante.
Cuenta con bajas comisiones y asistencia médica, legal y psicológica, para acompañar al migrante y su familia.

Número de cuentas en 2023, año de lanzamiento del producto
1,171
—
Saldo de captación (MDP)
$1

Conoce más en el Anexo de Desempeño Sustentable

Sustituir imagenes por el siguiente texto: A través de nuestras cuentas de ahorro Guardadito, Mi Débito y Nómina, nuestros clientes pueden disponer de su dinero cuando lo necesiten, sin comisiones de gestión de cuenta ni saldos mínimos. Con ello, impulsamos la inclusión financiera de sectores vulnerables.

→ **25,125,142 clientes beneficiados**

› Mi Débito
Objetivo: Cuenta joven que ayuda a iniciar su experiencia bancaria.
Cuenta de depósito bancario de dinero a la vista, dirigida a jóvenes entre 18 y 29 años, que asigna como medio de disposición una Tarjeta de Débito Visa física y/o digital, en la que los jóvenes tienen acceso a un producto de débito, lo que les permite manejar su cuenta de ahorro.

Número de cuentas en 2023
509,376
—
Saldo de captación (MDP) en 2023
$265
—
Número de clientes en 2023
$504,841

› Nómina
Objetivo: Recibe el Pago de tu Nómina.
Cuenta sin cobro de comisiones por apertura, manejo de cuenta o saldos mínimos.
Administra tu dinero totalmente gratis con las herramientas digitales en la App de Banco Azteca.

Número de cuentas en 2023
2.2 millones
—
Saldo de captación (MDP) en 2023
$7, 485

› Productos de Alto Valor

› Débito Negocio
Objetivo: Impulsar el desarrollo de los negocios y los programas de formación en alternancia con el empleo (PFAE´s).
Permite administrar tu negocio desde la App, cuenta con diversas herramientas de ahorro como alcancías, sobres, vaquitas, y aceptar pagos con costos preferenciales.

Número de cuentas en 2023
221,264
—
Saldo de captación (MDP)
$6,119

"Ya tenía una **cuenta Guardadito en Banco Azteca,** pero hace dos años y medio, el asesor en la sucursal me recomendó otra cuenta por el saldo que tenía, y me ofreció **Somos Débito Banco Azteca.** Me platicó que es una cuenta diseñada para mujeres y acerca de todos los beneficios; me interesaron y no dudé en realizar la apertura. Además, puedo realizar movimientos, transferencias y más a través de la App.

Esta cuenta me ha ayudado mucho, porque me facilita el manejo de mi dinero y como plus, si me siento mal, solicito una consulta médica y me atienden súper bien, también he ocupado el check-up dos años consecutivos, así como las consultas médicas y la atención psicológica.

La atención que he recibido ha sido excelente. Los asesores siempre han tenido la disposición de ayudarme a resolver cualquier duda que tenga.

¡Me encanta mi Cuenta Somos! Tanto así que ya la he recomendado a varias amigas, quienes han abierto su Cuenta".

Ana García Sánchez
40 años / Ama de casa

› Somos **Objetivo:** Mejorar la Calidad de Vida de las Mujeres. Permite el acceso a asistencias como: Chequeos Médicos Anuales, Consultas presenciales con especialistas médicos, legales, psicológicos y diversas promociones.	Número de cuentas en 2023 **400,394** — Saldo de captación (MDP) **$3,219**
› Débito Azteca **Objetivo:** La Cuenta recomendada para adultos mayores. Cuenta con promociones exclusivas y atención preferencial.	Número de cuentas en 2023 **344,530** — Saldo de captación (MDP) **$7,767**

Conoce más en el Anexo de Desempeño Sustentable

› Crédito

Buscamos mejorar la vida de nuestros clientes a través de opciones de financiamiento acordes con sus necesidades, con tasas competitivas, flexibilidad de pagos, asesoría financiera y promoviendo el uso responsable de los préstamos.

Cartera total (MDP):

$169,558

Crédito inclusivo

El 25% de nuestros clientes nuevos, tenían nulo o poco historial crediticio. Gracias a Banco Azteca pudieron obtener un primer financiamiento que les permite mejorar su calidad de vida, con lo que reafirma nuestro compromiso por impulsar la inclusión financiera.

- **Préstamos personales o efectivo.** Otorgamos Crédito simple de moneda nacional, destinado a atender las necesidades de liquidez de nuestros clientes. .
- **Crédito al consumo:**
  - **Hogar:** Para la adquisición de productos de línea blanca, colchones, muebles y entretenimiento, alineados a necesidades específicas que ayudan a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.
  - **Movilidad.** Para adquirir motocicletas y sus accesorios, bicicletas e insumos automotrices, de acuerdo con las capacidades de pago de nuestros clientes. Nuestros clientes utilizan estos productos como herramienta de trabajo.
  - **Conectividad.** Amplia oferta de dispositivos móviles para mantenerse comunicados y acceder a servicios y productos bancarios de forma digital.

Conoce más en el anexo de Desempeño sustentable

Líneas de crédito

- **Tarjeta TAZ.** Aceptada en miles de establecimientos y cajeros automáticos. Usabilidad con tarjeta física, digital o QR.
- **Tarjeta Crédito Oro.** Crédito revolvente, aceptada en miles de establecimientos y cajeros automáticos, sin anualidad ni cuota de uso, con pagos mensuales. Usabilidad con tarjeta física y digital.
- **Préstamos Nómina.** Para personas físicas que reciban su pago de nómina en Banco Azteca, con montos desde $1,000 hasta $150,000 pesos, considerando la capacidad de pago del cliente. Estos préstamos están destinados para atender sus necesidades de liquidez.

› Banca Digital

Somos la Banca Digital más grande del país, lo que nos ha permitido impulsar la inclusión financiera.

Buscamos que esta herramienta sea el compañero digital que facilite la vida de los clientes a través de realizar operaciones financieras sin necesidad de acudir a una sucursal. Esto también impacta positivamente en el ahorro de emisiones de gases de efecto invernadero.

Número de clientes atendidos en 2023
22.6 millones
—
Desde la app se realizan más de
5 mil millones
de transacciones anuales

Desde la comodidad de su teléfono inteligente, nuestros clientes pueden solicitar crédito, realizar pagos y transferencias, recibir envíos de dinero de otros países, entre otros servicios, sin filas y sin restricciones de horario ya que está disponible las 24 horas todos los días del año.

Conoce más en el anexo de Desempeño Sustentable

› Inversión

Comprometidos con generar el mayor valor para nuestros clientes, desarrollamos estrategias de inversión que les permitan hacer crecer su dinero a través de atractivos rendimientos.

Inversión Azteca
Objetivo: Acceso a atractivas tasas de interés fijas y variables, manteniendo la disponibilidad inmediata del dinero. Cuenta exenta de ISR hasta cierto monto.

Plazo Azteca
Objetivo: Impulsar el ahorro a largo plazo. Cuenta con atractivas tasas de interés fijas, monto de apertura accesible y exenta de cualquier tipo de comisión.

Inversión Azteca Creciente
Objetivo: Producto ideal para Nuevos Inversionistas. A mayor permanencia, mayor rendimiento, además de permitir retiros anticipados o hacer depósitos adicionales, tarjeta de débito sin costo y está exenta de ISR hasta cierto monto.

Otros productos:

› Banca empresarial

SASB FN-CB-000.B

Buscamos hacer crecer la participación en la banca de empresas y gobierno dentro del sector bancario y brindar servicios financieros a la medida de las necesidades de nuestros clientes.

Nos enfocamos en atender las necesidades financieras de nuestros clientes corporativos, por medio de una variedad de productos y servicios diseñados específicamente para satisfacer sus requerimientos particulares, además, tenemos como valor agregado la banca electrónica, la cual les ofrece rapidez y seguridad en sus operaciones, los 365 días del año.

Proporcionamos soluciones a la medida, que se adapten a las demandas únicas de empresas pequeñas y medianas, garantizando así que tengan acceso a herramientas financieras sólidas y estratégicas para alcanzar sus objetivos comerciales.

› Nómina Pagos a empleados y pensionados de forma puntual, fácil, rápida y segura	Número de clientes acmulados en 2023 **753,000** — Número de cuentas corrientes y de ahorro (Nómina persona física) **2,012,477**

› Captación Cuentas para gestión de tesorería, inversión y dispersión de nómina. Conoce más aquí	Número de clientes atendidos en 2023 **8,181** — Número de cuentas corrientes y de ahorro **13,248**

› Crédito FN-CB-240a.1 FN-CB-240a.2 GRI FS6 Para cubrir necesidades de financiamiento a corto o largo plazo, de acuerdo con las necesidades del cliente, regulación aplicable, y análisis de riesgo. Conoce más aquí	Número de clientes atendidos en 2023 **56** Número de préstamos y créditos **97**

Financiamiento sostenible (ambiental y social)

GRI FS1, FS2, FS3 SASB FN-IN-410a.2

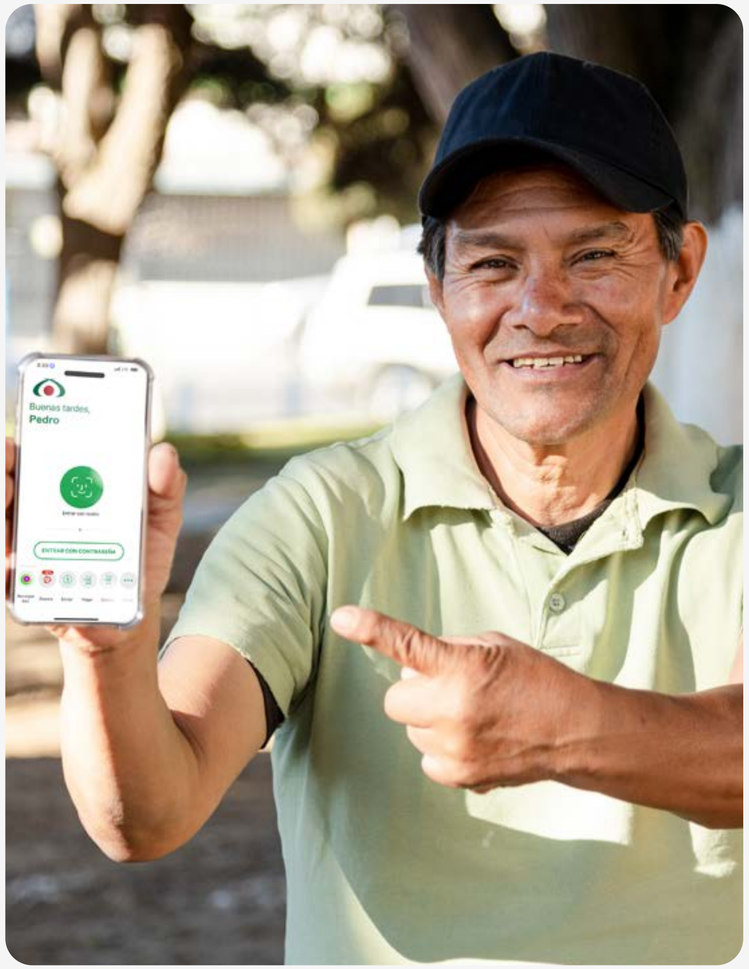
Inversión en proyectos de gran escala que permiten que las energías renovables sean una fuente alterna de energía, menos contaminante en el mundo, fomentando la eficiencia energética al proporcionar financiamiento a parques solares, eólicos y geotérmicos. Además, proyectos de mejora y desarrollo de vialidades carreteras.

Conoce más aquí

Monto total de financiamiento sostenible en 2023 (MDP): $7,221.96

65% corresponde a proyectos de mejora y desarrollo de vialidades

35% corresponde a proyectos de energías renovables



Estrategia operativa

EDUCACIÓN FINANCIERA

GRI FS16 SASB FN-CB-240a.4

Aprende y Crece

En línea con nuestro compromiso por impulsar la inclusión financiera, es fundamental que promovamos el adecuado uso y entendimiento de los productos y servicios que ofrecemos. Por ello, en 2014 creamos "Aprende y Crece", nuestro programa de educación financiera y negocios que tiene como objetivo poner al alcance de nuestros clientes, y población en general, información útil, práctica y de fácil entendimiento para el buen manejo de las finanzas personales y la cultura emprendedora.

La evolución tecnológica que se vive hoy en día es crucial para el desarrollo de nuestro programa, ya que se trata de un modelo de enseñanza vanguardista que contribuye a ampliar el desarrollo y brindar a la población las herramientas que les ayuden a tomar mejores decisiones financieras de una manera innovadora, y con apoyo de las tecnologías de la información y comunicación.

→ **Como parte del valor agregado que ofrecemos, todos nuestros clientes cuentan con acceso gratuito a la oferta de educación financiera.**

Reconocemos la importancia de enfocar nuestros esfuerzos en impulsar la educación financiera de los sectores más vulnerables, para generar un cambio positivo y duradero.

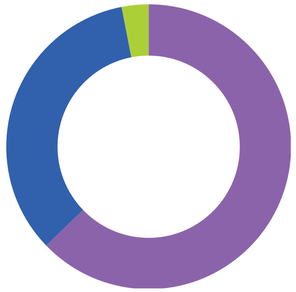
Los adultos mayores pueden ser víctima de fraudes financieros. Por ello, a través de nuestro programa Aprende y Crece desarrollamos diversos materiales didácticos y talleres especializados con los que obtienen herramientas para proteger su patrimonio, optimizar el uso de la banca digital, potenciar los ingresos de su pensión, resolver dudas sobre su retiro y explorar opciones de emprendimiento.

Otro sector al que brindamos especial atención es a las mujeres, pues pueden quedar expuestas a abusos y violencia económica. En Banco Azteca entendemos que el empoderamiento financiero es la clave para transformar la vida de las mujeres, por ello nuestro programa de educación financiera dirigido principalmente a colaboradoras y clientas de la Cuenta Somos, desarrolla materiales didácticos y talleres especializados que fortalecen sus habilidades y les brinda el conocimiento que necesitan para tomar decisiones financieras informadas y construir un futuro más sólido.

Adicionalmente, contamos con diferentes iniciativas en México dirigidas a grupos específicos:

Diplomado en Educación Financiera y Negocios	Dirigido al público en general y su objetivo es generar capacidades financieras para promover el correcto uso de los productos y servicios financieros, y el logro de metas financieras en las diferentes etapas de la vida. Tiene validez curricular, ya que su contenido está revisado por la Facultad de Economía de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Tiene una duración de 120 horas y cuenta con más de 700 recursos educativos, como infografías animadas, videos, podcasts, ejercicios y evaluaciones, entre otras. Está integrado por ocho módulos, en los que aborda los temas de ahorro, crédito, seguros, inversión, ahorro para el retiro, emprendimiento, desarrollo empresarial y las herramientas financieras digitales.	**37,000** beneficiarios
Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)	Dirigida a niños, jóvenes y adultos, y realizada en colaboración con la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y la Asociación de Bancos de México (ABM).	**26,744** beneficiarios
Semana Integral Financiera para Mexicanos en el Exterior (SEFIME)	Iniciativa gubernamental dirigida a connacionales y tiene el objetivo de acercar programas y servicios financieros que proporcionen herramientas relacionadas a la planeación y administración de la población mexicana que radica en el exterior del país y comunidades en retorno	**44,119** beneficiarios
Van Itinerante	Vehículo de educación financiera que visita diversas universidades a nivel nacional, en donde los jóvenes aprenden a través de experiencias tecnológico-financieras.	**13** universidades visitamos
Canal de YouTube	Dirigido al público en general; comprende cápsulas y videos con contenidos educativos de finanzas personales y negocios.	**367,856** visitas
Sitio "Aprende y Crece"	Es la plataforma de educación financiera más robusta de Latinoamérica. Está dirigida al público en general y cuenta con contenido especializado para diferentes grupos de interés, así como con múltiples interacciones a través de redes sociales.	**990,961** beneficiarios
Educación financiera para clientes	Se trata de una sección en el sitio de "Aprende y Crece", dedicada a clientes de Banco Azteca. Cuenta con diferentes recursos educativos para mejorar sus finanzas personales	**1,050** beneficiarios
Mujeres GS	Es un espacio con perspectiva de género dirigido a colaboradoras de Grupo Salinas. Comprende seis talleres presenciales y webinars con temas de presupuesto, ahorro, crédito, inversión, previsión (seguros y AFORE) y emprendimiento.	**5,578** beneficiarias
Intervenciones educativas	En 2023 impartimos 172 talleres de educación financiera.	**496,692** beneficiarios **63%** mujeres **37%** hombres

Beneficiarios de las intervenciones educativas de "Aprende y Crece" 2023



- Mujeres: 312,916 • **6 3%**
- Hombres: 168,875 • **34%**
- Niños: 14,901 • **3%**

$21,293,640 mxn invertidos en "Aprende y Crece" en México

1,556,975 beneficiarios totales de los talleres, programas e iniciativas de educación financiera en México

129,905,049 impactos directos con los contenidos difundidos en redes sociales y otros medios en México

Cifras en Latinoamérica

› Guatemala
9 webinars
2 stands en Global Money Week
13,394 usuarios sitio web
Total: 22,195 beneficiados

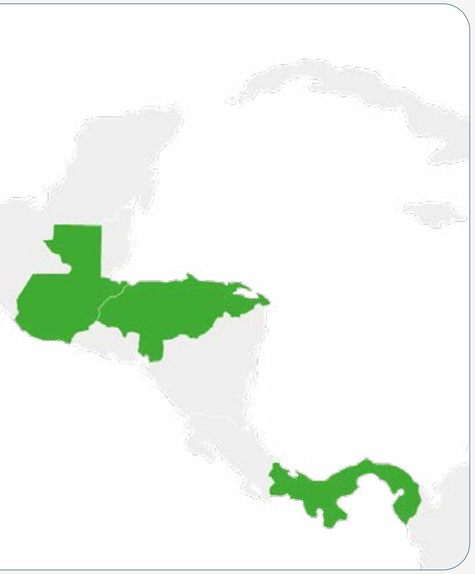
› Honduras
21 webinars
39,537 usuarios sitio web
Total: 41,193 beneficiarios

› Panamá
7 webinars
6,950 usuarios sitio web
Total: 7,636 beneficiarios

$9,427,805 mxn invertidos en "Aprende y Crece"

71,024 beneficiarios totales de las iniciativas de educación financiera.

40,367,633 impactos directos con los contenidos difundidos en redes sociales y otros medios.



Gracias a estas y otras acciones, hemos logrado permear una cultura financiera entre nuestros clientes y la población atendida, pues piensan en su futuro, manejan su estrés financiero, mejoran sus negocios y realizan emprendimientos, además de que tienen las herramientas necesarias para elaborar un presupuesto familiar, ahorrar y planear sus gastos. Así también, son responsables del uso del crédito, pues entienden que no pueden exceder su capacidad de pago, conocen las consecuencias del sobreendeudamiento, de los pagos tardíos, del impago, de una buena cultura de pago y el funcionamiento de las sociedades de información crediticia. Esto significa que tienen un mayor entendimiento de sus finanzas y del uso de los productos y servicios financieros, mejorando su calidad de vida y contribuyendo al desarrollo de sus comunidades.

→ **36,496,227 niños, jóvenes, emprendedores, mujeres, empresarios, adultos mayores, empleados, usuarios de servicios financieros y clientes de Banco Azteca beneficiarios directos del Programa "Aprende y Crece" desde 2014**

"Me enteré del Programa 'Aprende y Crece' por medio de un conocido. He cursado contenidos referentes a planes para el retiro y empoderamiento de las mujeres.

Antes de ser beneficiaria, no tenía control de mis ahorros y no sabía manejar de manera correcta mis tarjetas de crédito. **El programa de educación financiera marcó un antes y un después,** ya que actualmente, mi esposo y yo tenemos planes de ahorro para el retiro acordes a nuestro estilo de vida y he logrado reducir mis deudas.

Lo que más me gustó del programa es la información que brinda y la forma en la que es presentada, además del lenguaje que utiliza, porque es muy sencillo y facilita un mejor entendimiento.

Por supuesto que recomendaría el programa a otras personas, ya que **la educación financiera es muy importante y el acceso a ella no es fácil; gracias a Banco Azteca que nos brinda este tipo de información".**

Diana Meyali Aguayo Chávez
28 años / Contadora

Valor para nuestros clientes

EXPERIENCIA AL CLIENTE

SASB FN-IN-270a.2, FN-IN-270a.3

› Insignia Compromiso en Atención a Adultos Mayores

El 19 de abril de 2023, Banco Azteca, Afore Azteca, Seguros Azteca y Seguros Azteca Daños, firmaron con CONDUSEF, el "Protocolo de Atención y Servicio a las Personas Adultas Mayores", el cual enuncia un Decálogo, que define acciones y establece objetivos específicos, medibles y alcanzables, así como la calidad de gestión que debe tenerse en todo contacto, -independientemente si este es presencial o telefónico-, con nuestros usuarios, priorizando además el respeto por los derechos humanos y por la dignidad de los Adultos Mayores, entregando a nuestras entidades, la Insignia Compromiso con una vigencia bianual (2023-2024).

Para mayor información acerca de la Insignia

Durante 2023, llevamos a cabo diversas acciones del protocolo, las cuales tendrán verificativo a lo largo de 2024, con revisiones trimestrales por parte de CONDUSEF:

- Campañas Antifraude
- Atención Telefónica
- Educación Financiera
- Inclusión Financiera
- Plan de Capacitación a Colaboradores
- Pasamanos en sucursales que así lo requieran
- Rampas de acceso peatonal

A continuación, se presenta el indicador IDATU (Índice de Desempeño de Atención a Usuarios) de CONDUSEF, respecto de BAZ, vigente, en donde se destaca la "Insignia Compromiso", como parte de los criterios de evaluación a las instituciones financieras por el regulador, la que conlleva la obtención de un 0.5 de calificación adicional, sobre un criterio de 0 a 10 puntos que se pueden alcanzar.

Instituciones Página Web Instituciones	Compromiso en la atención a las personas adultas mayores	RECLAMACIONES Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Programa de educación Financiera
		Total de reclamaciones +Detalle	Índice de reclamación por cada 10 mil contratos (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0-10	Sinergia con Condusef
Totales del sector	**4**	**3,754,359**	**35.8**	**8.83**	
Banco Azteca		734,869	37.5	9.52	✓

Datos al cierre de 2023. Datos traídos de la página de la CONDUSEF

› Atención de aclaraciones

En los últimos años, en Banco Azteca llevamos a cabo una reingeniería del proceso de atención al cliente, la cual consistió en poner a su disposición el servicio de alta de aclaraciones por medio de la App, las cuales eran anteriormente efectuadas a través de Línea Azteca o directamente en sucursal. Al facilitar el proceso de alta de aclaraciones a los clientes, el número de interacciones incrementó de forma exponencial. De esta manera, la reducción en los tiempos de atención era esencial, por lo que decidimos optimizar nuestros procesos de respuesta a través de la incorporación de robots y mejoras automáticas, lo que nos permite determinar en línea la procedencia de las solicitudes del cliente y ser más eficientes.

El aumento en el número de aclaraciones está relacionado al incremento en el volumen transaccional y de cartera de Banco Azteca.

Asimismo, tenemos el propósito de proteger a los clientes contra fraudes, por lo que mejoramos las capacidades de monitoreo para la prevención de fraude, pasando de la gestión del 38% al 99% de las alertas.

3.6 millones
de aclaraciones recibidas al cierre de 2023

Reducción de los tiempos de atención de
12.4 días en 2019 a 1.8 días

Alcanzamos el **66%**
de la digitalización de **nuestros servicios**

Cerca del **70% del ingreso** de las aclaraciones
se realiza por **medio de la App**

3% de pérdida de clientes en aclaraciones
contra 9% en la industria, resultado que
buscamos mejorar

80% de las aclaraciones se atienden en los primeros segundos
o minutos posteriores a su recepción, derivado del uso de
tecnología y automatización

55% de las aclaraciones fueron atendidas
en menos de 24 horas

Salud y seguridad del cliente

Brindar salud y seguridad a los clientes es una de nuestras prioridades. Buscamos ser una empresa comprometida con la excelencia y la responsabilidad, además de contribuir al bienestar general de la sociedad.

Invertir en la protección y bienestar de los clientes no solo es una obligación, sino que garantiza el éxito a largo plazo de nuestra empresa. Por esta razón, hemos apostado por la innovación y la tecnología, siendo uno de los primeros bancos en implementar la identificación biométrica para proteger a nuestros clientes.

Seguridad de la información y ciberseguridad

Adoptamos un enfoque integral para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos. Este enfoque se basa en una política de seguridad de la información sólida, un marco de gestión de riesgos de ciberseguridad robusto, una amplia gama de controles de seguridad de la información y ciberseguridad, así como un compromiso con la mejora continua:

1. **Política de Seguridad de la Información.** Basada en la norma ISO 27001, un estándar internacional reconocido por su enfoque sistemático para la gestión de la seguridad de la información.
2. **Gestión de riesgos de ciberseguridad.** En Banco Azteca utilizamos la norma ISO 31000 como marco para la gestión de riesgos de ciberseguridad; esta norma proporciona directrices y principios para identificar, evaluar y tratar los riesgos de forma sistemática y proactiva. El banco realiza evaluaciones de riesgos periódicas para identificar y evaluar los riesgos para la seguridad de los datos.
3. **Controles de seguridad.** En Banco Azteca implementamos una amplia gama de controles de seguridad de la información y ciberseguridad para proteger los datos de los clientes.
4. **Mejora continua.** En Banco Azteca nos comprometemos con la mejora continua del programa de seguridad de la información, para lo cual realizamos pruebas y simulacros de forma regular para garantizar que los controles de seguridad son eficaces.

Adicionalmente, contamos con un plan de respuesta a incidentes de seguridad de la información que define las acciones correctivas a tomar en caso de una filtración de datos. Asimismo, realizamos pruebas y simulacros de forma regular para garantizar la eficacia de nuestro plan de respuesta.

El plan de respuesta a incidentes incluye los siguientes pasos:

1. Identificación y contención del incidente:
- Se identifica el alcance y la causa de la filtración de datos.
- Se toman medidas para contener el incidente, como detener el acceso no autorizado a los sistemas, aislar los equipos afectados y notificar a todos los participantes del proceso de gestión de incidentes, entre otros.

2. Evaluación de riesgos:
- Se evalúa el riesgo de la filtración de datos y se determina su posible impacto.
- Se priorizan las acciones correctivas y se toman medidas para minimizar los daños.

3. Notificación a los clientes:
- Si los datos personales de los clientes se ven comprometidos, se les notifica de inmediato sobre la filtración de datos.
- Se les ayuda a tomar medidas para proteger su información personal y prevenir el fraude.

4. Cambios en los procesos y las operaciones:
- Se revisan y actualizan los procesos para garantizar que se cumplan los estándares de seguridad y protección de datos.
- Se realizan cambios en las operaciones para prevenir incidentes similares en el futuro.

5. Reevaluación de los socios comerciales:
- Se reevalúan los socios comerciales para garantizar que se cumplan los estándares de seguridad y protección de datos de Banco Azteca.

6. Actualización de la formación:
- Se actualiza la formación y el entrenamiento de los colaboradores sobre las mejores prácticas de seguridad y protección de datos.

7. Mejora de la tecnología:
- Se actualizan o incorporan tecnologías de última generación para mejorar las capacidades de detección y protección de datos.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Prevención de Fraudes

En 2023, la tendencia de fraude continuó siendo relevante a través de técnicas como ingeniería social, phishing, visita a domicilio y descarga de aplicaciones, donde los estafadores se hacen pasar por empleados bancarios engañando a los clientes con la supuesta compras, conexiones remotas de su banca y entrega de regalos por su buen desempeño. Los delincuentes captan la atención del cliente al alertarlo sobre cargos no reconocidos de conexión de su banca en otra geografía, dando inicio la ingeniería social, la cual consiste en solicitarle información confidencial de claves de acceso, número de su tarjeta, código de verificación, valor del token; le piden descargar una aplicación a través de una liga que le envían, con la supuesta finalidad de ayudarlo a proteger su dinero y, con ello, toman el control de su dispositivo. Una vez que los estafadores obtienen las credenciales de acceso o toman control del dispositivo, es cuando afectan los recursos del cliente.

En Banco Azteca nos hemos caracterizado por proteger a nuestros clientes ante posibles eventos de fraude mediante la creación de un ecosistema robusto de procesos, sistemas, herramientas tecnológicas, talento y estrategias antifraude. De esta manera, integramos estrategias en materia de prevención de fraude mediante la protección del customer journey, cuidando la trazabilidad de los clientes en diversas etapas, como el onboarding, en el login, en la sesión, en las transacciones, y en el mantenimiento de cuentas, entre los que se encuentran el reconocimiento facial y de biometría conductual de los clientes en el uso de dispositivos electrónicos.

Por otro lado, también hemos realizado un esfuerzo importante en materia de comunicación y concientización sobre el fraude, mediante la implementación de campañas como la denominada "Ponte Atento", donde reforzamos mensajes y consejos que empoderan a los clientes a través de redes sociales, mailing, mensajes SMS y OTP, mensajes antifraude en pantallas y flujos de alto riesgo en la APP de Banco Azteca, en sucursales, spots de TV, mensajes en IVR, aunado a la creación del portal antifraude en la página de Banco Azteca.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

› Cobranza

A través de nuestra estrategia de cobranza ofrecemos a los clientes diversas posibilidades y opciones flexibles de pago para liquidar su adeudo.

- **Reestructura.** Refinanciamiento total de la deuda, otorgando al cliente un pago semanal, de acuerdo con su capacidad actual de pago.
- **Regularización.** Mediante el incremento temporal del abono de los clientes, otorgamos plazos hasta poner vigente su crédito.
- **Liquidación.** Permite al cliente liquidar el total de su adeudo en una sola exhibición o a plazos.

Las tres opciones, le permiten al cliente bonificar intereses moratorios y ordinarios devengados.

Contamos con dos estrategias de ruta de cobranza:

1. **Relacional.** Aquellos clientes que no pagaron las primeras semanas se les ofrecen incentivos para pagar y se les otorgan incentivos por pagar a través de la app.
2. **Legal.** Pasando la semana 14 se considera al cliente como deudor y entra a cartera vencida, para lo cual la estrategia en ruta del gestor es presencial y la cobranza se realiza a través de despachos telefónicos (call center) y despachos presenciales.

Al cierre de 2023 contamos con una plantilla de:

8,433
Gestores de Cartera

2,400
Gestores de Cartera Vencida

Dichos gestores no pertenecen a la empresa, sin embargo, les entregamos estrategias, lineamientos, manuales, políticas, etc., para el buen desempeño de su trabajo. Asimismo, les otorgamos capacitación y compensación variable en función a objetivos cumplidos, equipamiento (motocicleta, móvil PAX, gasolina, protección física, entre otros.

A su vez, contamos con una ruta optimizada para los gestores de cobranza, la cual incluye, el ahorro de combustibles.

Gobierno Corporativo

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-18, 3-3

En Banco Azteca, contamos con un gobierno corporativo robusto, que cumple cabalmente con los requerimientos regulatorios y normativos del mercado. Para lograr esto, contamos con una Política de Gobierno Corporativo que establece los lineamientos que aseguran dicho cumplimiento a nivel nacional e internacional.

El Consejo de Administración está integrado por 11 miembros, 3 de ellos independientes, de acuerdo con lo que señala la Ley de Instituciones de Crédito, que indica que el 25% de los miembros del Consejo de Administración deben ser independientes. Para cada Consejero Propietario se deberá designar a un Consejero Propietario Suplente y a su vez, para cada Consejero Independiente, un Consejero Suplente Independiente.

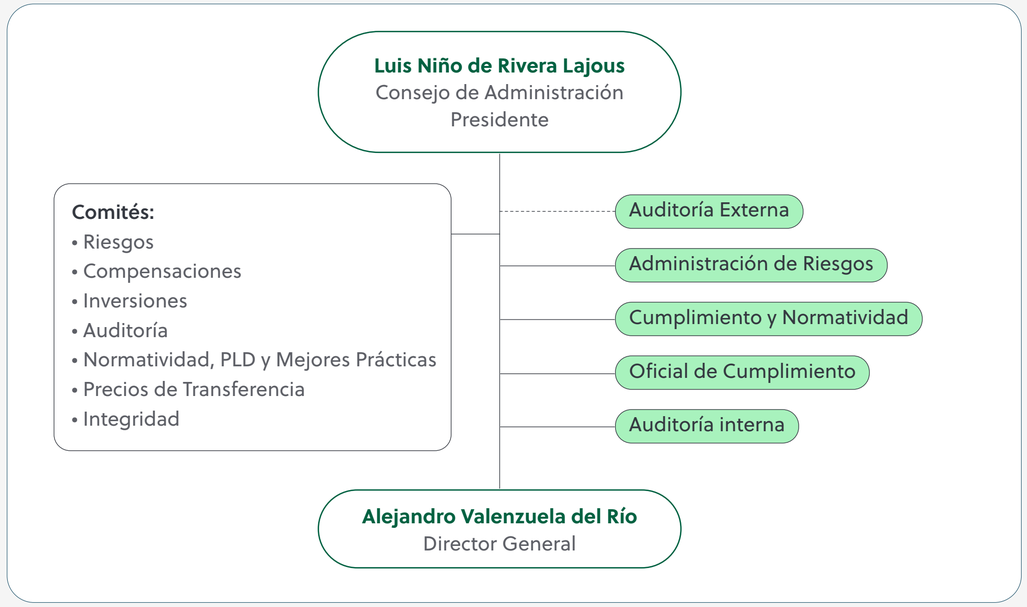
El Presidente del Consejo es elegido por la Asamblea General de Accionistas de entre los Consejeros Propietarios y los miembros del Consejo, designados mediante Asamblea General Ordinaria de Accionistas, los cuales permanecerán en su cargo por un año y no pueden dejar su cargo hasta que haya un sustituto y también pueden ser ratificados. Todos ellos cuentan con calidad técnica, honorabilidad e historial crediticio satisfactorio, así como con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, legal o administrativa.

El Consejo se reúne cuatro veces al año, con un promedio de asistencia del 100% de los Consejeros. El mínimo de asistencia requerido es de 80%.

El Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias, así como de la Asamblea de Accionistas son los encargados de realizar una evaluación periódica del desempeño del Consejo de Administración.

Las funciones principales del Consejo son:

1. Aprobar los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación.
2. Regular las operaciones con proveedores, filiales.
3. Supervisar la infraestructura tecnológica del Banco.
4. Liderar la Debida Diligencia de Ba nco Azteca y sus operaciones



Comités

GRI 2-13 205-2, FS12

El Consejo de Administración se apoya en sus funciones de los siguientes comités:

Comité de Riesgos
Supervisa las políticas, mecanismos y procedimientos de la definición del apetito de riesgo institucional. Tiene como objetivo identificar, medir, vigilar e informar los riesgos cuantificables que enfrenta la Institución en sus operaciones, ya sea que éstos se registren dentro o fuera del balance.

Comité de Auditoría
Revisa, asegura y evalúa la información financiera y contable, así como las mejores prácticas bancarias. Además, sirve como enlace con los auditores externos y los evaluadores financieros.

Comité de Compensaciones
Define las adecuaciones a los objetivos, políticas y procedimientos sobre el Sistema de Compensación, la cual norma las compensaciones de colaboradores de Banco Azteca. Implementa y mantiene el buen funcionamiento del Sistema de Remuneración en la Institución.

Comité de Inversiones
Establece los criterios de selección, metodologías y técnicas analíticas a utilizarse en el proceso de selección de fondos así como para la utilización de los vehículos concretos que representen cada clase de activo y la inclusión o fusión de nuevos activos.

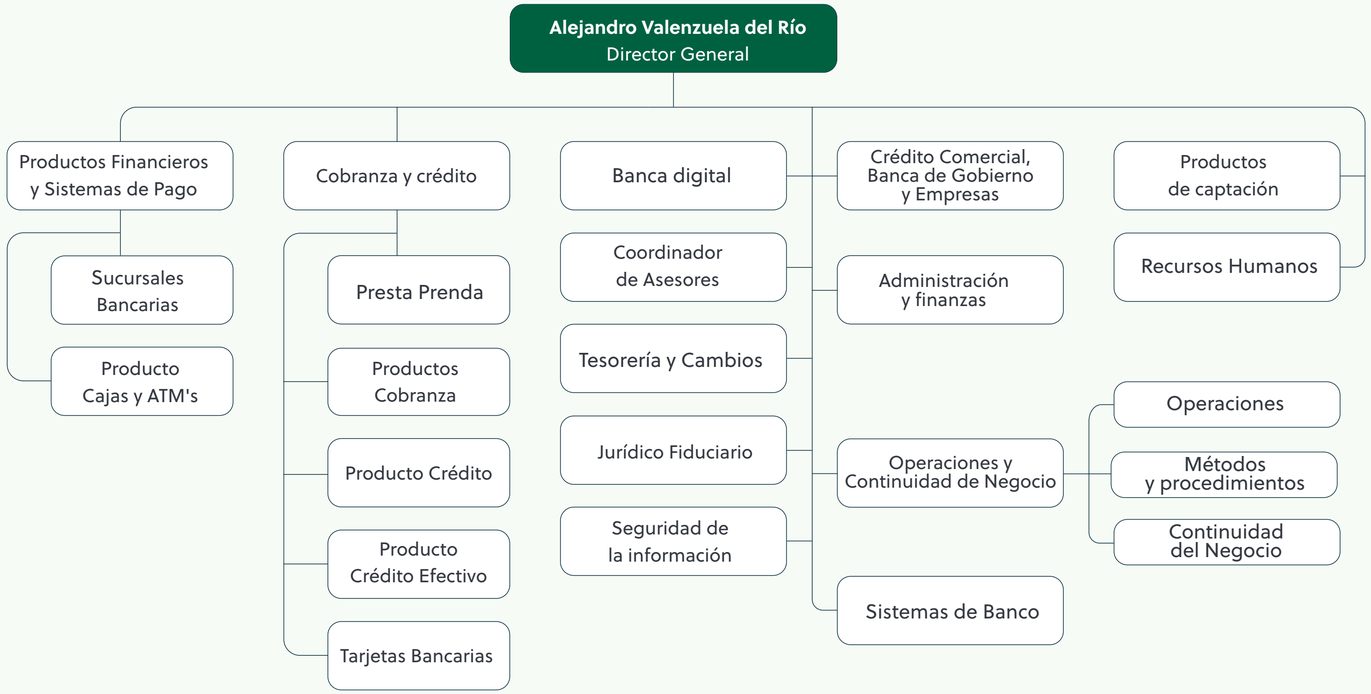
Comité de Normatividad, PLD y Mejores Prácticas
Seguimiento del desempeño y las actividades de la Oficialía de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Vigila las medidas y procedimientos mínimos para prevenir y detectar los actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión del delito.

Comité de Integridad
Apoyo para el diseño, estructura, implementación, ejecución y mantenimiento del Programa de Integridad, Ética y Cumplimiento PEIC.

Comité de Precios y Transferencias
Regula el precio que pactan las empresas asociadas para transferir, entre ellas, bienes, servicios o derechos. a las contraprestaciones pactadas en las transacciones entre las partes relacionadas.

→ 100% de los miembros del máximo órgano de gobierno fueron informados sobre las políticas y procedimientos para PLD/FT.

Áreas de Negocio, Apoyo y Staff*



*Al 31 de dieimbre de 2023

Sistema de remuneración

GRI 2-19, 2-20

El Sistema de Remuneración de Banco Azteca incluye al Presidente del Consejo, Director General de la Institución y Directores encargados de las áreas de negocio y operativa. Considera la exposición al riesgo asumida por la propia institución, las unidades administrativas, de control y de negocios, y de las personas sujetas al Sistema de Remuneración, que pudieran derivar en un ajuste a dicho sistema.

1. Remuneración Ordinaria

Es el conjunto de sueldos, prestaciones o contraprestaciones fijas que se otorgan a los empleados o personal que ostente algún cargo, mandato o comisión o cualquier otro título jurídico que se le haya otorgado para la realización de sus operaciones, que paguen en efectivo y que no varía en atención a los resultados obtenidos por dichos empleados o personal, en la realización de las actividades que le son propias.

Dado que las compensaciones ordinarias, no varían en función de los resultados financieros u operativos del Banco, éstas no están sujetas a cambios que incrementen el perfil de riesgo de la institución.

2. Remuneración Extraordinaria

Es la remuneración que se otorga a los empleados o personal que ostente algún cargo, mandato o comisión o cualquier otro título jurídico que se le haya otorgado para la realización de sus operaciones, que paguen en efectivo y que se determina con base a los resultados obtenidos.

Plan de continuidad del negocio

En Banco Azteca contamos con un Plan de Continuidad de Negocio apegado a las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, los principios del modelo del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) basado en las normas ISO y Mejores Prácticas Internacionales, estableciendo los requisitos y elementos necesarios para la recuperación de los procesos críticos y el cual tiene como objetivo, garantizar que las operaciones continúen, en caso de que se presente un riesgo.

Este plan se rige por el "Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio" y principalmente de los siguientes elementos:

- Metodología BIA, Análisis de Impacto al Negocio (BIA) Y Análisis de Riesgos (RA)
- Políticas y Procedimientos de la activación, contención y restauración de los Planes de Continuidad de Negocio
- Estructura y Responsabilidades, de los participantes involucrados en el Plan de Continuidad de Negocio.
- Entrenamientos y Campañas de Concientización
- Pruebas de Efectividad y Estrategias de Recuperación

De igual forma, tenemos un Plan de Recuperación en caso de Desastre (DRP), el cual garantiza la continuidad de las operaciones.

En caso de existir una pérdida total del Centro de Cómputo principal, se activa el Plan de Recuperación en caso de Desastres (DRP), mediante una serie de actividades que permitan dar respuesta inmediata y desempeñar actividades de recuperación, luego del reconocimiento de cualquier interrupción no planeada de los servicios de TI que afecten la continuidad de las operaciones de los procesos de negocio identificados como críticos.

Cabe mencionar que, en 2023, no hubo alguna contingencia operativa que detonara la activación total al Plan de Continuidad de Negocio, sin embargo, con relación a los resultados obtenidos del Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y los planes de mantenimiento, realizamos pruebas de efectividad de manera periódica para verificar el funcionamiento al propio Plan.

Finanzas sostenibles

Entendemos que nuestro impacto económico y social está estrechamente ligado al impacto ambiental. Por ello, estamos comprometidos con evaluar y realizar acciones integrales que impulsen la transición a un sistema financiero sostenible y promuevan la mitigación al cambio climático.

Algunos de los avances que hemos tenido en este aspecto son:

2021	2022	2023
Realizamos un primer análisis de riesgos climáticos con respecto a las carteras de consumo y corporativas del banco.	Firmamos la Declaratoria común de bancos a favor del desarrollo de las finanzas verdes y sostenibles de la Asociación de Bancos de México.	Nos adherimos oficialmente a los lineamientos del TCFD para analizar y reportar nuestros riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático. Realizamos la estimación de emisiones de gases de efecto invernadero financiadas por nuestra cartera de crédito corporativo utilizando la metodología de PCAF. Presentamos semestralmente un informe de Riesgos Climáticos al Comité de Riesgos.

Análisis de riesgos climáticos (TCFD)

GRI 3-3, 201-2, 416-1 FS5

FN-IN-410a.2

› Gobierno

Por parte de la dirección de Banco Azteca, y en conjunto con la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR), hemos impulsado la estrategia de cambio climático, para la cual se formó un Grupo de Trabajo de Cambio Climático, integrado también por el área de Crédito Corporativo, el cual está encargado de realizar los análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, así como de implementar la estrategia y reportar los avances al Comité de Riesgos y a nivel externo con nuestros grupos de interés.

Adicionalmente, estamos desarrollando la Política de Crédito Responsable, la cual incorpora la gestión de riesgos ambientales y sociales en la toma de decisiones de negocio de nuestra Banca Corporativa, priorizando los riesgos climáticos, ambientales y sociales, así como el cálculo de emisiones financiadas.

Todo esto estará integrado en nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), el cual es una metodología que establece un marco de gestión integral que incluye: políticas, procedimientos, herramientas y estrategia de capacitación a nuestros colaboradores.

El seguimiento se reporta semestralmente al Comité de Riesgos.

› Riesgos Climáticos, Ambientales y Sociales

En marzo de 2022, realizamos el primer análisis de Riesgos Climáticos y Ambientales basado en el estándar Tasa Force on Climate Related Financial Disclosure (TCFD), el cual surgió en 2015 establecido por el Consejo de Estabilidad Financiera (FSB) con el objetivo de crear un marco operativo para que el sector financiero tuviera en cuenta el efecto del cambio climático en el funcionamiento de las empresas.

En este primer análisis se contempló la cartera de Crédito Corporativa y la cartera de Crédito al Consumo, se generaron Mapas de Calor para identificar las áreas de mayor exposición / riesgo climático relativo, tomando en cuenta los Riesgos Físico y Riesgos de Transición.

- **Riesgos Físicos:** Surgen de eventos relacionados con el cambio climático (inundación, huracanes, escasez de agua, calor extremo e incendios forestales).
- **Riesgos de Transición:** Los que surgirán debido al cambio hacia una economía baja en carbono, como respuesta al cambio climático (Riesgos Legales y de Políticas, Riesgos Tecnológicos, Riesgos de Mercado, Riesgos Reputacionales).

En febrero de 2023 se presentó al Comité de Riesgos el diseño de un tablero de control para monitorear los Riesgos Climáticos en los portafolios de crédito y de mapas de calor como escenarios de estrés sobre los sectores más riesgosos.

Lo anterior con el fin de gestionar el Riesgo Climático de las exposiciones de la cartera de Banco Azteca de forma dinámica; así como, identificar y optimizar oportunidades de negocio, operativas, comerciales y de financiamiento. De esta manera, se realizó el primer ejercicio completo de análisis de Riesgos Climáticos y Ambientales en la cartera de Crédito Corporativo, Crédito al Consumo y las sucursales de la Institución, basado en el TCFD.

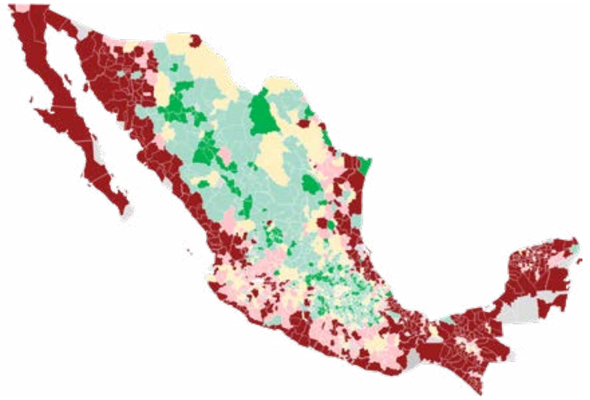
Para la cartera Corporativa se consideraron estos riesgos a nivel de cada sector de las empresas, mientras que para la cartera de Consumo se analizó el riesgo en función del producto.

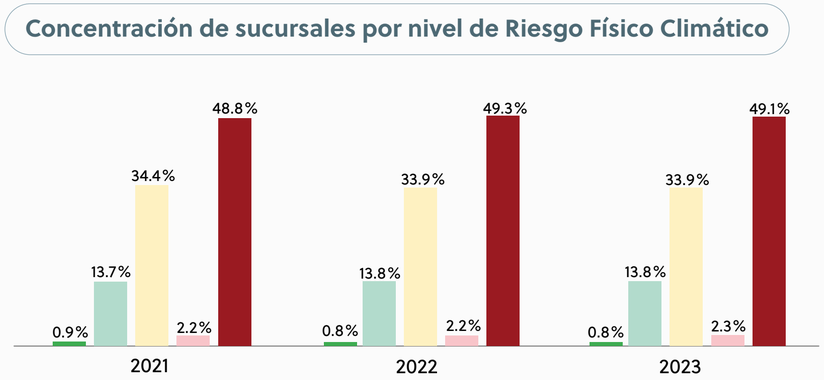
Utilizando "ThinkHazard", la herramienta del Banco Mundial para la reducción de los Desastres y la Recuperación, para la identificación de Riesgos Físicos agudos[1] (provocados por desastres naturales) y crónicos (derivados de cambios a largo plazo en los patrones del clima); se clasificó cada municipio en la República Mexicana asignándole un valor, desde muy alto a muy bajo según el nivel de frecuencia y severidad observada de Riesgos por Cambio Climático, Riesgos No Climáticos, y Riesgos Sociales. Esta herramienta permite cumplir con el requisito de tablero de control y mapa de calor. También se identificó la concentración de sucursales que podrían verse afectadas por cada uno de estos niveles de riesgo.

1. Los riesgos físicos agudos hacen refentecia a aquellos que están impulsados por eventos, incluido el aumento de la gravedad de los fenómenos meteorológicos extremos, como ciclones, huracanes, olas de calor o frío, o inundaciones.

Riesgo Físico Climático

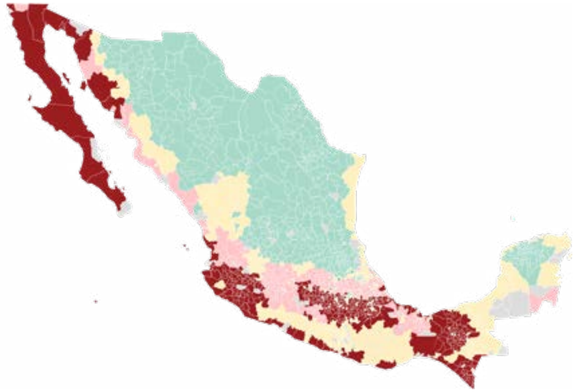
- Riesgos físicos con mayor impacto: Inundación costera, incendios forestales y calor extremo
- Los municipios con Riesgo Físico Bajo y Muy Bajo se encuentran dentro de las cordilleras en México.
- El 69% de los municipios en el territorio Sureste tienen un Riesgo Físico Muy Alto. El 19% de los municipios tienen un Riesgo Físico Alto.
- Los municipios costeros tienden a tener un Riesgo Físico Alto o Muy Alto.

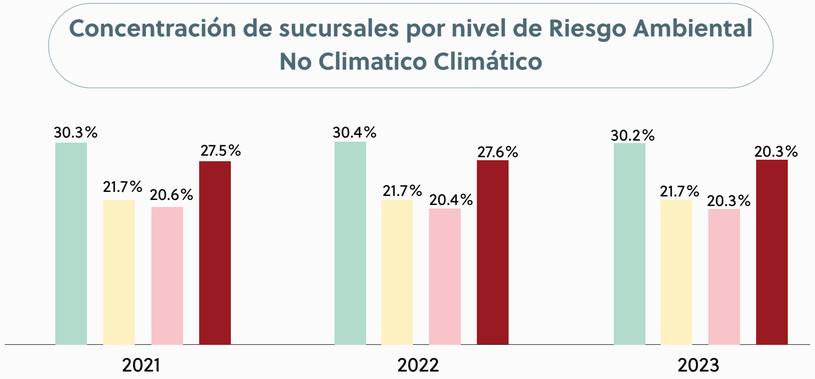




Riesgo Ambiental No Climático

- Riesgos ambientales no climáticos con mayor impacto: Erupción volcánica, Las localidades del norte del país cuentan con un Riesgo Físico Bajo por su ubicación geográfica.
- La región metropolitana tiene Riesgo Físico Muy Alto por los volcanes (Popocatépetl y Pico de Orizaba); así como terremotos de gran magnitud.
- Los municipios costeros tienen un Riesgo Físico Muy Alto de tsunami y terremoto debido a la ubicación de placas tectónicas.

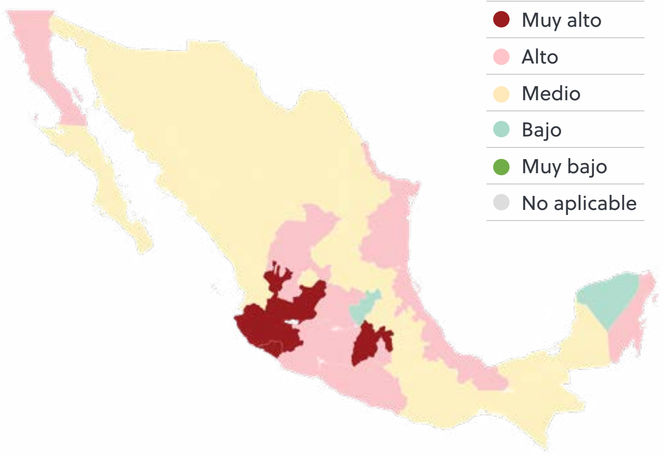




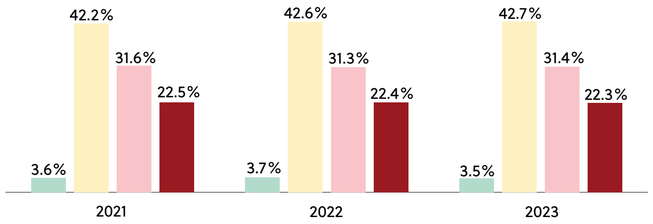
Muy Bajo · Bajo · Medio · Alto · Muy alto · No aplicable

Riesgo Social

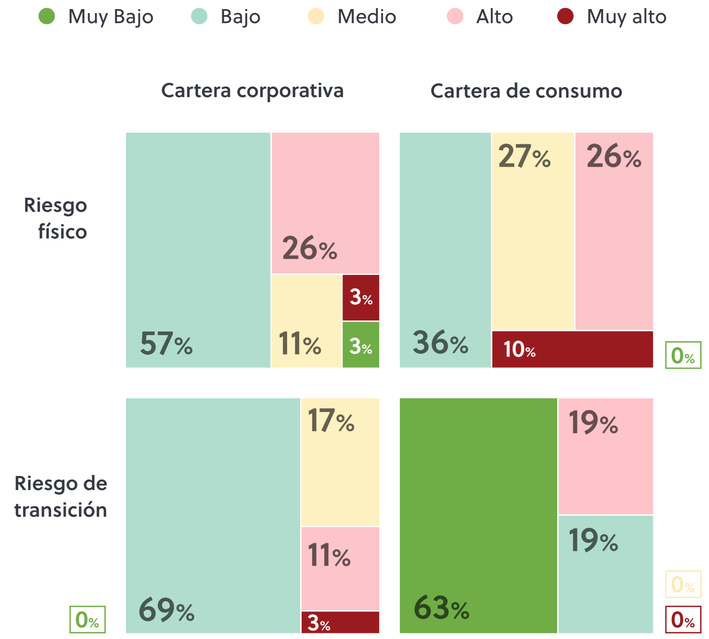
- Riesgos considerados: Criminalidad, migración, vandalismo
- Los Estados de Querétaro y Yucatán son los más seguros, es decir, Riesgo Social Muy Bajo.
- Los Estados de Colima, Estado de México y Jalisco cuentan con Riesgo Social Muy Alto, debido a los altos índices de criminalidad y vandalismo.



Concentración de sucursales por nivel de Riesgo Social



Distribución de carteras analizadas con exposición a Riesgos Climáticos



Interpretación Mapas de Calor

Mapa de Calor de los Riesgos Físicos y de Transición de nuestra Cartera Corporativa: El análisis mediante el Mapa de Calor identifica a 3 sectores en riesgo Alto (fabricación con cemento o concreto, bienes raíces, comercial y petroquímicos), los cuales representan el 17% al cierre de 2023.

Mapa de Calor de la Cartera de Consumo
En la cartera de Consumo, el Centro del país junto con las regiones del Golfo y Noreste, concentran el 63% de la cartera con un nivel de riesgo entre Medio y Bajo manteniendo esta concentración desde 2022.

La mayor exposición por concentración de cartera a nivel territorio se encuentra en: CDMX, Bajío, Metro Sur y Metro Norte con el 36%, con un nivel de Riesgo Físico Bajo y Medio para Riesgos de Transición. Si bien, el territorio Sureste tiene un nivel de Riesgo Físico Muy Alto y un nivel de Riesgo de Transición Medio, es el territorio con menor concentración de cartera (10%).

Mapa de calor de las cuentas de Captación
El 62% de sustituir por: las cuentas de captación se ubica en niveles de riesgo físico Bajo y Medio, debido a su concentración en zonas que no representan exposiciones altas al cambio climático. Es importante resaltar que la mayor concentración de cuentas de Captación a nivel territorio se encuentra en: CDMX, Bajío, Metro Sur y Metro Norte con el 55%, con un nivel Bajo de Riesgo Físico y de Transición.

Pruebas de estrés del portafolio de Crédito Corporativo

Adicionalmente, utilizamos una herramienta basada en el marco elaborado por el Network for Greening the Financial System (NGFS); para obtener las probabilidades de default ligadas a Riesgos Físicos, Riesgos de Transición y Riesgos Combinados para evaluar el impacto del cambio climático en cada una de las empresas de Banca Institucional y de Gobierno con el fin de tomar medidas preventivas.

Para este análisis se consideraron tres escenarios de estrés climático, que contemplan la velocidad de reacción de las empresas para poder contener y prevenir Riesgos Climáticos que afectan su operación:

- **Below 2°C (Orderly):** Políticas climáticas introducidas de manera temprana y precios óptimos del carbón introducidos inmediatamente. El resultado es que el Riesgo Climático sea relativamente moderado.
- **Delayed Transititon (Disorderly):** Políticas climáticas introducidas de manera retrasada. Provoca que los Riesgos de Transición sean grandes.
- **Current Policies (Hot House):** Políticas actuales continúan y esfuerzos globales insuficientes para combatir el calentamiento global, resultando en un riesgo físico severo con impactos irreversibles.

Cada escenario considera distintas trayectorias para una serie de variables, como crecimiento económico, emisiones y precio del carbón. Los resultados del portafolio de Crédito Corporativo bajo el escenario climático NGFS muestran que los sectores que tienen más impacto son: construcción, industriales y petroquímicos. A continuación, se muestra el detalle:

Escenario climático NGFS

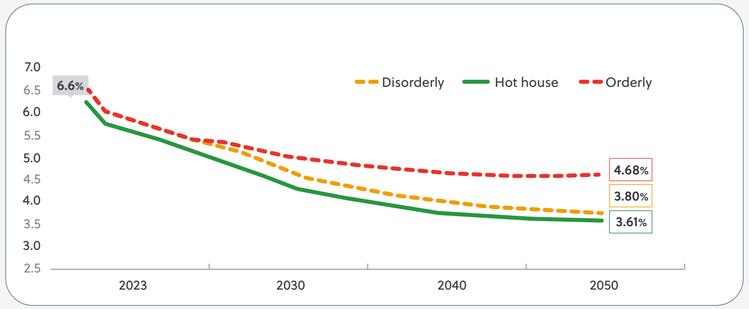
Métricas clave	Implementación temprana (Orderly)	Implementación tardía (Disorderly)	Sin políticas y +2°C (Hot House)
Mayor sensibilidad a Riesgo Climático	Construcción, Industriales y Petroquímicos	Construcción, Industriales y Petroquímicos	Inmobiliario, Construcción, Industriales y Petroquímicos
Menor sensibilidad a Riesgo Climático	Servicios profesionales, Consumo varios y Salud	Servicios profesionales, Consumo varios y Salud	Servicios profesionales, Consumo varios y Salud
Mayor deterioro en rating	Petroquímicos	Petroquímicos, Salud e Industriales	Petroquímicos, Salud e Industriales
Mayor mejora en rating	Media & TV y Financiero	Financiero, Media & TV, Energías Renovables	Media & TV

Se realizaron pruebas de estrés para estimar los impactos ajustados, los cuales pueden variar en cada industria. Se hicieron cruces con los tipos de riesgos que afectarán la operación de la Institución (Riesgos Físicos, Riesgos de Transición y Riesgos Combinados). Tomando en cuenta estos escenarios, se estresaron las variables financieras de las empresas de la muestra para ver cómo afectan los distintos escenarios hasta el 2050.

Resultados tomando el total del portafolio de Crédito Corporativo

Considerando en conjunto los Riesgos Físicos y los Riesgos de Transición, la rápida acción de las empresas ayudaría a que la Cartera Corporativa no se deteriore en los siguientes 30 años.

Riesgos combinados – Cartera Total Crédito Corporativo



Impacto en el Índice de Capitalización (ICAP) por Riesgos Físicos Agudos

En 2023 elaboramos un análisis para evaluar el impacto en el ICAP considerando el nivel de exposición que Banco Azteca tiene por Riesgos Físicos Agudos (hidrometeorológicos y sísmicos) a nivel zona geográfica.

Para estimar el nivel de exposición en las zonas de mayor riesgo del país, se tomó como referencia las estadísticas de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS). Dado que, en ningún contexto estos eventos han consumido el 100% y considerando el monto de la cartera (nivel de exposición a pérdidas potenciales por Riesgo de crédito) vs las pérdidas observadas en la Institución, se realizó una ponderación para determinar el nivel de impacto en el deterioro de la cartera, con base en lo anterior, se determinó la reserva crediticia para el portafolio calificado con el Modelo Interno de reservas y se construyeron nuevos activos ponderados por Riesgo de Crédito; con el fin, de obtener el Índice de Capitalización (ICAP) que contempló los impactos por Riesgos Físicos.

Análisis de emisiones financiadas (PCAF)

GRI 3-3, 416-1

SASB FN-AC-410b.1, FN-AC-410b.2, FN-AC-410b.3, FN-AC-410b.4, FN-CB-410b.1, FN-CB-410b.4, FN-IN-410c.1, FN-IN-410c.4

En Banco Azteca reconocemos la importancia de divulgar información relacionada con el clima mediante reportes anuales de nuestras emisiones de GEI alcance 1, 2 y 3, contribuyendo así a la rendición de cuentas y la generación de herramientas para la toma de decisiones, que forman parte del papel activo en la lucha contra el cambio climático, para lo cual desde 2022, realiza el análisis de emisiones financiadas utilizando la metodología PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials).

Además, como parte de su compromiso con el medio ambiente, en 2022 realizó el primer análisis de emisiones financiadas utilizando como referencia la metodología llevada a cabo por Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), una organización internacional compuesta por varias entidades financieras, cuyo fin es 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.

› Sobre la metodología

Durante la primera etapa se desarrolló un piloto para la medición preliminar de emisiones financiadas por la propia institución, a través de su cartera de crédito empresarial que consistió en:

- Realización de un análisis con referentes públicos del mercado para dimensionar el tamaño y el alcance de las emisiones que conforman la cartera corporativa.
- División de la cartera en sectores económicos, posteriormente, se realizó el cálculo de la proporción de emisiones tomando en consideración las referencias del mercado a través del tamaño de activos que comparten líneas de negocio con nuestras contrapartes de la cartera corporativa.
- Una vez calculadas las proporciones de las emisiones y comparadas con las referencias públicas del mercado, se realizó el cálculo de las emisiones de las empresas que conforman nuestra cartera corporativa.
- A su vez, y tomando en consideración el saldo de la línea de crédito que mantiene cada una de las contrapartes con Banco Azteca, se pudo inferir el porcentaje promedio de emisiones que son financiadas por nuestra institución.

Este cálculo permitió a Banco Azteca conocer el nivel de las emisiones financiadas y dimensionar el impacto indirecto en nuestra huella de carbono (Alcance 3 - categoría 15).

La estimación fue que, en 2022, las emisiones financiadas por Banco Azteca fueron de 849,126 toneladas de CO_2e.*

*Datos al cierre de 2022

› Segundo ejercicio de emisiones financiadas con la metodología PCAF

En 2023 se realizó por segunda ocasión el ejercicio de estimación de emisiones financiadas siguiendo la metodología de PCAF. Para ello fue actualizada la información al cierre de año de emisiones y activos de los referentes públicos del mercado que conforman la cartera corporativa del banco y se desarrollaron los pasos correspondientes de la metodología resultando un valor estimado de 703,711 toneladas de CO2e de emisiones financiadas.

Los resultados de las emisiones financiadas por Banco Azteca en 2023 con respecto a 2022 muestran una reducción de 145,515 toneladas de CO2e lo que implica un menor impacto indirecto en la huella de carbono del banco y muestra el avance de nuestra estrategia de sustentabilidad.

Sector	Emisiones financiadas (tCO_2)		Intensidad de emisiones (gCO_2 e/MXN)
	2022	2023	
Consumos varios	1,367	7,344	2.17
Construcción	218,959	495,434	104.67
Inmobiliario	2,848	179,303	66.50
Financiero	87,792	1,543	0.05
Minería	508,520	-	-
Industrial	23,896	18,735	12.82
Energías renovables[1]	81	77	0.03
Retail	4,437	-	-
Salud	278	269	0.16
Medios y publicidad	948	1,006	0.59
TOTAL	**849,126**	**703,711**	

1. Geotérmica y Eólica

FS10, FS11

En conjunto a la reducción de las emisiones financiadas por el banco, en 2023 se observó el incremento del crédito en el sector de la construcción. Lo anterior, correspondiente a un proyecto cuya proporción del total del saldo de cartera es del 8% e incluye beneficios socioambientales.

Uno de los objetivos del proyecto es mejorar las condiciones de la red vial en la zona sur del Estado de México (líder agropecuario en el centro del país), por medio de la habilitación y mantenimiento de más de 1,000 km de carreteras. Con ello se espera brindar un desplazamiento más ágil y seguro a los usuarios, contribuir en el fortalecimiento de la economía local al generar más de 100,000 empleos en una zona con alto porcentaje de habitantes en situación de pobreza, así como un menor impacto ambiental.

Adicionalmente, este año calculamos y reportamos la métrica de intensidad económica de emisión de CO_2 emitida por volumen de inversión del sector, mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Intensidad de emisión económica} = \frac{\text{emisiones de } CO_2}{\text{volumen de inversión por sector}} = \frac{{}_gCO_{2e}}{\text{MXN}}$$

Lo anterior refleja la relación de dióxido de carbono equivalente emitido por unidad de producto económico invertido, esta métrica nos permite estandarizar la información y tener un punto de referencia a partir de este ejercicio para comparar y evaluar compañías, sectores o portafolios en cuanto a su desempeño en la materia.

De esta forma, parte de este ejercicio tiene como finalidad el acompañamiento de los clientes corporativos, para sensibilizarlos sobre la importancia de este análisis y continuar promoviendo la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, así como el riesgo climático en el mediano y largo plazo.

Finalmente, como parte del plan de acción del Banco, se incluye la divulgación anual de estas métricas, las cuales tienen como finalidad el monitoreo y prevención del impacto de la cartera corporativa por riesgos climáticos, lo que generará un mayor beneficio para todas las contrapartes que conforman nuestro portafolio.

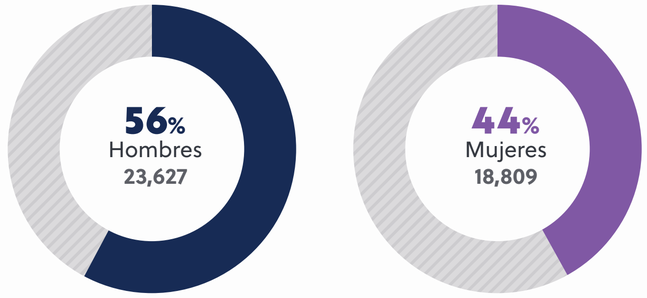
Colaboradores

› Atracción y retención de talento

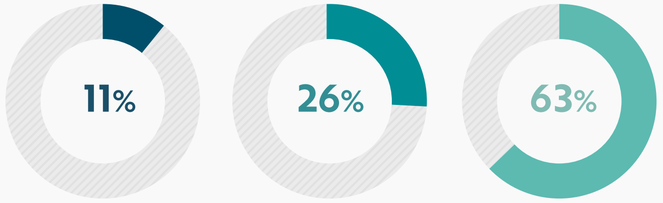
GRI 401-1

SASB FN-AC-330a.1

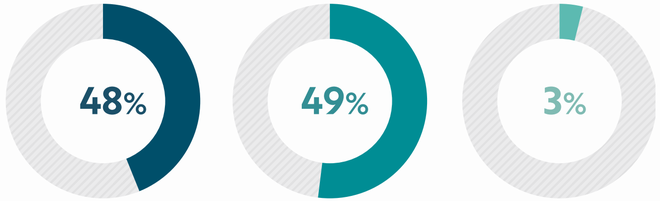
Banco Azteca plantilla por género



Participantes en capacitación por categoría laboral



Banco Azteca plantilla por grupo de edad



Banco Azteca platilla por categoría laboral

› Salud y seguridad ocupacional

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

La gestión de la salud y la seguridad de nuestros empleados es una prioridad para Banco Azteca, donde se implementa la Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009. Como parte de nuestra estrategia para garantizar la protección de nuestros colaboradores, hemos:

- Desarrollado un diagnóstico y un programa de salud y seguridad ocupacional, así como mecanismos de respuesta inmediata para la detección de riesgos graves e inminentes.
- Establecido los procedimientos, instrucciones, guías y registros necesarios para asegurar el cumplimiento del programa.
- Realizado un monitoreo continuo del progreso en la implementación del programa, registrando los resultados obtenidos.
- Verificado que el establecimiento del programa de salud y seguridad ocupacional cumpla con sus objetivos, realizando los ajustes necesarios al diagnóstico, programa o relación según sea apropiado.

13,379
nuevas contrataciones en 2023

Índice de rotación de
21.20%

› Plantilla

Total de colaboradores:
42,436

Compromiso ambiental

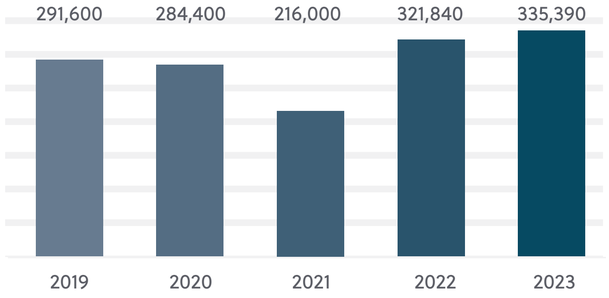
› Energía

GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302-4, 302-5

En 2023 se presentó un aumento en el consumo de combustibles y energía, debido a la expansión de nuevas sucursales de Banco Azteca. Derivado de la implementación de luminarias y aires acondicionados eficientes, contamos con ahorros en energía y evitamos un consumo exponencial.

Del consumo total de energía (93 GWh), 25 fueron de energía renovable, lo que corresponde a un 27%.

Consumo de electricidad Banco Azteca GJ



Nota. Los estándares, metodologías y herramientas utilizados para el cálculo fueron la Ley General de Cambio Climático, el Reglamento de la Ley General de Cambio Climático en materia del Registro Nacional de Emisiones, recibos de cobranza centralizada de CFE (no renovable), recibos de cobranza de Grupo Dragón (renovable

→ **Consumo de 25 GWh de energía proveniente de fuentes renovables en Banco Azteca, equivalente a 89,431 GJ**

→ **Intensidad energética de 13.71 GJ/colaborador***

* La intensidad energética fue calculada considerando un consumo energético de 246,210 GJ y 42,436 colaboradores.

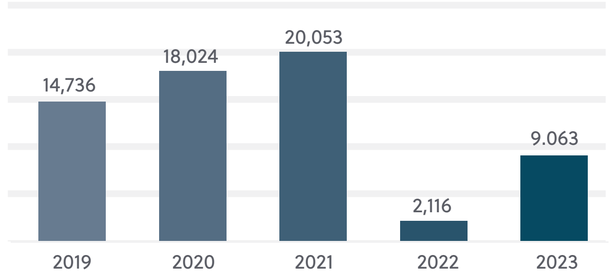
Fuente de energía	GJ
Gasolina	246,210
Fuentes renovables	89,428
Electricidad	245,962
Total	**581,600**

Notas:
- Las cantidades de combustibles y fuentes de energía consideradas en el cálculo fueron:
  - Combustible de fuentes móviles: 10,783,016 litros de gasolina.
  - Combustibles de fuentes fijas: 183,989 litros de gas LP y 45 litros de diésel.
  - Energía de fuentes renovables: 63 GWh provenientes de energía eólica y 19 GWh provenientes de otras fuentes de energía renovable.
  - Energía de fuentes no renovables: 191 GWh de electricidad.
- Los estándares, metodologías y herramientas utilizados para el cálculo fueron: cuentas contables de gastos de combustibles SAP, recibos de cobranza centralizada CFE, recibos de Cobranza de Grupo Dragón (como metodología, se toman los valores monetarios y se convierte a litros de combustible, unidades de medida).
- La fuente de los factores de conversión utilizados fue el Sistema Internacional de medidas de energía, utilizando el poder calorífico y realizando la conversión a Joules.

› Emisiones

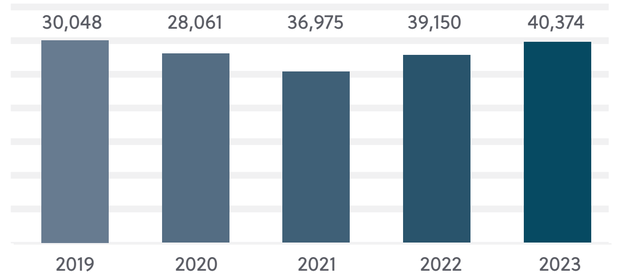
GRI 2-4, 3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4 , 305-5

Emisiones Alcance 1 Banco Azteca (tCO_2e)



Notas:
- Los gases incluidos en el cálculo son: CO_2, CH_4 y N_2O.
- Los factores de conversión utilizados fueron el poder calorífico de cada combustible, el factor de emisión de cada combustible para fuentes móviles y producción de energía, así como el potencial de calentamiento global.
- Las fuentes y estándares para el cálculo fueron la Ley General de Cambio Climático y su Reglamento en materia del RENE, el Acuerdo que establece las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero publicado en el DOF el día 03/09/2015.

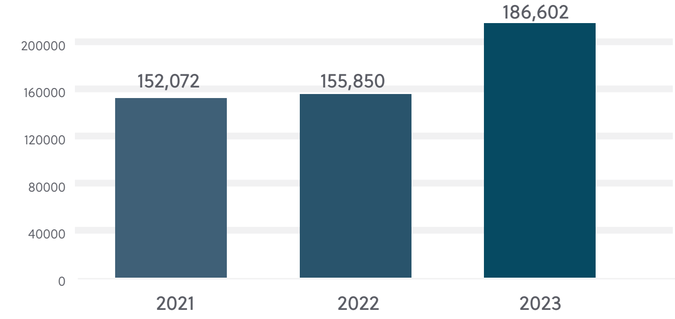
Emisiones Alcance 2 Banco Azteca (tCO_2e)



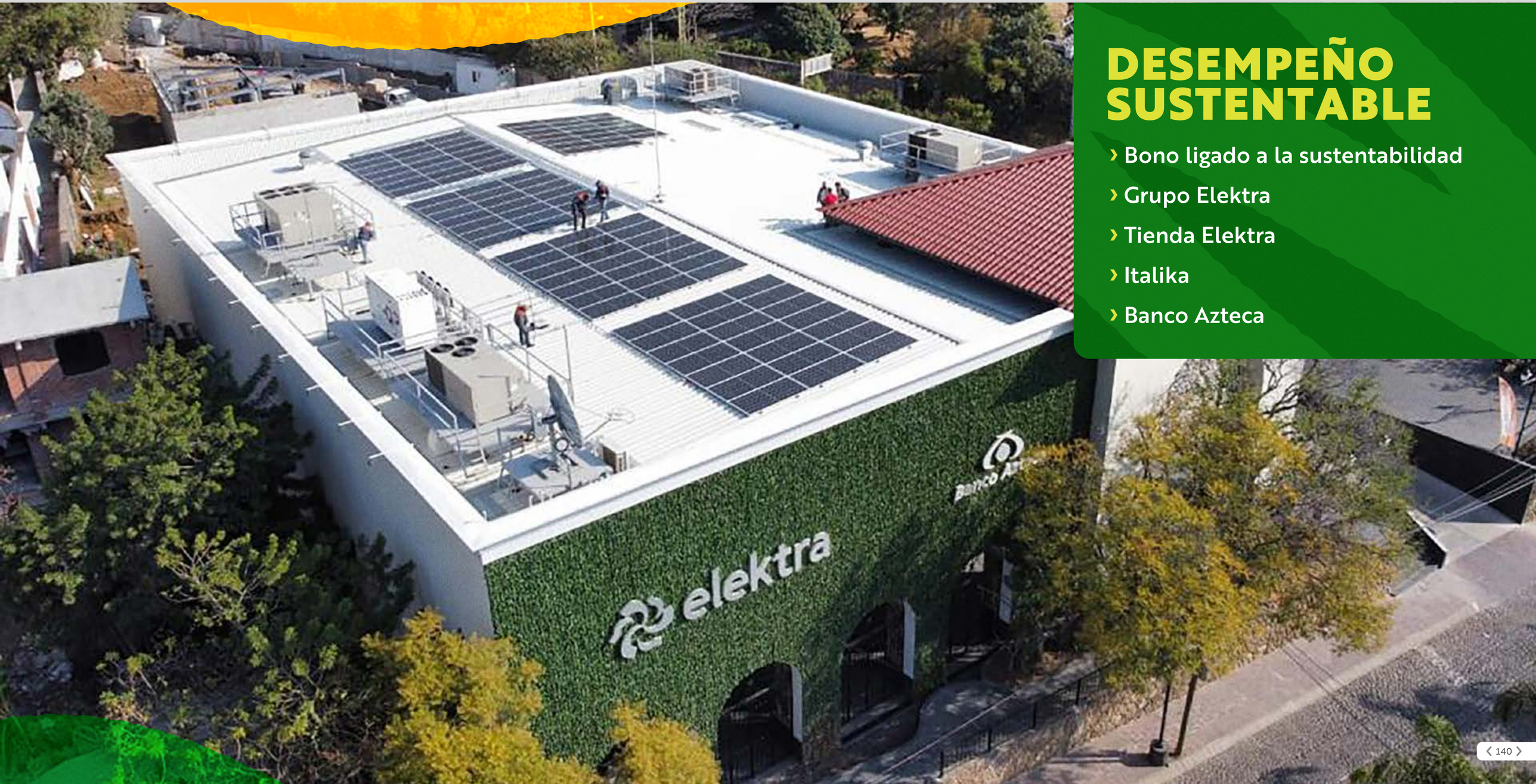
Notas:
- El cálculo considera únicamente CO_2.
- Los factores de conversión utilizados fueron: 0.494 para 2020; 0.423 para 2021, 0.435 para 2022 y 0.438 para 2023.
- La fuente utilizada para el cálculo fue el Factor de Emisión Anual del Sistema Eléctrico Nacional.
- A partir de 2022, tuvo lugar un ajuste en los métodos de cálculo, por lo que existen variaciones respecto a lo reportado en el Informe de Sustentabilidad 2022.

› Agua

Banco Azteca Consumo de agua (m^3)



Conoce más en el anexo de Desempeño Sustentable



DESEMPEÑO SUSTENTABLE

- Bono ligado a la sustentabilidad
- Grupo Elektra
- Tienda Elektra
- Italika
- Banco Azteca

Desempeño sustentable

NUESTRAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDAD

En Grupo Elektra contamos con diversos instrumentos y políticas que guían nuestro comportamiento y proceder en diversos temas:

- Declaración de compromiso de Grupo Salinas al Pacto Mundial
- Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC)
- Política de Inclusión y No Discriminación
- Política de Derechos Humanos
- Política de Evaluación de Desempeño a Proveedores
- Política de Certificación de Proveedores
- Política de Cambio Climático
- Política de Eficiencia Energética
- Manual de Residuos Sólidos Urbanos y Residuos
- Política de Control de Materiales Peligrosos y Recursos
- Política de Recolección de Residuos en CEDIS y HUB

NUESTROS HITOS SUSTENTABLES

Bono Ligado a la Sustentabilidad

En diciembre de 2023 realizamos la primera emisión de Certificados Bursátiles ligados a la sustentabilidad de Grupo Elektra por Ps.2,500 millones de pesos, con el compromiso de certificar 205 Tiendas Elektra que tengan en su interior una sucursal de Banco Azteca bajo el estándar EDGE –Excellence in Design for Greater Efficiencies–, en un periodo de siete años.

→ **Objetivo:** obtener la categoría EDGE Certified para edificios sostenibles, para **205 sucursales en 7 años**, lo que equivale al **16.8% del total de Tiendas Elektra** a diciembre de 2022.

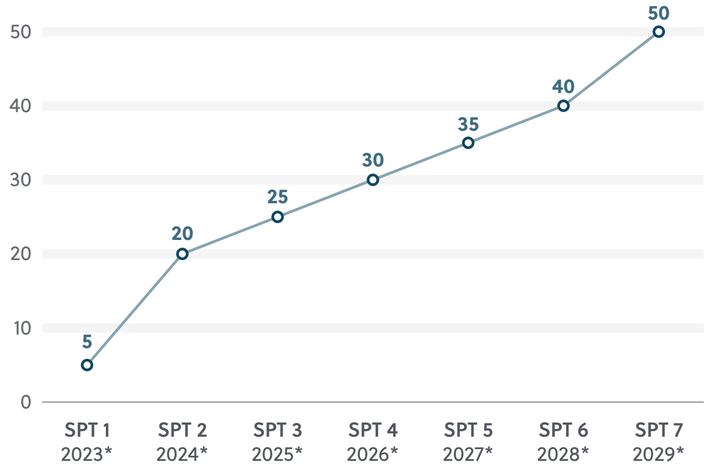
La emisión cuenta con calificación crediticia "AA-.mx" por parte de Moody's, "HR AA" por parte de HR Ratings, y "AA/M" por parte de Verum, además de tener el respaldo de Sustainalytics, quien emitió la Segunda Opinión (SPO) favorable sobre los indicadores de sustentabilidad relacionados con los bonos y considera que el objetivo de desempeño sustentable es adecuado y ambicioso.

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 Raitings AA/M por Verum AA/M por Verum		
Indicador clave de desempeño (KPI)	205 Tiendas Elektra, que cuenten con un Banco Azteca en su interior, certificadas con edificación sustentable EDGE nivel 1		
Segunda Opinión (SPO)	**Sustainalytics**		
	Línea base	**Solidez de los KPI**	**Ambición de los SPT**
	2022	Adecuado	Ambicioso

Conoce la Segunda Opinión de Sustainalytics aquí

Objetivos de Desempeño Sustentable (SPT)

De conformidad con el Marco de los Principios de Bonos Vinculados a la Sostenibilidad (SLBP), administrados por la *International Capital Market Association* "ICMA", hemos diseñado la ruta para cumplir con el objetivo a 2029, en la que anualmente certificaremos un número determinado de puntos de contacto, el cual aumentará de manera gradual hasta alcanzar la meta:



→ Al cierre de 2023, logramos el SPT 1

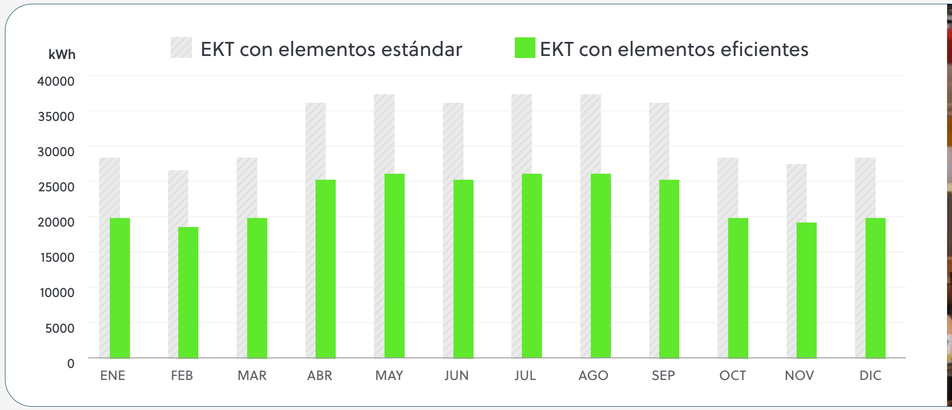
En Grupo Elektra tenemos el compromiso de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en las operaciones, considerando la escala y cobertura de las sucursales de Banco Azteca y Tiendas Elektra en México, por lo que hemos puesto en marcha iniciativas para hacer más eficientes los espacios donde confluyen ambos negocios.

Tales iniciativas comprenden la implementación de estrategias y tecnologías para el uso eficiente de los recursos hídricos, la reducción de residuos, el ahorro y la eficiencia energética. Estas últimas se encuentran respaldadas por el Sello de Energía del Grupo, que cuenta con las especificaciones requeridas para asegurar la eficiencia energética en el área de iluminación y aire acondicionado, incluyendo iluminación LED y aire acondicionado de alta eficiencia (SEER mayor a 20), así como el uso de envolventes térmicos, contención de aire y sensores de movimiento, con el objetivo de optimizar los recursos.

De esta forma, buscamos asegurar que las tiendas estén alineadas a los marcos de edificación sostenible en el rubro de energía, agua, y así reducir el impacto ambiental de las instalaciones.

Las acciones de mejora en la construcción de las sucursales se han traducido en una reducción en el consumo energético de aproximadamente 128 MWh al año por sucursal, lo que representa en promedio una disminución de 29% anual en el consumo, en comparación con una sucursal estándar, es decir, que no cuenta con las medidas de eficiencia energética establecidas por el Sello de Energía de Grupo Elektra.

Comparativa de consumo energético en Tienda estándar y Tienda eficiente



Esto ha permitido optimizar el uso de recursos y reducir las emisiones derivadas de las operaciones, mejorando la comodidad y la productividad de los ocupantes de los inmuebles, además de impactar de manera positiva en la experiencia de los clientes que las visitan.

Desde 2017, toda nueva construcción de las Tiendas Elektra incluye elementos de eficiencia que ha contribuido a evitar la emisión de 64 tCO_2e por tienda al año. Con el proyecto de certificación EDGE se evitará la emisión de 3,575 tCO_2e.

Objetivos de **Desarrollo Sostenible** a los que contribuimos:

La certificación EDGE brinda una herramienta de transformación de mercado para edificios sostenibles y evalúa los siguientes indicadores:

	Ahorros en consumo de energía	Ahorros en consumo de agua	Energía embebida en materiales
EDGE Certified	20%	20%	20%
EDGE Advanced	40%	20%	20%
Zero Carbon	100%	20%	20%

Para lograr la certificación, todos los proyectos deben alcanzar el estándar EDGE Certified de 20% de mejoría en cuanto al uso de energía, agua y materiales en comparación con la práctica de construcción local.

En 2023 logramos certificar cinco sucursales:

Tienda 1	Tienda 2	Tienda 3	Tienda 4	Tienda 5
Mega Selene Tláhuac	Mega La Luna	Mega Sur Insurgentes Tlalpan	Mega Santa Úrsula	Mega Santa Ana Tláhuac
Certificado EDGE Advanced	Certificado EDGE Advanced	Certificado EDGE Advanced	Certificado EDGE Advanced	Certificado EDGE Certified

Con los resultados obtenidos, demostramos ahorros de energía en un 40% y ahorro de agua y materiales en al menos en un 20%, reafirmando así nuestro compromiso con el medio ambiente y validando por un tercero la eficiencia de cada una de las tiendas con las que contamos.

Resumen de datos

BONO LIGADO A LA SUSTENTABILIDAD

Eficiencias con base en la certificación EDGE

TIENDA 1. Mega Selene Tláhuac	
Eficiencias	
Energía	44%
Agua	64%
Materiales	98%
Superficie del subproyecto 2,054.85 m²	
Consumo final de la energía 8,876 kWh/mes	

TIENDA 2. Mega La Luna	
Eficiencias	
Energía	49%
Agua	65%
Materiales	73%
Superficie del subproyecto 2,234.73 m²	
Consumo final de la energía 11,676 kWh/mes	

TIENDA 3. Mega Sur Insurgentes Tlalpan	
Eficiencias	
Energía	46%
Agua	52%
Materiales	72%
Superficie del subproyecto 2,092.77 m²	
Consumo final de la energía 11,754 kWh/mes	

TIENDA 4. Mega Santa Úrsula	
Eficiencias	
Energía	54%
Agua	60%
Materiales	97%
Superficie del subproyecto 2,040.46 m²	
Consumo final de la energía 10,202 kWh/mes	

TIENDA 5. Mega Santa Ana Tláhuac	
Eficiencias	
Energía	37%
Agua	60%
Materiales	97%
Superficie del subproyecto 2,138.85 m²	
Consumo final de la energía 14,063 kWh/mes	

Conoce más en el Reporte de emisión ligado a la sustentabilidad

UNIDADES DE NEGOCIO

› Seguros Azteca y Seguros Azteca Daños

Indicador	2021	2022	2023
Cuota mercado por producto o servicio (%)	1.3	1.1	0.9
Número de clientes atendidos (millones)	6.3	6.3	6.6
Número de pólizas de propiedad y accidente vigentes (millones)	1.2	0.7	0.9
Número de pólizas de vida vigentes (millones)	5.1	5.6	5.7

SASB FN-IN-000.A

Años fiscales	2021	2022	2023
Número de pólizas (vigentes al cierre) - Total	6,286,478	6,331,299	6,599,962
Desglose por segmento/producto (número)	-	-	-
Automóvil	302,259	254,112	265,992
Accidentes personales	284,810	329,550	477,301
Vida	5,062,952	5,633,518	5,651,301
Migrante	N/A	4,271	5,220
Protección mujer	28,336	48,323	87,082
Protección infarto	25,161	33,016	67,683
Cobertura médica	N/A	23,893	40,905
Protección COVID	16,429	4,188	4,121
Fraude	566,479	-	-
Valor de la prima emitida (a cierre) - Total (MDP)	$6,827	$6,958	$6,410
Desglose por segmento/producto *(valor MDP)*	$-	$-	$-
Automóvil	$353	$251	$342
Accidentes personales	$7	$82	$74
Accidentes	$7	$85	$74
Vida	$4,959	$3,810	$4,344
Migrante	NA	$1	$1
Protección mujer	$6	$13	$23
Protección infarto	$6	$9	$18
Cobertura médica	NA	NA	$13
Protección COVID	$5	$1	$2
Fraude	$35	$18	$6
Riesgos diversos	$1,456	$2,773	$1,587

NA: No aplica en años previos

Inversión (específica de la aseguradora) (valor total cartera)

(Cifras en millones de pesos)

SASB FN-IN-410a.1

Desglose por tipo de activo (%)	2021	2022	2023
Gubernamentales	76.7%	90.7%	91.0%
Corporativos	18%	4.87%	1.0%
Crédito	4%	3.67%	1.0%
Renta Variable	1%	0.74%	1.0%
Otros	NA	NA	6%
Desglose por tipo de sector (%)			
Sector Financiero - Empresas Financieras	NA	NA	1.0%
Servicios - Comunicaciones	NA	NA	0.8%
Servicios - Otros Servicios	NA	NA	0.2%

Desglose por tipo de activo (%)	2021	2022	2023
Gobierno Central	76.7%	90.7%	91.0%

*NA: No aplica en años previos

PRODUCTOS RESPONSABLES

› Afore Azteca

Indicador	2021	2022	2023
Cuota mercado por producto o servicio	4.1%	4.4%	4.6%
Número total de clientes atendidos (millones)	7.4	8.4	9.1
Número de clientes MUJERES	3.4	3.9	4.3
Número de clientes HOMBRES	4.0	4.5	4.9
Número de clientes de 30 años o menos	1.5	1.8	2.2
Número de clientes entre 31 y 45 años	3.0	3.3	3.5
Número de clientes entre 45 y 59 años	1.9	2.1	2.2
Número de clientes adultos mayores (60 años o más)	1.0	1.0	1.2

SASB FN-AC-000.B

Años fiscales	2021	2022	2023
Número de cuentas administradas – cesantía (millones)	16.26	17.43	18.03
% corporativas	0%	0%	0%
% suscripción individual	100%	100%	100%
Valor de los activos administrados (millones de pesos)	$209,339	$224,743	$271,071
% suscripción individual	100%	100%	100%

Inversiones responsables en la cartera de Afore

Años fiscales	2021		2022		2023	
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	2.3%	NA	1.6%	NA	1.3%	NA
Deuda Privada	2.9%	5.6 años	3.7%	5.81 años	5.2%	6.46 años

OTROS PRODUCTOS

Punto Casa de Bolsa

Años fiscales	2022	2023
Cuota mercado por producto o servicio	0.10 % a 0.50 por operación	0.10 % a 0.50 por operación
Número de clientes atendidos (TOTAL)	3,012	2,303
Desglose clientes (número de mujeres)	NA	540
Desglose clientes (número de hombres)	NA	1,478
Desglose clientes rango edad (30 o <30 años)	NA	303
Desglose clientes rango edad (31-45años)	NA	989
Desglose clientes rango edad (46-59 años)	NA	496
Desglose clientes rango edad (60 o >60 años)	NA	230
Valores en custodia	$121,200.4	$129,760.0

*NA: No aplica, no se cuenta con información

Número y valor de las transacciones de suscripción, asesoramiento y bursatilización

SASB FN-IB-000.A

Años fiscales	2021	2022	2023
Transacciones (número)	684.1	722.0	781.6
Transacciones (valor MDP)	$1,650,289	$1,467,406	$1,880,420

Número y valor de las inversiones y los préstamos de propiedad por sector

Desglose por tipo de sector (%)

SASB FN-IB-000.B

Años fiscales	2021	2022	2023
Financiero	100%	100%	100%

Número y valor de las transacciones de creación de mercado en renta fija, acciones, divisas, derivados, y productos básicos

SASB FN-IB-000.C

Años fiscales	2020-21	2021-22	2022-23
Renta fija	87.6%	88.2%	99.9%
Acciones	12.4%	11.8%	0.1%

UNIDADES DE NEGOCIO

Mejora continua

› Aperturas

Número de tiendas Elektra	2
Número de tiendas Presta Prenda	6
Italika-Elektra Motos	4
Banco Azteca	5
Baz Entregas	31
Canales de Terceros	8
Oficinas de Crédito y Cobranza	4
Total Entregas	**60**
Inversión	**515.3 mdp**

› Remodelaciones

	Reconstrucción	Reubicación	Remodelación	Total
Elektra	5	—	6	11
Elektra Motos	—	—	2	2
Banco Azteca	—	3	2	5
Oficinas de Crédito y Cobranza	—	1	1	2
Caja Automática	1	—	—	1
Canales de Terceros	—	2	—	2
Conectividad	—	—	21	21
Salinas y Rocha	—	1	—	1
Total Entregas	6	7	32	45
Inversión	**280.8 mdp**	**17.7 mdp**	**82 mdp**	**380.5 mdp**

GOBIERNO CORPORATIVO

Sistema de denuncias

Denuncias recibidas a través de Honestel

Temas denunciados	Tiendas Elektra	Italika	Banco Azteca	Grupo Elektra
Acoso sexual	5	0	15	20
Deshonestidad	22	0	134	156
Robo	21	6	143	170
Conflicto de interés	56	6	245	307
Abuso de poder	22	1	145	168
Clima laboral	72	5	356	433
Incumplimiento a normas	121	11	604	736
Otros temas	627	54	3,602	4,283
Discriminación	5	0	21	26
Total de denuncias recibidas	**951**	**83**	**5,265**	**6,299**

COLABORADORES

Plantilla

GRI 405-1

Grupo Elektra					
Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
11,386	18,857	12,708	17,238	895	1,563
30,243		29,946		2,458	

Atracción y retención de talento

GRI 401-1

Nuevas contrataciones

Grupo Elektra	Mujeres	Hombres
Menos de 30 años de edad	4,767	7,821
Entre 30 y 50 años de edad	2,055	2,446
Más de 50 años de edad	46	57
Total	**6,868**	**10,324**
	17,192	

Total de bajas

Grupo Elektra		
Total de bajas	21,385	100%
Total de bajas voluntarias	15,325	71.66%
Total de bajas inducidas	6,060	28.34%

Bajas y rotación
Baja inducida: Aquella en la que el negocio toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición.
Baja voluntaria: Aquella decisión del trabajador, quien de manera libre y sin ser sometido a coacción o amenaza alguna, decide terminar su relación laboral con en el negocio.
La rotación se calcula como: Total de bajas entre el promedio total de colaboradores al cierre de cada año

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1

Representación de grupos raciales/étnicos	Hombres	Mujeres
Grupos raciales/étnicos en la dirección ejecutiva	1	0
Grupos raciales/étnicos en puestos gerenciales	187	105
Grupos raciales/étnicos en puestos operativos	412	438
Total	**1,143**	
% del total de la plantilla	1.00%	

Representación de mujeres en la plantilla	Total
Total de mujeres en la dirección ejecutiva	7
% del total de la plantilla	0.01%
Total de mujeres en puestos directivos (2° y 3° línea)	129
% del total de la plantilla	0.22%
Total de mujeres en puestos gerenciales	1,723
% del total de la plantilla	2.87%
Total de mujeres en puestos operativos	22,284
% del total de la plantilla	37.14%
Total de mujeres en posiciones STEM	169
% del total de la plantilla	0.28%

Representación de personas con discapacidad	Hombres	Mujeres
Total de colaboradores con discapacidad en puestos directivos	0	0
Total de colaboradores con discapacidad en puestos gerenciales	9	13
Total de colaboradores con discapacidad en puestos operativos	53	119
Total	**194**	
% del total de la plantilla	0.28%	

Representación de personas LGTBQI+	Hombres	Mujeres
Total de colaboradores	1,014	868
Total	1,882	
% del total de la plantilla	2.00%	

Capacitación

Año fiscal	2021	2022	2023
Costo por colaborador	$1,936.00	$2,947.00	$1,504.83
Hombres	$38,456.00	$41,812.00	$ 47,243,322.69
Mujeres	$26,460.00	$28,496.00	$35,920,393.65
Total de inversión en capacitación (MXN)	**$125,648,649.71**	**$207,209,419.92**	**$83,163,716.34**

Programas de capacitación en Grupo Elektra, 2023

Programas para formación de los colaboradores para mejorar aptitudes	Alcance colaboradores			
	Tiendas Elektra	Banco Azteca	Italika	Grupo Elektra
Actitud en el servicio	36	6	30	126
Administración del tiempo	75	20	4	228
Automotivación	80	18	7	191
Comunicación efectiva	160	5	0	191
Comunicar para conectar	70	28	3	238
Creando experiencias de servicio memorable	33	11	6	142
Cultivando la resiliencia en tiempos de cambio	5	2	0	13
Desarrolla tu marca personal	58	16	4	200
Empowerment	97	13	3	255
Gamestorming	12	1	0	28
Imagen personal de impacto	28	21	7	181
Integración de equipos de trabajo	6	8	0	66
Inteligencia emocional	131	2	3	198
Manejo de estrés	1	1	2	29
Negociación, persuasión e influencia	92	47	12	320
Neuroventas	175	67	5	305
Storytelling: historias para una comunicación exitosa	26	30	3	183
Trabajo en equipo: la clave del éxito	205	14	2	314
Tu carisma y la nueva dimensión del liderazgo	36	24	9	187
Vence los no del cliente	50	10	1	106
Ventas, una relación de valor	48	74	3	160

Capacitación a ejecutivos, 2023

Categoría laboral	Colaboradores por género	
	Mujeres	Hombres
Bi Challenge 2023	34	103
Certificación de Bachillerato	295	167
Certificación Product Owner	7	1
Certificación Entrevista por Competencias	26	10
Change Management	12	5
Gerencia En el mundo tecnológico y digital	1	1
HR Academy	8	16
Innovación con Design Thinking	11	11
Liderazgo Positivo y Coaching	8	16
Procesamiento de Datos con Python	3	3
Scrum Foundations	14	6
Workshop Análisis de Datos	16	11
Workshop Comunicación Estratégica	24	20
Total	**459**	**370**

Estudios de posgrado, 2023

Categoría laboral	Maestrías	
	Mujeres	Hombres
Directivos	93	297
Gerenciales	209	326
Operativos y administrativos	205	352
Total	**507**	**975**

Formación en integridad, 2023

Tema	Número de colaboradores	Mujeres	Hombres	Número de horas
Asuntos éticos y código de ética (PEIC)	18,692	40%	60%	23,365
Fraudes y soborno (Prevención de fraudes)	224	33%	67%	224
Prevención de lavado de dinero	51,366	44%	56%	282,513
Derechos Humanos	13,400	41%	59%	4,020
Protección de datos personales	69,570	42%	58%	173,925
Medio ambiente (gestión energética)	8,728	22%	78%	5,760
Honestel	31,074	42%	58%	7,769
Igualdad y diversidad (Unidad de Género)	20,951	40%	60%	10,476
Ciberseguridad y protección de datos	306	22%	78%	2,264

Satisfacción y compromiso de los colaboradores

Resultados del índice de Satisfacción del Colaborador para Grupo Elektra, IPN por sexo 2023

Sexo	Participantes	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN
Mujeres	99,500	81,540	12,695	5,266	76.7%
Hombres	137,942	110,197	18,839	8,907	73.4%
Total	**237,442**	**191,737**	**31,533**	**14,172**	**74.8%**

COMUNIDADES

Jóvenes Construyendo el Futuro

Tutores por Unidad de Negocio

Unidad de Negocio	Número de tutores
Tiendas Elektra	1,126
Italika	83
Banco Azteca	148
Total	**1,357**

Beneficiarios del programa

Unidad de Negocio	Número de beneficiarios
Tiendas Elektra	99
Italika	100
Total	**199**

Postulaciones recibidas al 31 de diciembre de 2023

Unidad de Negocio	Número de postulaciones recibidas
Tiendas Elektra	8,049
Italika	1,771
Banco Azteca	1,740
Total	**11,560**

Estatus del programa

Unidad de Negocio	Postulación aceptada	Contratado (Casos de éxito)
Tiendas Elektra	2,460	389
Italika	781	76
Banco Azteca	283	40
Total	**3,524**	**505**

COMPROMISO AMBIENTAL

Emisiones

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

Emisiones Alcance 1 y 2 (tCO_2e)

Unidad de Negocio	2021	2022	2023	Meta 2024
Alcance 1	24,508	15,624	30,211	28,700
Alcance 2	70,599	77,865	83,483	73,076

Vuelos Grupo Elektra, junio-diciembre, 2023

	Distancia (km)	kg de CO_2 liberado - aéreo	tCO2e
Grupo Elektra	2,294,751.47	286,675.92	286.68

Emisiones Alcance 3 (tCO_2e)

Unidad de Negocio	2021	2022	2023	Meta 2024*
Alcance 3		3,281	286.68	277.35

Nota. La disminución de emisiones de Alcance 3 se debe a una estrategia de eficiencia en la logística de vuelos y a la consideración del periodo junio-diciembre de 2023.
* Se atiende en el plan estratégico climático del 2024.

Agua

Consumo de agua en Grupo Elektra (m^3)

	2021	2022	2023	Meta 2024
Consumo de agua	295,582	305,045	343,778	320,000

› Tiendas Elektra

E-COMMERCE

Resultados 2023 vs 2022

Indicadores	2022	2023
Número de productos	89,000	148,000
Número de categorías	22	22
Número de envíos	267,594	227,762
Número de pick-up en tiendas	217,447	277,102
Número de clientes activos	414,227	615,861
% de entregas por BAZ Entregas	30%	51%
% de entregas por Seller	100%	100%
Número de ventas en línea	592,522	889,158
Número de ventas en línea a través de App	734	76,612
Número de ventas en línea a través de web	263,762	424,991

COLABORADORES

Plantilla

GRI 2-7, 405-1, CG-EC-330a.3, CG-MR-330a.1

Total de **colaboradores: 15,736**

Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
2,210	5,924	2,353	4,443	263	542
8,134		**6,796**		**806**	

	Mujeres	Hombres	Total
Top	123	404	526
Gerente	88	204	293
Operativo	4,436	10,481	14,917
Total	**4,647**	**11,089**	**15,736**

Antigüedad: 4.1 años

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO

Desarrollo de talento

Promociones 2023

Indicador	Número	Porcentaje
Total de promociones	1,919	3.7%
Mujeres promovidas	903	47%
Hombres promovidos	1,016	53%
Total de mujeres en mandos medios	4,677	49%
Porcentaje de promoción interna	—	90%

Nuevas contrataciones

SASB CG-EC-330a.2, CG-MR-310a.2

Tiendas Elektra	Mujeres	Hombres
< de 30 años de edad	440	1,021
Entre 30 y 50 años de edad	142	224
> de 50 años de edad	4	7
Total	**586**	**1,252**
	1,838	

Total de bajas

Tiendas Elektra		
Total de bajas	5,631	48.18
Total de bajas voluntarias	3,597	63.89%
Total de bajas inducidas	2,033	36.11%

Bajas y rotación
Baja inducida: Aquella en la que el negocio toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición.
Baja voluntaria: Aquella decisión del trabajador, quien de manera libre y sin ser sometido a coacción o amenaza alguna, decide terminar su relación laboral con en el negocio.
La rotación se calcula como: Total de bajas entre el promedio total de colaboradores al cierre de cada año

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1

Representación de grupos raciales/étnicos	Hombres	Mujeres
Grupos raciales/étnicos en la dirección ejecutiva	1	0
Grupos raciales/étnicos en puestos gerenciales	37	11
Grupos raciales/étnicos en puestos operativos	21	7
Total	77	
% del total de la plantilla	0.80%	

Representación de mujeres en la plantilla	Total
Total de mujeres en la dirección ejecutiva	0
% del total de la plantilla	0.00%
Total de mujeres en puestos directivos (2° y 3° línea)	10
% del total de la plantilla	0.10%
Total de mujeres en puestos gerenciales	59
% del total de la plantilla	0.50%
Total de mujeres en puestos operativos	2482
% del total de la plantilla	25.00%
Total de mujeres en posiciones STEM	15
% del total de la plantilla	0.10%

Representación de personas con discapacidad	Hombres	Mujeres
Total de colaboradores con discapacidad en puestos directivos	0	0
Total de colaboradores con discapacidad en puestos gerenciales	0	0
Total de colaboradores con discapacidad en puestos operativos	10	14
Total	**24**	
% del total de la plantilla	0.23%	

Representación de personas LGTBQI+	Hombres	Mujeres
Total de colaboradores	138	92
Total	**230**	
% del total de la plantilla	2.00%	

Capacitación

Capacitación por categoría laboral

Categoría laboral	2021		2022		2023	
	Participantes	Horas de capacitación	Participantes	Horas de capacitación	Participantes	Horas de capacitación
Directivos	18	504	26	780	206	3,988
Gerenciales	52	2,366	58	2,987	3,669	71,032
Operativos y administrativos	35,596	1,619,617	37,651	1,630,026	46,752	905,119
Total	**35,666**	**1,622,487**	**37,735**	**1,633,793**	**50,627**	**980,139**

Inversión en capacitación

	2021	2022	2023
Inversión total (MXN)	$21,000,000	$71,000,000	$76,178,860.98

Capacitación a ejecutivos, 2023

Categoría laboral	Colaboradores por género	
	Mujeres	Hombres
Bi Challenge 2023	2	14
Certificación de Bachillerato	293	164
Change Management	4	1
HR Academy	1	10
Innovación con Design Thinking	5	3
Liderazgo Positivo y Coaching	4	3
Workshop Análisis de Datos	6	4
Workshop Comunicación Estratégica	12	10
Total	**327**	**209**

Formación en integridad 2023

Tema	No. de colaboradores	Mujeres	Hombres	No. de horas
Asuntos éticos y código de ética (PEIC)	12,527	43%	57%	15,659
Fraudes y soborno (Prevención de fraudes)	10	50%	50%	10
Prevención de lavado de dinero	44,955	46%	54%	247,253
Derechos Humanos	4,075	60%	40%	1,223
Protección de datos personales	55,728	44%	56%	139,320
Medio ambiente (gestión energética)	6,813	20%	80%	4,497
Honestel	11,706	44%	56%	2,927
Igualdad y diversidad (Unidad de Género)	14,026	41%	59%	7,013
Ciberseguridad y protección de datos	41	38%	62%	303

Capacitación 2023

Indicador	Resultado
Total de colaboradores capacitados	50,627
Total de cursos de capacitación	457
Total de horas de capacitación	980,139

→19.4 horas de capacitación en promedio por colaborador

Evaluación de desempeño

GRI 2-4, 404-3

Tiendas Elektra Categoría laboral	Número de colaboradores que han recibido evaluación periódica de desempeño		Porcentaje de colaboradores que han recibido evaluación periódica de desempeño (%)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores	123	404	100%	100%
Gerentes	88	304	100%	100%
Total por género	**211**	**708**	**100%**	**100%**

Satisfacción y compromiso de los colaboradores

SASB CG-EC-330a.1

Resultados del índice de Satisfacción del Colaborador para Tiendas Elektra, IPN por sexo 2023

Sexo	Participantes	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN
Mujeres	27,000	22,612	3,066	1,322	78.9%
Hombres	21,885	18,202	2,600	1,083	78.2%
Total	**48,885**	**40,814**	**5,666**	**2,405**	**78.6%**

COMUNIDADES

Donativos y patrocinios

	2022		2023	
	Donaciones monetarias	Donaciones en especie	Donaciones monetarias	Donaciones en especie
Tiendas elektra	$104,672,000	-	$85,078,750	-

Compromiso ambiental

Emisiones

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

Emisiones Alcance 1 y 2 (tCO_2e)

Unidad de Negocio	2021	2022	2023	Meta 2024*
Alcance 1	3,146	12,245	19,655	18,672
Alcance 2	41,877	46,545	50,370	71,569.2

Nota. La disminución de emisiones de Alcance 1 corresponde a una reasignación de cuentas contables y a las medidas implementadas para avanzar en nuestra estrategia climática.
* Se reestructurará el sistema contable de las cuentas de energéticos.

Vuelos Tiendas Elektra, junio-diciembre, 2023

	Distancia (km)	kg de CO_2 liberado - aéreo	tCO2e
Tiendas Elektra	1,388,026.78	176,128.98	176.13

Emisiones Alcance 3 (tCO_2e)

Unidad de Negocio	2021	2022	2023	Meta 2024*
Alcance 3	271	885	176.13	167.32

Nota. La disminución de emisiones de Alcance 3 se debe a una estrategia de eficiencia en la logística de vuelos y a la consideración del periodo junio-diciembre de 2023.
* Se atiende en el plan estratégico climático.

Agua

Consumo de agua en Tiendas Elektra (m^3)

	2021	2022	2023	Meta 2024
Consumo de agua	131,230	134,315	134,536	127,809.2

* Se atiende en el plan estratégico climático.

› Italika

COLABORADORES

Plantilla

GRI 2-7, 405-1

Total de **colaboradores: 4,475**

Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
612	1,304	869	1,444	70	176
1,916		**2,313**		**246**	

	Mujeres	Hombres	Total
Top	79	178	257
Gerente	167	466	633
Operativo	1,306	2,279	3,585
Total	**1,554**	**2,929**	**4,475**

Antigüedad: 3.6 años

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO

GRI 401-1

Nuevas contrataciones

Italika	Mujeres	Hombres
< de 30 años de edad	452	1,013
Entre 30 y 50 años de edad	249	243
> de 50 años de edad	2	16
Total	703	1,272
	1,975	

Total de bajas

Italika		
Total de bajas	1,540	100%
Total de bajas voluntarias	1,158	75.19%
Total de bajas inducidas	382	24.81%

Bajas y rotación
Baja inducida: Aquella en la que el negocio toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición.
Baja voluntaria: Aquella decisión del trabajador, quien de manera libre y sin ser sometido a coacción o amenaza alguna, decide terminar su relación laboral con en el negocio.
La rotación se calcula como: Total de bajas entre el promedio total de colaboradores al cierre de cada año

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1

Representación de grupos raciales/étnicos	Hombres	Mujeres
Grupos raciales/étnicos en la dirección ejecutiva	0	0
Grupos raciales/étnicos en puestos gerenciales	4	0
Grupos raciales/étnicos en puestos operativos	9	16
Total	29	
% del total de la plantilla	0.70%	

Representación de mujeres en la plantilla	Total
Total de mujeres en la dirección ejecutiva	0
% del total de la plantilla	0.00%
Total de mujeres en puestos directivos (2° y 3° línea)	0
% del total de la plantilla	0.00%
Total de mujeres en puestos gerenciales	17
% del total de la plantilla	0.40%
Total de mujeres en puestos operativos	1492
% del total de la plantilla	36.00%
Total de mujeres en posiciones STEM	5
% del total de la plantilla	0.10%

Representación de personas con discapacidad	Hombres	Mujeres
Total de colaboradores con discapacidad en puestos directivos	0	0
Total de colaboradores con discapacidad en puestos gerenciales	0	0
Total de colaboradores con discapacidad en puestos operativos	0	4
Total	**4**	
% del total de la plantilla	0.15%	

Representación de personas LGTBQI+	Hombres	Mujeres
Total de colaboradores	11	5
Total	**16**	
% del total de la plantilla	0.04%	

Capacitación

GRI 404-1

Capacitación por categoría laboral

Categoría laboral	2021		2022		2023	
	Participantes	Horas de capacitación	Participantes	Horas de capacitación	Participantes	Horas de capacitación
Directivos	13	85	16	190	33	639
Gerenciales	118	497	122	839	139	2,691
Operativos y administrativos	702	2,547	716	4,442	1,187	22,980
Total	**833**	**3,129**	**854**	**5,471**	**1,359**	**26,310**

Inversión en capacitación

	2021	2022	2023
Inversión total (MXN)	$5,351,789.30	$5,635,498.00	$2,044,898.42

Capacitación a ejecutivos, 2023

Categoría laboral	Colaboradores por género	
	Mujeres	Hombres
Bi Challenge 2023	0	5
Certificación de Bachillerato	1	0
Total	**1**	**5**

Formación en integridad, 2023

Tema	No. de colaboradores	Mujeres	Hombres	No. de horas
Asuntos éticos y código de ética (PEIC)	186	22%	78%	233
Prevención de lavado de dinero	20	30%	70%	110
Derechos Humanos	738	26%	74%	221
Protección de datos personales	1,113	28%	72%	2,783
Medio ambiente (gestión energética)	249	19%	81%	164
Honestel	1,039	22%	78%	260
Igualdad y diversidad (Unidad de Género)	242	18%	82%	121

Capacitación en Ensamblika

Capacitación por categoría laboral y sexo

Categoría laboral	2021		2022		2023	
	Mujeres M	Hombres H	M	H	M	H
Gerenciales	—	—	—	—	18	74
Operativos y administrativos	1,170	3,718	4,904	7,670	1,021	1,602
Total de colaboradores capacitados	**1,170**	**3,718**	**4,904**	**7,670**	**1,021**	**1,602**

Horas de capacitación por categoría laboral y sexo

Categoría laboral	2021		2022		2023	
	Mujeres M	Hombres H	M	H	M	H
Gerenciales	—	—	—	—	204	484
Operativos y administrativos	16,649	35,374	12,912	36,624	18,737	35,920
Total de participaciones de colaboradores en capacitación	**16,649**	**35,374**	**12,912**	**36,624**	**18,737**	**35,920**

Media de horas de formación por categoría laboral y sexo

Categoría laboral	2021		2022		2023	
	Mujeres M	Hombres H	M	H	M	H
Gerenciales	—	—	—	—	204	484
Operativos y administrativos	16,649	35,374	12,912	36,624	18,737	35,920
Total de colaboradores capacitados	**67**	**142**	**52**	**147**	**76**	**146**

Evaluación de desempeño

GRI 2-4, 404-3

Italika Categoría laboral	Número de colaboradores que han recibido evaluación periódica de desempeño		Porcentaje de colaboradores que han recibido evaluación periódica de desempeño (%)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores	79	178	100%	100%
Gerentes	167	466	100%	100%
Total por género	**246**	**644**	**100%**	**100%**

Seguridad y salud ocupacional

GRI 403-5, 403-9, 403-10

Peligro	Proceso de identificación	Accidentes ocurridos	Acciones tomadas por la organización para eliminar el peligro y minimizar los riesgos de ocurrencia de accidentes
Montacargas	Análisis de riesgos	Caídas de colaboradores	• Certificación en el uso de equipos de manejo de carga (montacargas) • Llenado de check-list previo a utilizar cualquier equipo motorizado • Auditorías a operadores de montacargas • Mantenimiento preventivo y correctivo a montacargas • Entrega de licencias al personal certificado
Levantamiento de cargas manuales	Análisis de riesgos	Lumbalgias	• Uso de equipos mecánicos • Entrega de equipo de protección personal • Capacitación sobre la técnica correcta de carga
Movimientos repetitivos	Análisis de riesgos	Tendinitis	• Calistenia al inicio de turno • Rotación de personal en operaciones clave • Uso de herramientas eléctricas, neumáticas • Uso de muñequeras • Exámenes médicos periódicos
Partes filosas	Análisis de riesgos	Cortes en manos	• Uso de guantes anticorte • Eliminación de filos
Posturas forzadas	Análisis de riesgos	Síndrome del manguito rotador	• Calistenia • Mesas ergonómicas

Indicadores de seguridad y salud ocupacional, 2023

Colaboradores	Hombres	Mujeres
Número de accidentes relacionados con el trabajo	3	0
Número de accidentes registrados	3	0
Número de muertes relacionadas con el trabajo	0	0
Tasa de muertes relacionadas con el trabajo	0%	0%
Número de accidentes relacionados con el trabajo con consecuencias graves	0	0
Tasa de accidentes relacionados con el trabajo con consecuencias graves	0%	0%
Número de casos de enfermedades profesionales	0	0
Número casos de enfermedades profesionales registrados	0	0

Nota. Cálculos realizados con base en 1,000,000 horas trabajadas.

Capacitación en seguridad y salud ocupacional, 2023

Cursos, talleres o certificaciones	Alcance	Metas
BLS (Basic Life Support) soporte básico de vida	Servicio médico y lideres de seguridad	15 colaboradores
NOM-036 Factores de riego ergonómico en el trabajo (identificación, análisis, prevención y control)	Operativo y administrativos	30 colaboradores
NOM-009-STPS Operación de Grúas articuladas y equipos de operación	Operativo y administrativos	30 colaboradores
NOM-020-STPS Seguridad en recipientes sujetos a presión	Operativo y administrativos	3 colaboradores
NOM-009-STPS-2011 Trabajos en altura	Operativo y administrativos	30 colaboradores
NOM-029-STPS-2011 Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo	Operativo y administrativos	30 colaboradores
NOM-004 - STPS Identificación de riesgos de herramientas, maquinaria y equipo	Operativo y administrativos	30 colaboradores
NOM-018-STPS-2000 Sistema para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de	Operativo y administrativos	30 colaboradores

Notas:
Todos los cursos son impartidos durante horario laboral.
Los temas de los cursos son seleccionados en función de los colaboradores que realizan directamente la operación en vinculación con las necesidades de capacitación, a excepción del curso BLS (Basic Life Support) soporte básico de vida, que está dirigido a colaboradores de servicio médico o que tengan relación directa con la seguridad del personal.

Cultura vial

SASB TR-AU-310a.2

Evolución de la tasa de siniestralidad derivado de capacitación en cultura vial

Año	Número de accidentes
2023	3,359
2022	3,567
2021	3,570
2020	4,076
2019	6,093

Satisfacción y compromiso de los colaboradores

Resultados del índice de Satisfacción del Colaborador para Italika, IPN por sexo 2023

Sexo	Participantes	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN
Mujeres	2,240	1,600	433	207	62.2%
Hombres	4,303	3,003	866	434	59.7%
Total	**6,542**	**4,603**	**1,299**	**640**	**60.6%**

COMUNIDADES

Donativos y patrocinios

	2022		2023	
	Donaciones monetarias	Donaciones en especie	Donaciones monetarias	Donaciones en especie
Tiendas Elektra	-	58,861	-	42,177

COMPROMISO AMBIENTAL

Emisiones

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

Emisiones Alcance 1 y 2 (tCO_2e)

Alcance	2021	2022	2023	Meta 2024
Alcance 1	1,308	1,263	1,493	1,418
Alcance 2	3,342	3,480	3,329	3,204.35

Vuelos Italika, junio-diciembre, 2023

	Distancia (km)	kg de CO_2 liberado - aéreo	tCO2e
Italika	**509,591.07**	**59,532.46**	**56.55**

Emisiones Alcance 3 (tCO_2e)

*Unidad de Negocio	2022	2023	Meta 2024
Alcance 3	85	59.53	80*

Nota. La disminución de emisiones de Alcance 3 se debe a una estrategia de eficiencia en la logística de vuelos y a la consideración del periodo junio-diciembre de 2023.
* Se atiende en el plan estratégico climático.

Residuos

Agregar: GRI 301-2, 301-3 TR-AU-440b.2

Resultado de generación de residuos en Ensamblika en 2023 vs 2022

Residuo	2022 (kg)	2023 (kg)	% variación
Madera	1,695,500	1,092,940	-35.5%
Chatarra	452,450	671,650	48.4%
Aluminio	25,000	16,182	-35.3%
Plástico	23,030	13,475	-41.5%
Cable	1,770	540	-68.2%
Cartón	6,188,865	6,671,789	7.8%
Hule espuma	1,588,070	1,317,970	-16.9%
Unicel	128,996	100,469	-22.1%
Fleje	0	98,294	100.0%
Total	**8,386,615**	**9,983,309**	**19%**

Agua

Consumo de agua en Italika (m^3)

	2021	2022	2023	Meta 2024
Consumo de agua	12,280	14,880	22,640	16,400*

* Se atiende en el plan estratégico climático.

› Banco Azteca

INDICADORES FINANCIEROS

Productos

CAPTACIÓN

	2021	2022	2023
Número de clientes atendidos (millones)	24.8	28.6	30.7
Desglose no. clientes **mujeres (millones)**	13.5	15.4	16.5
Desglose no. clientes **hombres (millones)**	11.3	13.2	14.2
Desglose no. clientes **30 años o menos (millones)**	10.8	13.4	14.3
Desglose no. clientes **31 a 45 años (millones)**	6.4	7.2	7.8
Desglose no. clientes **46 a 59 años (millones)**	4.3	4.7	5.1
Desglose no. clientes **60 o más años (millones)**	3.3	3.4	3.5

SASB FN-CB-000.A, FN-CF-000.A, FN-CF-000.B

Años fiscales	2021	2022	2023	% Variación 2023 vs 2022
Número de cuentas corrientes y de ahorro (millones)	22.5	25.9	28.9	11.4%
Número de consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de débito (Banca personal) (millones)	8.5	9.4	10.6	13.3%
Número de cuentas de tarjeta de débito (Banca personal) (millones)	21.7	25.2	27.4	8.5%

Captación Inclusiva

FN-CB-240A.3

Portafolio de productos de captación para reducir la brecha digital y fomentar la inclusión financiera.

Años fiscales		2021		2022		2023		
		Número de cuentas	Saldo de captación (MDP)	Número de cuentas	Saldo de captación (MDP)	Número de cuentas	Saldo de captación (MDP)	Variación número de cuentas 2023-2022 (%)
Productos que impulsan la Inclusión Financiera	**Guardadito**	14,646.4	$52,478.1	15,725.2	$56,046.6	17,177.0	$52,148.4	9.2%
	Guardadito digital	5,471.8	$757.1	7,067.5	$1,122.0	7,767.9	$1,208.8	9.9%
	Guardadito kids	200.8	$317.5	231.5	$358.8	250.7	$343.1	8.3%
	Guardadito Amigo Migrante	NA	NA	NA	NA	1.2	$0.6	0%
	Mi débito Banco Azteca	191.9	$197.0	350.9	$280.0	509.4	$265.4	45.2%
	Nómina	1,383.1	$4,948.1	1,764.8	$6,604.9	2,216.2	$7,484.9	25.6%
Productos de Alto Valor	**Cuenta Somos (mujeres)**	135.2	$822.2	276.8	$2,068.6	400.4	$3,219.0	44.6%
	Débito Azteca	251.7	$7,269.1	290.1	$7,932.4	344.5	$7,766.8	18.8%
	Débito negocio	241.6	$6,052.3	218.8	$6,641.6	221.3	$6,119.5	1.1%

*NA: No aplica en años previos
2022:*Se consideran clientes activos, con y sin saldo.*Tarjetas: Se consideran total de tarjetas ready to buy al cierre de año.

Crédito

Desglose de la cartera de consumo

Cartera de consumo	2022	2023
Efectivo y línea de crédito	66%	67%
Movilidad	15%	15%
Conectividad	11%	10%
Hogar	8%	8%

Fuente: SIE

	2022	2023
# de préstamos (consumo)	4.5	4.4
# de préstamos (efectivo)	9.7	9.8
# de tarjetas de crédito	1.1	1.2

*Cifras en millones, fuente CNBV

Cartera de crédito bruta

Tipo de cartera	2022	2023
Cartera de consumo	66%	66%
Cartera corporativa	34%	34%

Banca Digital

	2023
Número de clientes (millones)	22.6
Número de clientes activos (millones)	8.7
Número de créditos colocados en el canal digital (millones)	4.6
Número de pagos realizados (millones)	92
Número de transacciones anuales (millones)	+5 mil

Banca Empresarial

Nómina persona física

Indicador	2021	2022	2023
Número de clientes atendidos (miles)	568	678	753

Años fiscales	2021	2022	2023
Número de cuentas corrientes y de ahorro (miles)	976	1,266.9	2,012.5
Saldo de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento (MDP)	$4.6	$6.2	$7.5

Captación

Años fiscales	2021	2022	2023
Número de clientes atendidos (miles)	6.5	7.3	8.2
Número de cuentas corrientes y de ahorro (miles)	12.1	11.5	13.2
Saldo de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento, a cierre de año (MDP)	$14,361.0	$22,380.0	$29,431.0

Crédito

GRI FS6, FS7 SASB FN-CB-000.B FN-CB-240a.1 FN-CB-240a.2

Indicador	2021	2022	2023
Número de clientes atendidos	52	62	56
Préstamos y créditos (número/contratos)	82	91	97
Préstamos y créditos por segmento (valor emitido) (MM USD)	$42,270	$53,770	$57,239
Empresas Grandes (incluye corporativos)	$21,389	$27,578	$29,928
MiPyMEs	$1,461	$4,898	$8,283.43
Gobierno	$6,866	$6,180	$5,976
Entidades financieras	$9,898	$12,568	$10,268
Fideicomisos	$2,656	$2,547	$2,782
Saldo de cartera (MM USD)	$42,270	$53,770	$57,239

Cifras reportadas en MDP

Exposición crediticia comercial e industrial, por sector

SASB FN-CB-410a.1 GRI F6 FS8

	2021	2022	2023
Financiero	$9,898	$12,568	$ 27,789
Gobierno	$6,866	$6,180	$5,976
Energía	$2,661	$2,547	$2,488
Comercio	$454	$389	$3,233
Otros (Consumo, Construcción, Tecnología, Salud, Hoteles)	$22,681	$32,356	$17,751

Cifras reportadas en MDP

Financiamiento sostenible (ambiental y social)

FN-IB-410a.2, GRI FS8

	Monto de financiamiento
2021	$3.482,00
2022	$4.887,87
2023	$7.221,96
TOTAL	**$15.591,83**

Cifras reportadas en MDP

INDICADORES OPERATIVOS

Anticorrupción

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos sobre PLD/FT

GRI 205-2

Número total y porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se comunicaron las políticas y procedimientos para PLD/FT.

	2020	2021	2022	2023
Porcentaje	100%	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

	2023
Número total	48,155
Porcentaje	100%

Número total y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre PLD/FT.

	2019	2020	2021	2022	2023
Banco Azteca	6	5	5	5	5

GRI 205-2

Número total y porcentaje de colaboradores a quienes se hayan comunicado las políticas y procedimientos para PLD/FT, desglosados por categoría laboral y región.

	2022			2023		
Categoría laboral	**Número total**	**%**	**Región**	**Número total**	**%**	**Región**
Directores	968	100%	Geografía: 350 • Corporativo: 618	638	100%	Geografía: 98 • Corporativo: 540
Gerentes	4,393	100%	Geografía: 2,615 • Corporativo: 1,768	4,324	100%	Geografía: 2,659 • Corporativo: 1,665
Jefes	45	100%	Geografía: 5 • Corporativo: 40	35	100%	Corporativo: 35
Coordinadores	128	100%	Geografía: 14 • Corporativo: 114	125	100%	Geografía: 4 • Corporativo: 121
Colaboradores administrativos y de sucursales	42,017	100%	Geografía: 34,245 • Corporativo: 7,772	43,033	100%	Geografía: 39,572 • Corporativo: 3,461

GRI 205-2

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
2021	10	100%	32,735	78%
2022	10	100%	55,466	98.52%
2023	10	100%	41,587	98%

Prevención de fraudes

SASB FN-CF-230a.2

Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude

	2021	2022	2023
Valor monetario de pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas	$20.50	$80.94	$26.31
Valor pérdidas por fraude relacionado con tarjetas por fraude con tarjeta no presente	$20.10	$76.72	$26.31
Valor pérdidas por fraude relacionado con tarjetas por fraude con tarjeta presente u otros fraudes	$0.40	$4.22	$10.51

- Tomando en cuenta Chip+firma, QPS y Contactless para el fraude con tarjeta presente.
- Cuadre con cifras reportadas por Operaciones (+$7M)

Privacidad de datos

GRI 418-1

Número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente

	2022	2023
	BAZ	BAZ
Cantidad de reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización (ARCO)	20	50
Cantidad de reclamaciones de autoridades regulatorias (INAI)	8	8

FN-CF-220a.1

Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios

2021	2022	2023
4,527,964	20,499,387	19,255,024

Nota. Como parte de nuestras campañas secundarias, en 2023 reforzamos la difusión del tema Antifraude, con lo cual impactamos a 13,478,517 clientes.

› Banco Azteca

GRI 2-7, 405-1

Total de **colaboradores: 42,436**

Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
8,564	11,629	9,486	11,351	562	844
20,193		**20,837**		**1,406**	

	Mujeres	Hombres	Total
Top	220	489	709
Gerente	1,209	2,515	3,724
Operativo	17,380	20,623	38,003
Total	**18,809**	**23,627**	**42,436**

Antigüedad promedio: 3.8 años

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO

GRI 401-1

Nuevas contrataciones

Banco Azteca	Mujeres	Hombres
< de 30 años de edad	3,875	5,787
Entre 30 y 50 años de edad	1,664	1,979
> de 50 años de edad	40	34
Total	**5,579**	**7,800**
	13,379	

Total de bajas

Banco Azteca	Mujeres	Hombres
< de 30 años de edad	3,767	5,557
Entre 30 y 50 años de edad	2,583	3,418
> de 50 años de edad	102	115
Total	**6,452**	**9,090**
	15,542	

Bajas y rotación
Baja inducida: Aquella en la que el negocio toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición.
Baja voluntaria: Aquella decisión del trabajador, quien de manera libre y sin ser sometido a coacción o amenaza alguna, decide terminar su relación laboral con en el negocio.
La rotación se calcula como: Total de bajas entre el promedio total de colaboradores al cierre de cada año

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1

Representación de grupos raciales/étnicos	Hombres	Mujeres
Grupos raciales/étnicos en la dirección ejecutiva	0	0
Grupos raciales/étnicos en puestos gerenciales	132	66
Grupos raciales/étnicos en puestos operativos	343	361
Total	902	
% del total de la plantilla	2.00%	

Representación de mujeres en la plantilla	Total
Total de mujeres en la dirección ejecutiva	5
% del total de la plantilla	0.01%
Total de mujeres en puestos directivos (2° y 3° línea)	61
% del total de la plantilla	0.10%
Total de mujeres en puestos gerenciales	1,362
% del total de la plantilla	3.00%
Total de mujeres en puestos operativos	17, 001
% del total de la plantilla	42.00%
Total de mujeres en posiciones STEM	75
% del total de la plantilla	0.10%

Representación de personas con discapacidad	Hombres	Mujeres
Total de colaboradores con discapacidad en puestos directivos	0	0
Total de colaboradores con discapacidad en puestos gerenciales	9	11
Total de colaboradores con discapacidad en puestos operativos	40	100
Total	**160**	
% del total de la plantilla	0.33%	

Representación de personas LGTBQI+	Hombres	Mujeres
Total de colaboradores	680	605
Total	**1,285**	
% del total de la plantilla	3.00%	

Capacitación

GRI 404-1, FS4

Capacitación por categoría laboral

	2021		2022		2023	
Categoría laboral	**Participantes**	**Horas de capacitación**	**Participantes**	**Horas de capacitación**	**Participantes**	**Horas de capacitación**
Directivos	347	4,856	433	6,865	352	6,815
Gerenciales	3,109	87,188	3,848	96,310	851	16,475
Operativos y administrativos	39,013	951,724	55,167	1,277,055	2,080	40,269
Total	**42,469**	**1,043,768**	**59,448**	**1,380,230**	**3,283**	**63,559**

Inversión en capacitación

	2023
Inversión total (MXN)	$4,939,956.95

Capacitación a ejecutivos, 2023

SASB FN-AC-270a.3, FN-IN-270a.4

	Colaboradores por género	
Categoría laboral	**Mujeres**	**Hombres**
Bi Challenge 2023	15	46
Certificación de Bachillerato	1	0
Innovación con Design Thinking	1	1
Liderazgo Positivo y Coaching	1	2
Workshop Análisis de Datos	5	2
Workshop Comunicación Estratégica	4	5
Total	**27**	**56**

Formación en gobernanza, 2023

Tema	No. de colaboradores	Mujeres	Hombres	No. de horas
Asuntos éticos y código de ética (PEIC)	1,848	39%	61%	2,310
Fraudes y soborno (Prevención de fraudes)	60	45%	55%	60
Prevención de lavado de dinero	2,170	38%	62%	11,935
Derechos Humanos	2,342	41%	59%	703
Protección de datos personales	2,615	39%	61%	6,538
Medio ambiente (gestión energética)	737	40%	60%	486
Honestel	2,672	38%	62%	668
Igualdad y diversidad (Unidad de Género)	4,696	39%	61%	2,348
Ciberseguridad y protección de datos	74	28%	72%	548

Satisfacción y compromiso de los colaboradores

CG-EC-330a.1

Resultados del índice de Satisfacción del Colaborador para Banco Azteca, IPN por género 2023

Género	Participantes	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN
Mujeres	30,931	26,282	3,329	1,320	80.7%
Hombres	20,623	16,935	2,579	1,109	76.7%
Total	**51,554**	**43,217**	**5,908**	**2,429**	**79.1%**

Evaluación de desempeño

GRI 404-3

Banco Azteca Categoría laboral	Número de colaboradores que han recibido evaluación periódica de desempeño		Porcentaje de colaboradores que han recibido evaluación periódica de desempeño (%)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores	220	489	100%	100%
Gerentes	1,209	2,515	100%	100%
Total por género	**1,429**	**3,004**	**100%**	**100%**

COMUNIDADES

Donativos y patrocinios

	2022		2023	
	Donaciones monetarias	Donaciones en especie	Donaciones monetarias	Donaciones en especie
Banco Azteca	$102,275,280	-	$95,018,750	-

Compromiso ambiental

Emisiones

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

Emisiones Alcance 1 y 2 (tCO_2e)

Unidad de Negocio	2021	2022	2023	2024
Alcance 1	20,053	2,116	9,063	8,610
Alcance 2	25,380	27,840	29,784	30,000

Nota. La disminución de emisiones de Alcance 1 corresponde a una reasignación de cuentas contables y a las medidas implementadas para avanzar en nuestra estrategia climática. * Se reestructurará el sistema contable de las cuentas de energéticos.

Vuelos Banco Azteca, junio-diciembre, 2023

	Distancia (km)	kg de CO_2 liberado - aéreo	tCO2e
Banco Azteca	397,133.61	51,014.48	51.01

Nota. La disminución de emisiones de Alcance 1 corresponde a una reasignación de cuentas contables y a las medidas implementadas para avanzar en nuestra estrategia climática. * Se reestructurará el sistema contable de las cuentas de energéticos.

Emisiones Alcance 3 (tCO_2e)

Unidad de Negocio	2021	2022	2023	Meta 2024
Alcance 3	271	2,311	51.01	2,100*

Nota. La disminución de emisiones de Alcance 3 se debe a una estrategia de eficiencia en la logística de vuelos y a la consideración del periodo junio-diciembre de 2023.
* Se atiende en el plan estratégico climático.

Agua

Consumo de agua en Banco Azteca (m^3)

	2021	2022	2023	Meta 2024
Consumo de agua	152,072	155,850	186,602	153,400*

* Se atiende en el plan estratégico climático.

Participación sectorial

GRI 2-28

- Asociación de Bancos de México, A.C. (ABM)
- Club de Banqueros de México, A.C. (CBM)
- Unión de Instituciones Financieras Mexicanas, A.C. (UNIFIMEX)
- Asociación Mexicana de Administración de Fondos para el Retiro, A.C. (AMAFORE)
- Asociación Mexicana de Instituciones Bursátiles, A.C. (AMIB)
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C. (AMIS)

Aportaciones a cámaras y asociaciones, representación de intereses o similar

2021	2022	2023
$19,364,542.28	$16,647,263.36	$17,361,531.66

Reconocimientos externos

› Banco Azteca

- Por **7° año consecutivo** recibimos el distintivo **"Empresa Socialmente Responsable".**
- Banco Azteca es reconocido en el **top 25 de los mejores bancos del mundo,** de acuerdo con el ranking The Banker's Top 1000 World Banks.
- Rankeados en la 3era posición entre los bancos por ofrecer la **mejor atención a usuarios,** de acuerdo con la CONDUSEF.
- Somos una de las **5 mejores empresas del sector financiero** para atraer y retener talento, de acuerdo con la primera edición de Merco Talento.
- Formamos parte del ranking MERCO Empresas 2023 y estamos entre las 10 primeras posiciones en el Sector Financiero.
- Fuimos el **primer banco** en abrir sus puertas para atender a nuestros clientes en las zonas afectadas por el **Huracán Otis.**
- En Banco Azteca, Afore Azteca, Seguros Azteca Daños y Seguro Azteca Vida, tenemos el compromiso de **brindar a los adultos mayores una mejor atención y educación financiera.** Ello nos ha merecido ser la única institución que cuenta con **4 insignias en la Atención a las Personas Adultas Mayores** que otorga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), una para cada una de estas empresas.
- Hemos sido premiados en la categoría **Blockchain** y como Mejor Proyecto Disruptivo en los Premios a los Innovadores Financieros en las Américas 2023 de Fintech Americas. Estas distinciones subrayan nuestra dedicación a la innovación financiera y el impacto que genera a nivel global.
- Reconocimiento por parte de la **Bolsa Mexicana de Valores** a Punto Casa de Bolsa, por registrar el mayor crecimiento porcentual en el importe operado de todas las casas de bolsa.

Índice de Contenidos GRI

Declaración de uso	**Grupo Elektra, S.A.B. de C.V. y sus negocios Tiendas Elektra, Italika y Banco Azteca, han reportado con referencia en los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.**
GRI 1 utilizado	**GRI 1: Fundamentos 2021**

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 1 Fundamentos 2021			
GRI 2 Contenidos			
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización	7, 9, 74, 75, 90, 109
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	5
	2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	Grupo Elektra publica su Informe de Sustentabilidad de forma anual. 165, 177
	2-4	Reexpresiones de información	Existen reexpresiones de datos ambientales debido a la homologación de metodologías de cálculo, especialmente en indicadores referentes a las emisiones de Alcance 1, 2 y 3. El año anterior se reportaron los beneficiarios indirectos (impactos) del programa "Aprende y Crece"; en el presente Informe se muestra el dato de beneficiarios directos. 71, 89, 108, 139, 149, 152, 155, 156, 163
	2-5	Verificación externa	176
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	7, 9, 35, 74, 90, 103
	2-7	Empleados	57, 86, 103, 150, 153, 161
	2-8	Trabajadores que no son empleados	108
	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. 41, 127
	2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	41, 127
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	41, 127
	2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	41, 127
	2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	42, 127, 128
	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. 127
	2-15	Conflictos de interés	51, 127
	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	50, 54, 127
	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	41
	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 2023. 127
	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. 39, 44, 129
	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. 44, 129

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
	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	6, 18
	2-23	Compromisos de políticas	15, 40, 51
	2-24	Incorporación de los compromisos de políticas	15, 40, 49, 51
	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	15, 40, 51, 59
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	50, 54
	2-27	Cumplimiento de leyes y regulaciones	Cero casos de incumplimiento de la legislación y normativas, y cero multas por incumplimientos. 49
	2-28	Pertenencia a asociaciones	163
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	22
	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	103
GRI 3 Temas materiales 2021			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	21, 80, 95, 111
	3-2	Lista de temas materiales	21, 80, 95, 111
	3-3	Gestión de temas materiales	34, 35, 37, 41, 49, 55, 58, 60, 61, 64, 65, 70, 71, 78, 84, 86, 87, 88, 89, 104, 106, 107, 108, 127, 131, 136, 139

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	37
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	131
	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 2023, el pasivo relacionado con dichos planes ascendió a $1,125.8 mdp. Para más información, consulta nuestro Informe Anual 2023.
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	37
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	64
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	La Unidad de PLD/CFT de Banco Azteca no ha confirmado ningún caso relacionado a corrupción.
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	35, 103
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	35, 49
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	49
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	49
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	51

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 207 Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	38
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	38
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	38
	207-4	Presentación de informes país por país	38
GRI 300: Estándares ambientales			
GRI 301 Energía 2016	301-2	Insumos reciclados utilizados	108, 157
	301-3	Productos y materiales de envasado recuperados	108, 157
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	70, 88, 107, 139
	302-2	Consumo de energía fuera de la organización	107
	302-3	Intensidad energética	70, 88, 107, 139
	302-4	Reducción del consumo energético	70, 88, 107, 139
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	
GRI 304 Biodiversidad 2016	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	No existen puntos de contacto cercanos a Áreas Naturales Protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Nuestra operación no genera un impacto directo en la biodiversidad; no obstante, efectuamos nuestras actividades con un enfoque de protección al medio ambiente y el uso eficiente de los recursos.
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	69
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	No procede. Al no contar con puntos de contacto cercanos a Áreas Naturales Protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas, no afectamos el hábitat de este tipo de especies.
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	71, 89, 108, 139, 149, 152, 156, 163
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	71, 89, 108, 139, 149, 152, 156, 163
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	71, 89, 108, 139, 152, 163
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	71, 89, 108, 139
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	139, 149, 156
	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 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	35, 103
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	35, 103

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 400: Estándares sociales			
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	57, 86, 103, 138, 147,153, 161
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	61, 86
	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	104, 156
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	104
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	106
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	104
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	60, 87, 104, 138, 155
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	106
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	60, 104, 138,
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	104
	403-9	Lesiones por accidente laboral	155
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	155
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	58, 154, 162
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	58, 87, 104
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	59, 152, 155, 163
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	57, 147, 150, 153, 161
	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
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	35
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

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
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.
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	64
	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.
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	35, 103,
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	35, 103
GRI 415 Política pública 2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	De conformidad con la legislación de los lugares donde operamos y con base en el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC), en Grupo Elektra no realizamos contribuciones a partidos políticos y/o representantes políticos. 65
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	100, 131, 136
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En Italika, en las evaluaciones operativas, 142 CESIT fueron acreedores a multas no significativas.
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	33, 99, 100
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Italika presentó dos incumplimientos relacionados con la información del etiquetado del producto; sin embargo, no generaron sanción por parte de la autoridad, ya que se realizó el cambio de unidad correspondiente. 51
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el periodo de reporte no existieron casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing. 33
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	34, 84, 161

Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS)		
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	44, 118
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	44, 118
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.	118
FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	162
FS5	Interacciones con clientes, sociedades participadas, socios empresariales relacionados con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	131

Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS)		
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y por sector	48, 118, 159,
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosada por finalidad	115, 159
FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para generar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado por propósito	159
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. 44, 47, 48
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	137
FS11	Porcentaje de activos evaluados positiva y negativamente desde el punto de vista medioambiental o social	139
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.	128
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	30
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	30, 115
FS15	Políticas para el correcto diseño y oferta de productos financieros y servicios	115
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	119

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	Porcentaje de ventas totales y por marketplace.
	CG-EC-000.C	Número de envíos	77
	CG-MR-000.A	Número de: (1) ubicaciones de venta al por menor y (2) centros de distribución	10
	CG-MR-000.B	Superficie total de: (1) espacio de venta al por menor y (2) centros de distribución	Consulta nuestro Informe Anual 2023. 84
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	88
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	34
	CG-EC-220a.2	Descripción de las políticas y las prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del usuario	34

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Contratación, inclusión y rendimiento de los empleados	CG-EC-330a.1	Compromiso de los empleados en porcentaje	152
	CG-EC-330a.2	(1) Tasa de rotación voluntaria y (2) involuntaria de todos los empleados	150
	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	86, 150
	CG-EC-330a.4	Porcentaje de empleados técnicos que necesitan visa 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.34
	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. 34
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. 88
	CG-EC-410a.2	Debate sobre estrategias para reducir el impacto medioambiental del envío de productos	88

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Prácticas laborales	CG-MR-310a.2	Tasa de rotación (1) voluntaria y (2) involuntaria de los empleados de tienda	57, 86, 103, 138, 147, 150
	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	150
	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.

› Italika

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Parámetros de actividad	TR-AU-000.A	Número de vehículos fabricados	91
	TR-AU-000.B	Número de vehículos vendidos	91
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. 100
	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.
Prácticas laborales	TR-AU-310a.1	Porcentaje de colaboradores activos bajo contratos colectivos	103
	TR-AU-310a.2	(1) Número de paros y (2) días de inactividad totales	156.
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	107
	TR-AU-410a.2	Número de (1) vehículos de emisiones cero (ZEV), (2) vehículos híbridos y (3) vehículos híbridos enchufables vendidos	101

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Aprovisionamiento de materiales	TR-AU-440a.1	Descripción de la gestión de los riesgos asociados al uso de materiales críticos	101
Eficiencia y reciclaje de materiales	TR-AU-440 b.1	(1) Cantidad total de residuos procedentes de la fabricación, (2) porcentaje reciclado	72, 108
	TR-AU-440 b.2	(1) Peso del material recuperado al final de su vida útil, (2) porcentaje reciclado	72, 108

› Banco Azteca

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	157
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) particulares, (b) pequeñas empresas y (c) empresas	118, 159
	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) propiedad y accidentes, (2) vida, (3) reaseguro asumido	145
	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	157
	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito prepago	157
Privacidad del Cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios	161
	FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente	161
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	34
	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	160
	FN-CF-230a.3 FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	34
	FN-CB-230a.1	(1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje de violaciones de datos personales, (3) número de titulares de cuentas afectados	34
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	118, 159
	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	118, 159
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados	115, 158

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos	119
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	Cero.
	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	34
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios	122
	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	34
	FN-IN-270a.2	Ratio de reclamaciones	122
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	122

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	118,131
Incorporación de factores medioambientales, sociales y de gobernanza en la gestión de inversiones	FN-IN-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	118, 131
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	147
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	136
	FN-AC-410b.2	Cantidad total de activos bajo gestión (AUM) incluidos en la divulgación de emisiones financiadas	136
	FN-AC-410b.3	Porcentaje del total de activos bajo gestión (AUM) incluidos en el cálculo de emisiones financiadas	136
	FN-AC-410b.4 FN-CB-410b.4 FN-IN-410c.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas	136

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
	FN-CB-410b.2 FN-IN-410c.2	Exposición bruta para cada sector por clase de activos	136
Emisiones financiadas	FN-CB-410b.3 FN-IN-410c.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas	136
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 2023 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. 34, 48, 51
	FN-AC-510a.2 FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	50

Carta de verificación externa

GRI 2-5

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 sido requerido para realizar la verificación independiente de su Informe de Sustentabilidad 2023 por la parte que se refiere al desempeño de la Responsabilidad Social.

Alcance

El alcance de la verificación se basó en revisar el contenido y los indicadores de desempeño presentados en el informe referentes a los temas de Responsabilidad Social, donde las opiniones contenidas en el informe citado y su elaboración son responsabilidad de Grupo Elektra.

Nuestro trabajo consistió en emitir una opinión independiente y responsable sobre la veracidad de la información contenida, mediante la obtención de evidencias adecuadas y suficientes para tal propósito.

En la revisión se tomaron como base las normas ISAE 3000, Accountability AA1000, los Estándares GRI considerando el nivel de aplicación de conformidad, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, así como los Estándares de Contabilidad sobre Sostenibilidad (SASB) y los Estándares de Evaluación de Sostenibilidad Corporativa (CSA) para los sectores aplicables a las operaciones del Grupo.

Proceso de Verificación

La verificación fue realizada llevándose a cabo las siguientes actividades:

- Físicas: Mediante la validación y análisis de los aspectos descritos en el informe.
- Testimoniales: A través de entrevistas con la coordinación de la elaboración del informe y los responsables de recopilar la información, a fin de validar las evidencias del contenido y conocer la gestión y profundidad de los programas de trabajo.
- Documentales: Mediante el examen de muestras de datos e información contenidos en el informe a través de:
  - Verificar la existencia de evidencias externas e internas que respaldan la información presentada.
  - Revisar los sistemas, procesos y procedimientos de recopilación, consolidación y reporte de datos que se presentan de manera agregada.
  - Consultar el Portal de la empresa y páginas web descritas en el informe para corroborar algunos de los datos contenidos que hacen referencia a fuentes y temas específicos en forma detallada.

AuditaRSE

- Validar la consistencia de la información presentada con relación al informe anterior y el seguimiento a programas e indicadores relevantes.

Dentro del proceso de revisión, fueron considerados los Estándares GRI, mismos que se determinaron en el Estudio de Materialidad y otros provenientes del contenido del informe, habiendo validado también el apego a los Estándares SASB y a los Estándares CSA para los sectores comercial y financiero aplicables a las operaciones de las empresas que integran el Grupo, donde determinamos como cumplidos los que presentamos en el Anexo 1

Conclusiones

Al realizar nuestro trabajo de verificación, pudimos apreciar un informe cuyo contenido muestra los esfuerzos continuos y participación de las diferentes áreas de la empresa para el cumplimiento de su estrategia de responsabilidad social con sus diversos grupos de interés.

Al no contar con evidencia alguna que haga notar diferencias y contradicciones en la información presentada, consideramos que el **Informe de Sustentabilidad 2023 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 y de los Estándares CSA aplicables a los sectores operativos del Grupo y el apego a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Ciudad de México, a 24 de julio de 2024.

C.P. Guillermo Suárez Soriano
AuditaRSE

AuditaRSE

ANEXO 1

DETALLE DE ESTANDARES DETERMINADOS COMO CUMPLIDOS EN LA VERIFICACION DEL INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2023 DEL GRUPO ELEKTRA, S.A.B. DE C.V.

ESTANDARES GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

1	2-19	205-1	305-4	403-10
2	2-20	205-2	305-5	404-1
2-1	2-22	205-3	306-1	404-2
2-2	2-23	206-1	306-2	404-3
2-3	2-24	207-1	306-3	405-1
2-4	2-25	207-2	306-4	406-1
2-5	2-26	207-3	306-5	407-1
2-6	2-27	207-4	308-1	408-1
2-7	2-28	301-2	308-2	409-1
2-8	2-29	301-3	401-1	410-1
2-9	2-30	302-1	401-2	413-1
2-10	3-1	302-2	403-1	414-1
2-11	3-2	302-3	403-2	414-2
2-12	3-3	302-4	403-3	416-1
2-13	201-1	302-5	403-4	416-2
2-14	201-2	303-5	403-5	417-1
2-15	201-3	304-3	403-6	417-2
2-16	203-1	305-1	403-7	417-3
2-17	203-2	305-2	403-8	418-1
2-18	204-1	305-3	403-9	

SUPLEMENTO SECTORIAL FINANCIERO GRI

FS1
FS2
FS3
FS4
FS5
FS6
FS7
FS8
FS9
FS10
FS11
FS12
FS13
FS14
FS15
FS16

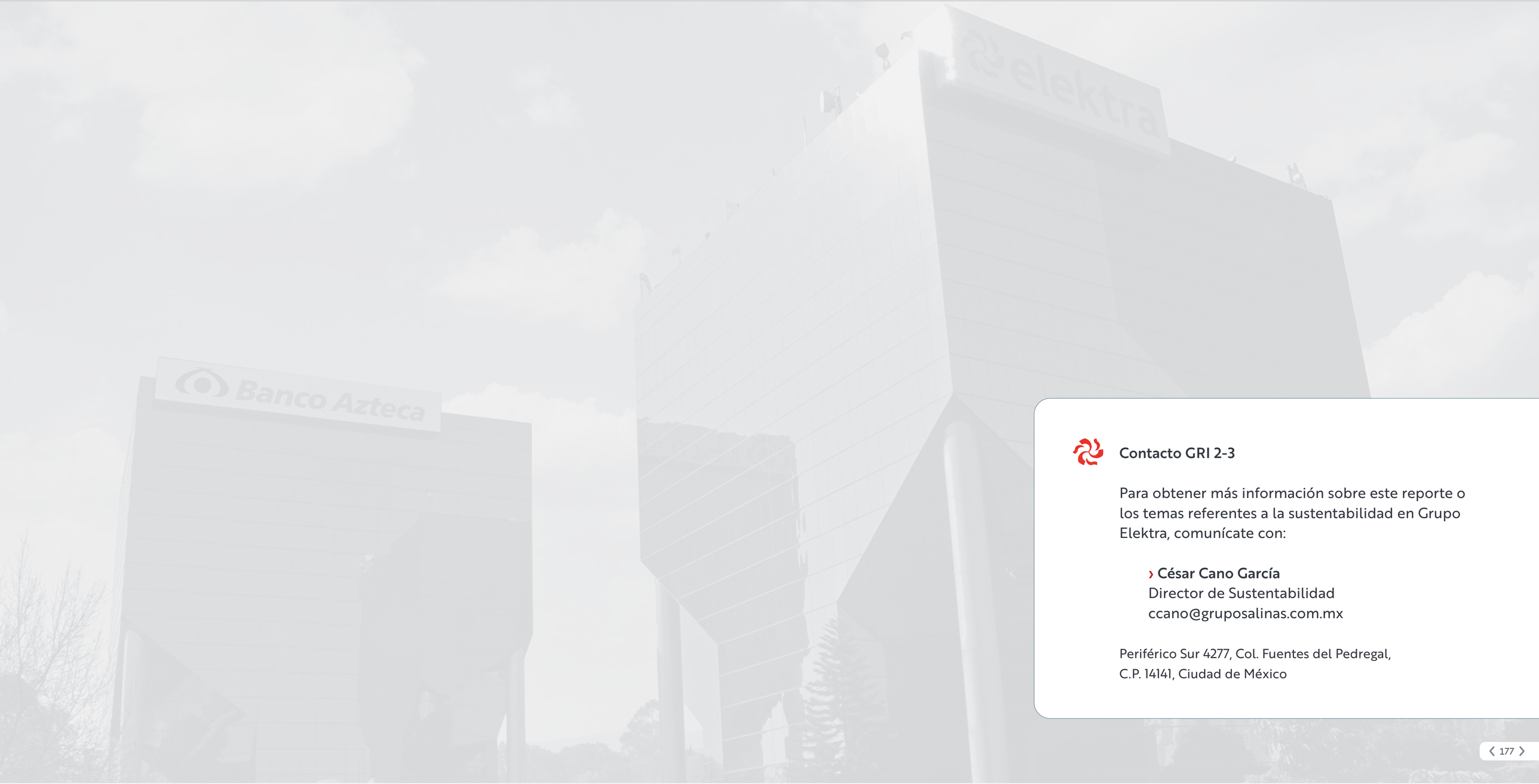
ESTANDARES DE EVALUACION DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (CSA)

NEGOCIO FINANCIERO		NEGOCIO COMERCIAL	
1.2.2	2.4.2	1.2.1	2.6.1
1.2.5	2.4.3	1.2.6	2.6.2
1.2.6	2.5.2	1.7.3	2.6.3
1.3.1	2.5.3	1.7.4	3.4.3
1.3.2	3.3.4	1.8.3	3.4.4
1.5.2	3.3.5	2.2.2	3.4.5
1.5.4	3.1.2	2.4.2	3.6.1
1.5.2	3.1.1	2.5.2*	3.6.2
1.9.8	3.6.1		
2.1.1	3.8.1		
2.2.1	3.8.2		
2.3.1*	3.7.1		
2.4.1			

* Se cumplen parcialmente el informar sólo el consumo de agua

ESTANDARES DE CONTABILIDAD SOBRE SOSTENIBILIDAD (SASB)

TIENDAS ELEKTRA		ITALIKA	BANCO AZTECA			
CG-MR-130a.1	CG-EC-230a.1	TR-AU-250a.1	FN-CB-230a.1	FN-CB-510a.2	FN-AC-510a.2	FN-IN-270a.4
CG-MR-230a.1	CG-EC-230a.2	TR-AU-250a.2	FN-CB-230a.2	FN-CB-000.A	FN-AC-000.B	FN-IN-410a.1
CG-MR-230a.2	CG-EC-330a.1	TR-AU-250a.3	FN-CB-240a.1	FN-CB-000.B	FN-CF-220a.1	FN-IN-410a.2
CG-MR-310a.2	CG-EC-330a.2	TR-AU-310a.1	FN-CB-240a.3	FN-AC-270a.1	FN-CF-220a.2	FN-IN-410c.1
CG-MR-330a.1	CG-EC-330a.3	TR-AU-410a.1	FN-CB-240a.4	FN-AC-270a.2	FN-CF-230a.1	FN-IN-410c.2
CG-MR-000.A	CG-EC-410a.1	TR-AU-410a.2	FN-CB-410a.1	FN-AC-270a.3	FN-CF-230a.2	FN-IN-410c.3
CG-MR-000.B	CG-EC-410a.2	TR-AU-440a.1	FN-CB-410a.2	FN-AC-330a.1	FN-CF-230a.3	FN-IN-410c.4
CG-EC-130a.1	CG-EC-000.A	TR-AU-440b.1	FN-CB-410b.1	FN-AC-410b.1	FN-CF-000.A	FN-IN-000.A
CG-EC-220a.1	CG-EC-000.C	TR-AU-440b.2	FN-CB-410b.2	FN-AC-410b.2	FN-CF-000.B	FN-IB-000.A
CG-EC-220a.2		TR-AU-000.A	FN-CB-410b.3	FN-AC-410b.3	FN-IN-270a.1	FN-IB-000.B
		TR-AU-000.B	FN-CB-410b.4	FN-AC-410b.4	FN-IN-270a.2	FN-IB-000.C
			FN-CB-510a.1	FN-AC-510a.1	FN-IN-270a.3	



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