



GENERAMOS

Prosperidad Incluyente

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2021



Índice

Introducción al informe	3	Colaboradores	35
Cifras relevantes 2021	4	Comunidad	47
Carta a nuestros lectores	5	Desempeño económico	53
¿Quiénes somos?	6	Medio ambiente	57
Prosperidad Incluyente	9	Anexo I	65
Modelo de sustentabilidad	10	Matriz de materialidad	68
Gobierno corporativo	12	Debida diligencia	69
Ética y cumplimiento	17	Contribución a los ODS	71
Gestión de riesgos	19	Contenidos GRI	74
Clientes	23	Anexo II Tiendas Elektra	77
Calidad y transparencia	29	Anexo III Italika	95
Proveedores	32	Anexo IV Banco Azteca	115



Introducción al informe

En Grupo Elektra la transparencia es parte de nuestros principios rectores, que brinda confianza y fortalece la relación con cada uno de nuestros grupos de interés; asimismo, estamos conscientes en la responsabilidad que tenemos con respecto a nuestros impactos en el entorno y sociedad en general. Por lo que desde el 2012, reportamos nuestro desempeño en materia Social, Ambiental y de Gobierno Corporativo (ASG).

(GRI 2-2, 2-3)

En el presente informe, como cada año reportamos los resultados y desempeño de Grupo Elektra y sus subsidiarias correspondientes al periodo enero - diciembre 2021, en materia ambiental social y de gobierno corporativo, expresando la búsqueda de valor hacia nuestros clientes, colaboradores, accionistas y otros grupos de interés.

Para la elaboración del mismo estamos usando los Estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI) en su última versión actualizada en octubre del 2021. Así como los estándares SASB relacionados a las empresas que conforman el Grupo: Banco Azteca, Azteca Servicios Financieros, Italika y Tiendas Elektra.

Por primera vez, estaremos desarrollando tres anexos correspondientes a las empresas que conforman el Grupo, con indicadores específicos a su sector e información relevante para cada uno de los negocios.

Resaltamos que para Banco Azteca se ha desarrollado un primer alcance sobre la gestión de riesgos de cambio cli-

mático utilizando las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). La tabla de contenidos del TCFD se encontrará en el anexo correspondiente a Banco Azteca.

Los contenidos del presente informe han sido validados en primera instancia por la Dirección de Sustentabilidad de Grupo Salinas, así como por un verificador externo.

Claves del informe:

- ◆ Este informe cumple con la versión actualizada de los Estándares de **Global Reporting Initiative (GRI)**, metodología de referencia para la comunicación del desempeño extrafinanciero con enfoque *multistakeholder*. Estaremos reportando los Estándares GRI relacionados con los temas materiales, además de incorporar el suplemento sectorial GRI para servicios financieros, dentro del Anexo correspondiente a Azteca Servicios Financieros.



Cómo identificar los contenidos:

- Al inicio de cada sección: referencia a los contenidos de los estándares GRI y las métricas de SASB, así como aquellos que se mandan al anexo por empresa correspondiente.
- Índices específicos dentro de los Anexos del informe: GRI, SASB, ODS, Principios del Pacto Mundial.

◆ Incorpora los estándares de **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, para los sectores: Distribuidores y minoristas especializados y multilínea, comercio electrónico, automóviles, actividades de gestión y custodia de activos, seguros, financiación al consumo y bancos comerciales. Dicha metodología responde a los requerimientos de información de los inversionistas sobre los temas ambientales, sociales y gobierno Corporativo (ASG) que afectan a la estabilidad financiera de la compañía. Se verán mayormente reflejados en los anexos por empresa del presente informe.

◆ Informamos sobre nuestra contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, hoja de ruta global propuesta por la ONU para abordar los grandes desafíos de la sociedad.

◆ Como signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, como parte de Grupo Salinas, comunicamos nuestro avance y ratificamos nuestro compromiso con respecto a sus diez Principios.

Cifras relevantes 2021

Desempeño económico:

- +80 mil millones de pesos** de ingresos en el negocio financiero
- 18% de aumento** en ingresos en el negocio financiero
- +65 mil millones de pesos** de ingresos en el negocio comercial
- 25% de aumento** en ingresos en el negocio comercial

Experiencia del cliente:

53.5% Índice de satisfacción clientes

Comunidad:

+229 MDP destinados a inversión social

Equipo:

- +65 mil** colaboradores
- 40%** de representación **femenina**
- +23 mil contrataciones** nuevas (38% fueron mujeres)
- +42 MDP invertidos** en capacitación y desarrollo de habilidades
- +34 mil** colaboradores capacitados en **Derechos Humanos**
- 807** inscritos al programa **Jóvenes Construyendo el Futuro**
- Consolidación de la **Unidad de Género** en los negocios

Medio ambiente:

- +113 MDP invertidos** en procesos de gestión ambiental
- 14%** de disminución de emisiones de Alcance 2





Carta a nuestros lectores:

2021 fue un año de reactivación económica a nivel global, lo cual significó retos en la operación y gestión del negocio. Grupo Elektra impulsó sus operaciones y el servicio a los clientes, continuando con las medidas de seguridad e higiene que protegen la salud de quienes nos visitan y de nuestros colaboradores.

Con el fortalecimiento de nuestra operación, aceleramos la transformación tecnológica que constituye una importante ventaja competitiva de la compañía, también buscamos seguir generando oportunidades para nuestros proveedores, especialmente para aquellos que son PyMEs y generar retorno para nuestros inversionistas.

Alineados al firme propósito de promover la Prosperidad Incluyente a través de la creación de valor económico, social y ambiental, seguimos contribuyendo al bienestar y progreso de millones de familias en México, los Estados Unidos y América Latina.

Somos generadores de valor económico, al ofrecer mercancías y servicios financieros incluyentes de clase mundial a nuestros clientes, a través de canales tanto físicos

como digitales, destacando el crecimiento de estos últimos, ya que contamos con una gama completa de productos y servicios de las empresas de Grupo Elektra, esto con la finalidad de atender las necesidades de los clientes de forma innovadora y de fácil acceso.

Aunado a ello, el valor social que creamos en Grupo Elektra se pone de manifiesto a través de nuestros más de 60,000 colaboradores, ya que una de las prioridades es ofrecer empleo de calidad, con posibilidades de crecimiento sin sesgos y en un entorno diverso, para así generar altos niveles satisfacción en el trabajo y bienestar.

A través de Fundación Azteca promovemos de manera decidida las acciones para mejorar las condiciones de la sociedad, apoyando programas como Plantel Azteca, que brinda becas para estudiar secundaria y bachillerato de excelencia a 2,784 estudiantes de bajos recursos con desempeño académico sobresaliente.

En cuanto al valor ambiental, fomentamos el uso racional de los recursos naturales en nuestra cadena de valor y utilizamos energía amigable con el entorno. El consumo de energía renovable en la compañía representa el 35% del total requerido, y buscamos incrementar gradual-

mente esta proporción. El negocio financiero de Grupo Elektra está consciente de los retos globales que genera el cambio climático y del papel fundamental que juega para mitigar estos efectos, por lo que en este informe se reportan por primera vez, las acciones que se realizan con base en las recomendaciones del Grupo de trabajo sobre Divulgaciones de Información Financiera relacionada con el cambio climático (TCFD).

Estamos convencidos de que Grupo Elektra tiene aún mayor éxito cuando procuramos y cuidamos las necesidades de las comunidades en las que operamos. Es por eso que buscamos impulsar aún más el dinamismo de nuestras actividades en los próximos años y contribuir de manera creciente al bienestar de millones de familias, así como a la protección del entorno.

Agradecemos la confianza de nuestros grupos de interés en un año de reactivación económica y de continuidad en la protección de la salud, y tenemos el firme compromiso de seguir trabajando para impulsar y crear la prosperidad incluyente, y así seguir velando por el bienestar de las comunidades en las que operamos y simultáneamente minimizar el impacto ambiental de nuestra cadena de valor.





¿Quiénes somos?

Somos una compañía líder en servicios financieros y de comercio especializado en Latinoamérica, y nuestro crecimiento está basado en identificar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, brindando productos y servicios de calidad y en condiciones accesibles.

(GRI 2-1, 2-2, 2-6)

Somos parte de Grupo Salinas, creado por el empresario Ricardo B. Salinas, y compuesto por compañías que pertenecen a diversos sectores económicos. Es por ello que en Grupo Elektra nos apegamos a los valores y comportamientos de Grupo Salinas, sustentando nuestro compromiso en una cultura organizacional sólida y generando confianza a nuestros grupos de interés.

Nuestros valores:



Honestidad



Lealtad

SEGMENTOS DE NEGOCIO DE GRUPO ELEKTRA	
FINANCIERO	COMERCIAL
<p>Acercamos los servicios y productos financieros, principalmente a aquellos que se encuentran desatendidos por la banca tradicional. Ofrecemos la mayor cobertura geográfica en México. Somos además, el mayor proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en Estados Unidos.</p> <p>El negocio se encuentra conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banco Azteca • Seguros Azteca • Afore Azteca • Punto Casa de Bolsa • Purpose Finacial 	<p>Atendemos a millones de familias en México y América Latina con el fin de proporcionarles acceso a productos y servicios de calidad que satisfagan sus necesidades. Contamos con una amplia red de tiendas y la venta en línea por medio de los cuales ofertamos: electrodomésticos, línea blanca, muebles, computadoras, entre otros.</p> <p>Facilitamos además la movilidad, a través de la oferta de motocicletas en condiciones accesibles.</p> <p>El negocio se encuentra conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiendas Elektra • Salinas y Rocha • Italika



Nuestros negocios comercial y financiero, se complementan para acercar y brindar productos y servicios de clase mundial a la clase media dinámica.



Segmentos y productos de Grupo Elektra 2021

COMERCIAL	
Empresa	Productos y servicios
	<ul style="list-style-type: none"> •Electrónicos •Línea blanca •Muebles •Automotriz y ferretería •Telefonía •Cómputo •Colchones
	<ul style="list-style-type: none"> •Entretenimiento •Transferencias de dinero •Garantías extendidas •Tiempo Aire •Comercio electrónico
	<ul style="list-style-type: none"> •Motocicletas •Accesorios •Servicio

Durante el 2021 hemos consolidado la Red Única, que es la estructura que integra a los colaboradores de geografía de Tiendas de Elektra y Banco Azteca para atender a los clientes en los puntos de venta.

FINANCIERO	
Empresa	Productos y servicios
	<p>Personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Créditos •Tarjetas •Cuentas de ahorro •Inversión a la vista y plazo •Envíos y transferencias •Pagos •Divisas •Mi Plata en Bóveda •Corresponsalías •Aceptación de pagos con tarjeta <p>Empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Cuenta empresarial •Tarjeta débito corporativa Transferencias interbancarias internacionales •Nómina empresarial Azteca •Pagos a terceros •Depósitos referenciados •Aceptación de pagos con tarjetas •Crédito empresarial

FINANCIERO	
Empresa	Productos y servicios
	<ul style="list-style-type: none"> •Seguro vida y accidentes •Seguro médico •Seguro Auto y Moto
	<ul style="list-style-type: none"> •Administración de fondos para el retiro
	<ul style="list-style-type: none"> •Promoción personas físicas •Promoción institucional •Banca de inversión: Certificados bursátiles, Capital privado y Operaciones financieras
	<ul style="list-style-type: none"> •Préstamos a corto plazo •Préstamos a largo plazo •Créditos con garantía prendaria •Líneas de crédito



Estados Unidos

México

Guatemala

Honduras

Panamá

Actualmente operamos en México, Guatemala, Honduras, Panamá y Estados Unidos, en más de 6 mil puntos de contacto a través de Tiendas Elektra, Salinas y Rocha, Banco Azteca y sucursales de Purpose Financial.



Somos el mayor proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en Estados Unidos



Prosperidad Incluyente

Introducción

(GRI 2-22, 2-23, 2-24, 2-29)

En Grupo Elektra trabajamos bajo el propósito de crear Prosperidad Incluyente propio de Grupo Salinas, el cual dicta nuestros valores para contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operamos y mejorar la calidad de vida de las personas, respetando al medio ambiente, con soluciones rentables, incluyentes y comercialmente exitosas.

Hoy en día, las empresas se han convertido en verdaderas instituciones y agentes de cambio social, ya que además de generar empleos y riqueza, son un importante medio para transformar las comunidades donde operan.

Debido a la enorme influencia que estas tienen en la sociedad, se debe reconocer a las empresas como piezas fundamentales para la creación de Prosperidad Incluyente por medio de tres vertientes:

Valor Económico

- ◆ Buscamos implementar un modelo de desarrollo incluyente para llevar bienestar a las familias de los países en los que operamos y fomentar la inclusión y el progreso de la sociedad.

- ◆ Con la gestión del negocio y la oferta de bienes y servicios de clase mundial en condiciones asequibles, aunado a la generación de empleo con las mejores prácticas laborales.

Valor Social

- ◆ Significa que establecemos entornos propicios para generar innovación y prosperidad y así, potenciar las capacidades en la sociedad.
- ◆ Por medio del fomento de la inclusión financiera contribuimos al progreso de emprendedores y negocios locales, así como a la consolidación de vínculos con las comunidades y de la sociedad civil.

Valor Ambiental

- ◆ El valor ambiental para Grupo Salinas significa atenuar los impactos negativos al medio ambiente promoviendo y creando conciencia ecológica entre los empleados, clientes y audiencias.

- ◆ Como parte de nuestra razón de ser, buscamos a través de la implementación de iniciativas, productos y créditos verdes, la mitigación de la huella ambiental de nuestros clientes, proveedores y las operaciones de Grupo Elektra.



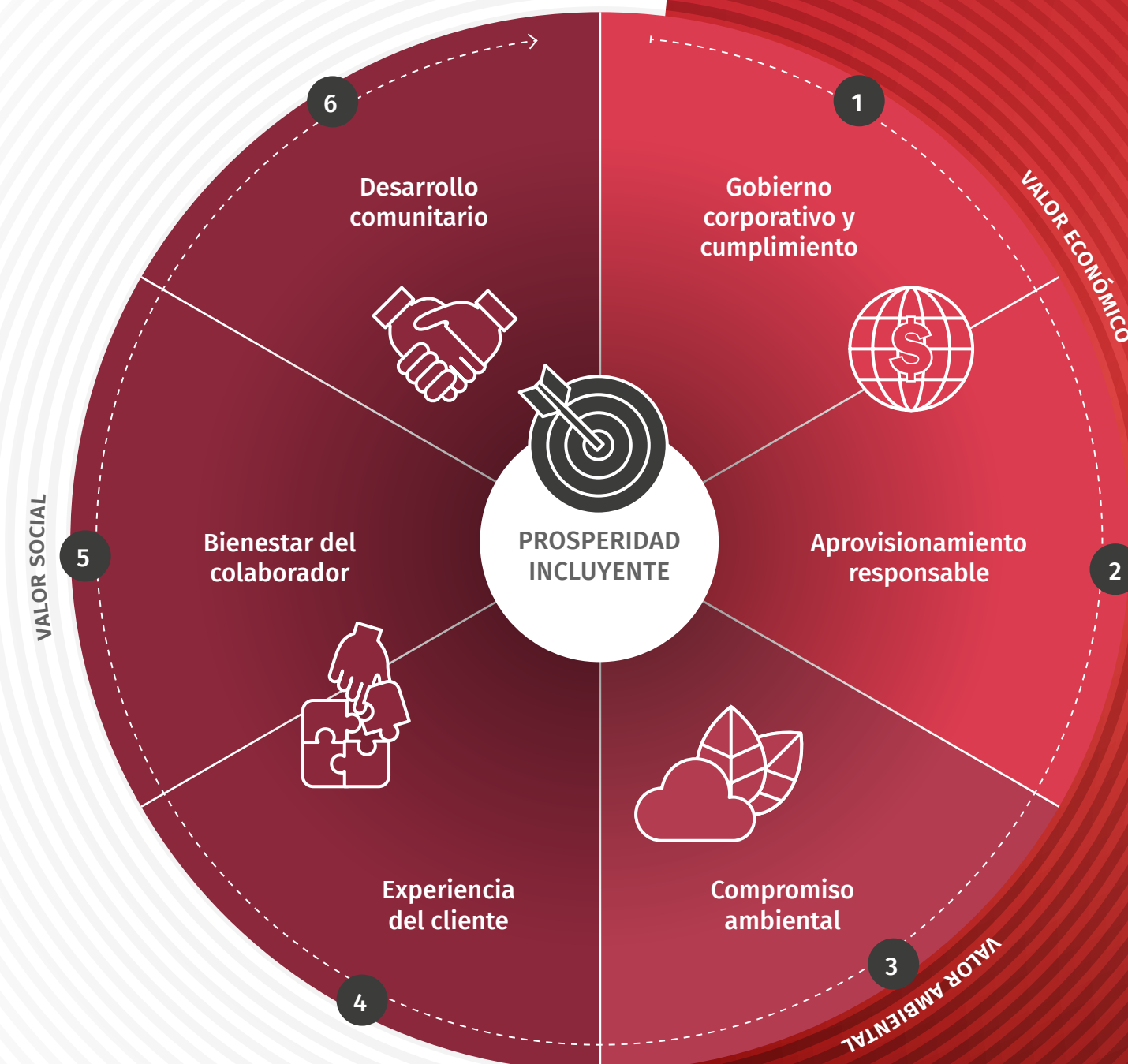
Modelo de Sustentabilidad



Líneas de acción	
1.1	Solidez del GC
1.2	Gestión del cumplimiento
1.3	Ética y transparencia
2.1	Aprovechamiento industrial
2.2	Aprovechamiento comercial
3.1	Transición climática en la actividad financiera
3.2	Eficiencia operación industrial
3.3	Movilidad: cambio climático
3.4	Circularidad en la actividad comercial
4.1	Inclusión financiera y desarrollo
4.2	Educación financiera y cultura del seguro
4.3	Movilidad: desarrollo social
4.4	Seguridad vial
4.5	Accesibilidad del cliente (comercial)
4.6	Consumo responsable (comercial)
5.1	Diversidad y desarrollo
5.2	Seguridad salud y bienestar
6.1	Inversión social y alianzas

Grupos de Interés

- CLIENTES
- COLABORADORES
- PROVEEDORES
- INVERSIONISTAS
- AUTORIDADES
- COMPETIDORES
- COMUNIDAD



Para materializar la ruta de trabajo de la creación de Prosperidad Incluyente, se desarrolló el “Modelo de Sustentabilidad”, que se sustenta en el análisis de los riesgos y oportunidades en las operaciones propias de las empresas, para así, obtener los temas prioritarios por sector que impactan a los grupos de interés.

Dicho modelo es una guía que permite establecer los objetivos a corto, mediano y largo plazo, para crear e implementar iniciativas que aporten a la agenda de desarrollo sostenible y al negocio en los ámbitos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG).

Además, trasladamos los valores de Grupo Salinas a las particularidades de las empresas de Grupo Elektra por medio de su propio modelo de estrategia de sustentabilidad el cual está compuesto por líneas de acción que integran iniciativas en las que nos encontramos trabajando y que se implementan gracias a los esfuerzos e involucramiento de los diferentes equipos y empresas.

Debido a la particularidad de cada una de las empresas de Grupo Elektra contamos con modelos de sustentabilidad específicos a cada negocio, lo que permite alinear los esfuerzos de cada uno para alcanzar el desarrollo sustentable y una prosperidad incluyente a nivel Grupo.

Por su parte el Comité de Responsabilidad Social de Grupo Elektra es el responsable de monitorear y establecer las líneas de acción a seguir para cada una de las empresas que lo conformamos. Para el 2022 se estará formalizando el Comité de Sustentabilidad a nivel Grupo, el cual reestructura el actual comité de Responsabilidad Social y brindará mayor soporte para el alcance de los objetivos y KPIs, derivados de las estrategias de sustentabilidad.



Compromisos

(GRI 2-28)

Desarrollo sustentable

Para complementar nuestra estrategia de sustentabilidad y las acciones en materia ambiental y social, destacamos nuestro compromiso como Grupo con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a través de la implementación de sus 10 principios, relativos a prácticas laborales, derechos humanos, medio ambiente y anticorrupción. Para contribuir a dichos principios a través de los negocios mantenemos el desarrollo de programas que garantizan el respeto a los derechos humanos, la inclusión digital y financiera, la movilidad, acceso a producto a precios accesible, el uso eficiente de los recursos y el desarrollo de nuestros colaboradores.

Asimismo nos mantenemos alineados a la actualización de los requisitos para el Comunicado sobre el Progreso (CoP) bajo el cuestionario del Early Adopter requerido para el 2023.

También continuamos progresando con el compromiso que tenemos con la Agenda 2030 a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), planteados desde Naciones Unidas para abordar los grandes desafíos de la sociedad. A través de las actividades en las diferentes empresas del Grupo, contribuimos de manera estratégica a aquellos objetivos que son relevantes al desempeño de los negocios:

Empresas Grupo Elektra	ODS prioritarios
Tiendas Elektra	1, 8, 10
Italika	11, 12, 13
Banco Azteca	1, 4, 8, 10 y 13

Conoce más en el Anexo:

Contribución a los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Destacamos también la actividad de Fundación Azteca, principal brazo social de Grupo Salinas, que a través de diferentes alianzas busca mejorar las condiciones de vida de las generaciones presentes y futuras, especialmente a través de la educación.

Conoce más en el capítulo de Comunidad.

Derechos humanos

(GRI 2-23, 2-24)

Nos apegamos a los Principios Rectores sobre Empresas y DDHH de las Naciones Unidas y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

Identificamos los principales riesgos relacionados en contra de los DDHH y trabajamos en su prevención, de esta manera implementamos nuestro proceso de debida

diligencia, del cual destacamos especialmente nuestra autorregulación a través de los lineamientos reflejados en el Código de Ética y Conducta del Grupo y en la Política de Derechos Humanos; que es a todos ellos son de observancia y aplicación para todos los grupos de interés: a directivos, colaboradores, proveedores, socios, aliados comerciales y contratistas.

Asimismo trabajamos en el fortalecimiento de la cultura organizacional, y formamos a nuestros colaboradores en el valor de la diversidad, el respeto y los lineamientos de ética.

Para garantizar que nuestros proveedores se apeguen a estos principios, son evaluados a través del proceso de la Certificación de Círculo de proveedores, el cual considera criterios sociales y otros aspectos sociales (temas laborales, clima laboral, capacitación a colaboradores, etc.).

Nos oponemos a cualquier conducta que vulnere la dignidad y calidad de vida de nuestros colaboradores, de las personas relacionadas y/o participes de nuestra actividad. Rechazamos el trabajo infantil, trabajo forzado, trata de personas, acoso laboral, explotación sexual, y la discriminación por cualquier motivo.



Gobierno Corporativo

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 103-2)

Nuestro gobierno corporativo se encuentra apegado a las mejores prácticas internacionales, a la legislación nacional aplicable y a los lineamientos internos de la organización, esto nos permite asegurar que la decisiones generan valor para todos nuestros grupos de interés, manteniendo así su confianza con el Grupo.

Garantizamos que el desempeño del Grupo se basa en lineamientos y prácticas de transparencia, éticas y de corresponsabilidad, haciendo nuestra evaluación bajo los indicadores del cuestionario de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo de la Bolsa Mexicana de Valores.

Asimismo, contamos con un Código de Gobierno Corporativo, que sirve de marco normativo para la toma de decisiones interna, permite desarrollar los principios establecidos en los Estatutos Sociales de Grupo Elektra.

Estructura de Grupo Elektra





Asamblea General de Accionistas

Representa los intereses de nuestros accionistas, siendo responsables de la designación, ratificación y/o sustitución de los miembros del Consejo de Administración, y de los Comités Auxiliares del Consejo, así como de la aprobación de los resultados de la compañía.

También es responsable de aprobar y en su caso modificar los resultados del informe financiero presentados por el Consejo de Administración.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Grupo Elektra está integrado por 10 miembros con una amplia trayectoria empresarial, diversidad de experiencias, conocimientos y manejo para la identificación, prevención y mitigación de riesgos.

Es importante destacar que la selección de consejeros está basada en los principios de igualdad de oportunidades del Grupo, además de evaluar su experiencia, capacidad y prestigio profesional sin importar género, raza, religión, etc.

Principales funciones del Consejo de Administración

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

NOMBRE	ESTATUS	CONSEJERO DESDE	COMITÉS DE LO QUE FORMA PARTE
Ricardo Benjamín Salinas Pliego	Presidente; Consejero patrimonial	1993	
Hugo Salinas Price	Consejero patrimonial	1993	
Roberto Servitje Achutegui	Consejero Independiente	2000	Auditoría, Practicas Societarias
Héctor Marcelino Gómez Velasco y Sanromán	Consejero Independiente	2010	Auditoría
Gonzalo Brockmann García	Consejero Independiente	2010	Auditoría, Practicas Societarias
Luis Jorge Echarte Fernández	Consejero relacionado	2003	
Joaquín Arrangoiz Orvañanos	Consejero relacionado	2008	
Hugo Fernando Salinas Sada	Consejero relacionado	2017	
Guillermo Eduardo Salinas Pliego	Consejero relacionado	1993	Prácticas Societarias
Pedro Padilla Longoria	Consejero relacionado	1993	





A finales del 2021, periodo objeto de éste informe, el Consejo se encuentra compuesto por tres consejeros independientes, seleccionados por sus capacidades y bajo una revisión que acredite la ausencia de conflictos de interés de cualquier tipo. Asimismo, se destaca que el total de miembros son propietarios, no existen consejeros suplentes, la antigüedad promedio de los consejeros en el ejercicio de sus funciones de 19 años.

Toma de decisiones

Para la correcta toma de decisiones por parte del Consejo, se revisa cada aspecto o temática abordada dando explicaciones claras y contundentes a cada uno de los miembros, mismos que podrán contar con el apoyo de directivos relevantes, así como de auditores y expertos externos para fortalecer la comprensión de la información recibida.

Todo asunto expuesto en el consejo pasa a un proceso de votación, tomando en cuenta la mayoría absoluta de votos, presentes o representados.

En su caso, el Delegado Especial en sustitución del Director General, es quien participa en las sesiones del Consejo con voz pero sin voto, para ir abordando las decisiones claves, la gestión de riesgos y monitorear el avance de los objetivos y metas.

Las sesiones del Consejo se ejecutan de manera trimestral, contando con el 100% de asistencia durante el 2021 de los consejeros.

Evaluación del Consejo

El Consejo de Administración es autoevaluado por los propios consejeros de acuerdo a su desempeño, proceso que lidera el Presidente de los Comités de Auditoría y de Prácticas Societarias, así como la Asamblea de Accionistas. Éste se encarga de presentar un reporte de operaciones y actividades del Consejo a la Asamblea con una periodicidad anual.

Comités

El Consejo de Administración es apoyado por tres comités, denominados órganos auxiliares que ayudan a la buena ejecución de sus funciones, los mismos sesionan de forma trimestral:

Comité de Auditoría	
NOMBRE	MIEMBRO DESDE
Gonzalo Brockmann García –Presidente	2010
Marcelino Gómez Velasco y Sanromán	2010
Roberto Servitje Achutegui	2010
Conformado por tres consejeros independientes.	

Principales funciones del Comité de Auditoría
Examinar los sistemas de control financiero interno.
Examinar los procedimientos para la presentación de informes financieros.
Examinar las actividades e independencia de los auditores internos y externos.
Que se observen los mecanismos establecidos para el control de los riesgos estratégicos.
Evaluar las políticas y sistemas de control interno de Grupo Elektra.
Identificar, analizar y evaluar las operaciones que se realizan entre las partes relacionadas.

Actualmente el Consejo se encuentra en una reestructura la cual se hará pública en 2022, con la misma se busca robustecer al Consejo, así como **diversificar los miembros participantes contando con mujeres consejeras.**





Comité de Prácticas Societarias	
NOMBRE	MIEMBRO DESDE
Gonzalo Brockmann García –Presidente	2010
Roberto Servitje Achutegui	2010
Guillermo Salinas Pliego	2010

Conformado por dos consejeros independientes y uno relacionado.

Principales funciones del Comité de Prácticas Societarias
Conocer las políticas de inversión de Grupo Elektra.
Conocer el uso de bienes que conforman su patrimonio.
Ratificar y revisar el presupuesto de inversiones de capital, así como supervisar su uso.
Opinar respecto al desempeño y compensación de los directivos relevantes.

Comité de Integridad	
NOMBRE	MIEMBRO DESDE
Javier Arturo Ferrer – Presidente	2020
Alberto Javier Bringas Gómez	2020
Norma Lorena Contreras Cordero	2020

Conformado por tres consejeros relacionados.

Principales funciones del Comité de Integridad
Elaborar y revisar el Código de Ética y Conducta de Grupo Elektra, con la finalidad de mantenerlo actualizado en conjunto con los códigos, políticas y procedimientos pertinentes.
Diseñar, estructurar, implementar, ejecutar y evaluar el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (“PEIC” o “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.
Difundir, controlar, vigilar y auditar el PEIC.
Atender y resolver los asuntos relacionados con el Programa de Integridad del Grupo, incluyendo cualquier violación al mismo, así como investigarlos e imponer las sanciones correspondientes.
Monitorear toda modificación al marco legal o regulatorio que impacte la Política de Integridad del Grupo.
Aprobar las modificaciones y adecuaciones al propio programa

Equipo Directivo

El equipo directivo de Grupo Elektra combina experiencia y reconocimiento en cada una de las áreas del negocio, los mismos que están comprometidos con la implementación de las directrices estratégicas y el cumplimiento de los objetivos y metas.

El nombramiento del Director General, así como el resto de funcionarios de alto nivel, se lleva a cabo por el Con-

NOMBRE	CARGO
Alejandro Valenzuela del Río	Director General de Banco Azteca
Fabrice Jack Deceliere Márquez	Director General de Red Única
Luis Niño de Rivera Lajous	Presidente del Consejo de Administración de Banco Azteca
Adriana de la Puente Martínez de Castro	Directora General de Desarrollo Humano, Comunicación e Integración de Grupo Elektra
Manuel González Palomo	Vicepresidente de Sistemas
James A. Ovenden	Director General de Purpose Financial
Gabriel Alfonso Roqueñí Rello	Director General Jurídico y Secretario no miembro del Consejo de Administración de Grupo Elektra
Mauro Aguirre Regis	Director de Finanzas y Administración de Grupo Elektra
Alejandro Vargas Durán	Vicepresidente del Consejo de Administración “B” de Banco Azteca
Eduardo Benigno Parra Ruiz	Director General de Afore Azteca
Christian J. Carstens Álvarez	Director General de Seguros Azteca y Seguros Azteca Daños
Héctor Ovidio Romero Tovar	Director General de Punto Casa de Bolsa
Luis Fernando González González	Director General de Elektra Comercio
Manuel Gómez Palacio Pin	Director General de Italika
Alberto Tanus Schwarz	Director General de Cobranza, Crédito y Comercio de Grupo Elektra
Ulises Psihas Mondragón	Director General de Sistemas de Pagos
Manuel Delgado Forey	Director de Operaciones de Banco Azteca

sejo de Administración, mismo que se encarga de evaluar su desempeño. Cada una de las empresas del Grupo cuenta asimismo con un equipo directivo y comités de gestión, para atender la toma de decisiones conforme a la evolución en la estrategia de cada una de ellas*.

A continuación, presentamos la composición del equipo directivo de Grupo Elektra en 2021:

* Para conocer las estructuras del equipo directivo de cada una de las empresas, dirigirse a los anexos correspondientes. Banco Azteca, Italika, Tiendas Elektra.





Remuneración a consejeros y equipo directivo del Grupo

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

Respecto a la alta dirección, su remuneración es establecida por el Comité de Prácticas Societarias, incluyendo el componente variable. Ésta se basa en su desempeño y los resultados del Grupo, la estabilidad financiera y la consecución de los objetivos estratégicos.

también aplica a la dirección general de cada una de las empresas del Grupo, considerando su contribución a los resultados en cada caso.

Prevención de Conflicto de Interés

(GRI 2-15, 216)

En el Código de Ética de Grupo Elektra contemplamos la definición de conflicto de interés y se detalla el manejo ético de casos que surjan por relaciones personales y profesionales. En apego a los lineamientos que rigen la conducta ética de Grupo Elektra, se establece que la toma de decisiones y ejecución de acciones deben buscar siempre el mayor beneficio para la compañía, dejando fuera las relaciones y beneficios personales.

Contamos con la Política de Operaciones con Partes Relacionadas, la cual establece las restricciones y aprobaciones que se deben de tener al momento de celebrar cualquier tipo de operación con las filiales. Igualmente establece controles internos y externos, así como las sanciones en caso de incumplimiento.

El Comité de Prácticas Societarias de Grupo Elektra notifica anualmente a través de su reporte de operaciones y actividades si existieron o no dispensas para que un consejero, directivo relevante o persona con poder de mando aprovechara oportunidades de negocio para sí o en favor de terceros que correspondieran a la sociedad o a las personas morales que la sociedad controle o en las que tenga una influencia significativa.

El Comité de Auditoría es el encargado de supervisar las operaciones con las partes relacionadas, evaluando de manera independiente si éstas son relativas al negocio y si se llevan a cabo bajo términos competitivos, comparándolas con aquellas que se obtuvieron en operaciones similares con un tercero no relacionado.



Ética y cumplimiento

En Grupo Elektra hemos destacado por ser un conjunto de empresas dinámicas y con fuerte crecimiento, haciendo énfasis en la creación de valor para nuestros inversionistas y buscando el bien común en el resto de los grupos de interés.

(GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 205-2, 206-1, 415-1, 406-1, 412-2, 419-1)

Uno de los elementos clave que explican nuestro éxito, son los principios y valores bajo los cuales nos hemos regido en todo momento; el apego a la legalidad, la honestidad, integridad, responsabilidad y transparencia, representan quiénes somos y en lo que creemos. Generamos una cultura organizacional de integridad, misma que se permea en todo Grupo Salinas, al cual pertenecemos.

Contamos con un **Código de Ética y Conducta** propio de Grupo Elektra, que tiene por objeto guiar las acciones y decisiones del Grupo y de quienes lo integramos, así como de aquellos grupos de interés que tienen cualquier tipo de relación con el Grupo y sus empresas, como proveedores, contratistas, agentes y otros socios comerciales. Los principales temas que abarca el Código de Ética y Conducta de Grupo Elektra:

- ◆ Respeto a los derechos humanos.
- ◆ Combate a la corrupción y al soborno.
- ◆ Combate al lavado de dinero.
- ◆ Responsabilidad sobre el manejo de activos y bienes.

- ◆ Registro de las operaciones de la sociedad.
- ◆ Respeto al medio ambiente.
- ◆ Competencia leal.
- ◆ Salud y seguridad en el trabajo.
- ◆ Cumplimiento de las leyes.

Siguiendo estos lineamientos, y teniendo en cuenta las problemáticas de anticorrupción presentes en la sociedad en la cual nos desarrollamos, implementamos el **Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC)** de Grupo Elektra, mismo que tiene por objeto detectar, prevenir y enfrentar cualquier riesgo de corrupción, e integra los elementos normativos y orgánicos necesarios para administrar, supervisar, controlar, evaluar y mejorar de forma continua nuestras prácticas, de acuerdo con nuestro compromiso de “Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción”.

Destacamos además la implementación de políticas que han permitido fortalecer la gestión del PEIC, entre las que tenemos:

- ◆ Política de Derechos Humanos.
- ◆ Política Anticorrupción e Integridad.
- ◆ Política de Prevención de Fraude interno.
- ◆ Libre Competencia.
- ◆ Protección de datos personales.
- ◆ Relación con terceros y debida diligencia.
- ◆ Conflicto de interés

- ◆ Integridad en materia de contratación de recursos humanos

Bajo estos principios, en ningún momento apoyamos a partidos políticos o campañas y procesos políticos.

Es obligación y responsabilidad de cada uno de los colaboradores del Grupo conocer el Código de Ética y actuar bajo su conformidad. Por lo que podemos señalar que el Código se socializa con el 100% del personal sin importar su cargo o función.

Durante el 2021 otorgamos más de 360 mil horas de capacitación sobre el Código de Ética y asuntos relacionados.

Formación en asuntos éticos		
TEMA	NÚMERO DE COLABORADORES	NÚMERO DE HORAS
Asuntos éticos y Código de Ética	61,202	27,541
Fraude y Soborno	49,530	49,530
Lavado de Dinero	48,993	48,993
Derechos Humanos	34,938	173,706
Protección de Datos Personales	61,592	61,592





Sistema de Denuncias

En Grupo Elektra contamos con un buzón digital de denuncias (Honestel) que está disponible en todo momento. En este buzón recibimos reportes de todos aquellos actos que nos alejan del principio de “Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción” y a las mejores prácticas nacionales e internacionales en la materia. Esta medida contribuye al fortalecimiento de nuestra cultura de integridad, pues autorregula y corrige de forma continua los comportamientos contrarios a los estándares anticorrupción.

(GRI 2-27,205-3, 206-1)
FN-AC-410a.1, FN-CB-510a.2

Durante 2020, robustecimos los roles de atención dependiendo el tipo de incidencias, para que las áreas de Auditoría, Unidad de Género, Investigaciones Especiales y Capital Humano atiendan según sea el caso. Creamos protocolos de atención para cada uno de ellos y desarrollamos mejoras a las herramientas que ayudan a conocer a los involucrados antes de cada investigación.

Ponemos a disposición los siguientes canales:

- ◆ contactanos@honestel.com.mx
- ◆ www.honestel.com.mx
- ◆ Escrito dirigido al Comité de Integridad (peic.integridad@elektra.com.mx)
- ◆ Portales internos

Las denuncias recibidas pasan al director de cumplimiento, quien es el responsable de verificar, analizar y resolver los casos de corrupción, mismo que informará al Comité de Integridad incluyendo aquellos detectados por el sistema de control y las auditorías internas.

El canal de reporte de denuncias y consultas de cumplimiento permite a nuestros colaboradores, socios comerciales y a la sociedad en general, a ser parte integral de la solución de cualquier problemática que se presente en la empresa. Esto suma a nuestra cultura de comunicación abierta y sin reservas, dicho sistema nos permite:

- ◆ Atender las preocupaciones de nuestros colaboradores, proveedores, socios comerciales o cualquier perso-

- na interesada en ayudarnos a combatir la corrupción.
- ◆ Crear una atmósfera de colaboración y visibilidad del cumplimiento.
- ◆ Hacer frente de forma efectiva a cualquier tipo de riesgo.
- ◆ Evitar que se originen conductas que dañan a la empresa y para toda la sociedad.

Durante el año recibimos un total de 10,152 denuncias, las cuales fueron analizadas y en su caso se establecieron las medidas correctivas y de consecuencias necesarias.

Asimismo durante el 2021, no tuvimos ninguna sanción o multa por parte de autoridades en temas de corrupción, competencia desleal o prácticas monopólicas.

DENUNCIAS RECIBIDAS EN 2021				
TEMAS	TIENDAS ELEKTRA	ITALIKA	BANCO AZTECA	GRUPO ELEKTRA
Acoso sexual	2	47	33	82
Deshonestidad	318	539	930	1,787
Robo	49	5	23	77
Conflicto de interés	152	50	304	506
Abuso de poder	445	376	1,021	1,842
Clima Laboral	743	237	1,521	2,501
Incumplimiento a normas	596	87	827	1,510
Otros temas	300	145	1,402	1,847
Total	2,605	1,486	6,061	10,152





Gestión de riesgo

(GRI 2-12, 2-13, 201-2, 205-1)

Gestión integral

En Grupo Elektra continuamos con la identificación y gestión de riesgos para cada una de las empresas que nos conforman, de esta manera planteamos medidas preventivas y de mitigación, que incluyen acciones operativas y de cultura organizacional particulares a la naturaleza de los negocios, así como aquellos con impacto transversal a nivel Grupo.

La gobernanza de los riesgos involucra al Consejo de Administración de cada subsidiaria y del Grupo, quienes establecen las directrices generales y el apetito de riesgo para alcanzar los objetivos estratégicos.

Particularmente en el negocio financiero, la evaluación y gestión es especialmente exhaustiva derivado a sus operaciones, por lo que el Consejo de Administración específico de Banco Azteca fija los límites de exposición por cada tipo de riesgo, y evalúa se cumplan. Garantiza la congruencia de la evaluación de la suficiencia de capital con el perfil de riesgo deseado, así como los niveles de capitalización y liquidez, respecto a sus objetivos y planes estratégicos.

A nivel grupo la alta dirección es quien evalúa las metas relacionadas con la gestión de riesgos en las diferen-

tes áreas (Riesgos, Seguridad de la información, Jurídico, Operaciones, etc.), que forman parte de la evaluación de desempeño del personal a cargo. La revisión de la eficacia y del cumplimiento del sistema de gestión de riesgos corresponde por su parte a auditoría interna.

Misión de UAIR:

“Ser un socio estratégico del negocio, apoyándolo a cumplir sus metas, asegurando y maximizando la rentabilidad del capital de los accionistas y preservando las inversiones y ahorros de nuestros clientes, cumpliendo con el marco legal y regulatorio de Administración Integral de Riesgos”.

Para conocer la estructura funcional de UAIR dirigirse al Anexo de BAZ.

1a línea de defensa	2da línea de defensa	3ra 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 (especialmente la alta dirección de negocio)	RESPONSABLES DE CONTROL Y GESTIÓN Son independientes a las áreas de operación y de negocio Responsables de la medición, vigilancia y control de riesgos Plantean las medidas de respuesta Monitorean la evolución de los riesgos Dan seguimiento al cumplimiento de la normativa externa e interna Promueve el desarrollo y aplicación de una cultura de riesgos	AUDITORÍA INTERNA Ejecuta una revisión independiente y objetiva sobre la calidad y eficacia del sistema de control interno, y el desempeño de la primera y segunda líneas de defensa Identifica hallazgos de incumplimiento, planes de remediación y sanciones en caso procedente Los miembros del equipo de Auditoría interna no participan en las funciones de la 1ra y 2da línea

Por su parte Banco Azteca, cuenta con la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR), la cual es clave para la identificación, medición, vigilancia y control de riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Banco.





Principales riesgos identificados:

A continuación, presentamos los principales riesgos para nuestra operación a nivel Grupo. A lo largo del informe damos cuenta de cómo los gestionamos.

Riesgos	Descripción	Referencia/s
Ciberseguridad	Ataques externos a los sistemas de información de nuestras empresas, así como a las plataformas de operación con los clientes, incluyendo las propias de banca y comercio electrónico.	Experiencia del cliente
Privacidad de la información	Considera la exposición de los sistemas de información, incluyendo nuestros servidores, pasarelas de pago, etc. Igualmente, integra los riesgos de malas prácticas en el manejo de información por parte de los colaboradores, que pueda derivar en fugas de información o un comportamiento poco ético y responsable; también involucra generar una cultura de protección de datos personales en el manejo de los datos por los propios clientes para evitar y prevenir el fraude. Además, considera el mal uso para prácticas de venta abusivas, en afectación del cliente y que puedan entrar en conflicto con las regulaciones de defensa de los intereses de los consumidores.	Experiencia del cliente
Cambio climático	Se refiere a riesgos por impactos del cambio climático en la continuidad de la operación, disponibilidad de inventario, en el valor de los activos, entre otros. Para el negocio financiero, se refiere a posibles riesgos en la recuperación de cartera/morosidad que afecten la rentabilidad y la permanencia del negocio.	Gestión de riesgos de CC
Corrupción	Riesgo de sobornos, fraude, lavado de dinero, entre otras prácticas, que vulneren la honestidad y transparencia de los colaboradores y comprometan el patrimonio de la compañía.	Ética

Luego de exponer los riesgos por causa origen, presentamos la clasificación por el tipo de impacto:

Riesgos	Descripción	Detalle	Referencias
Financieros	Incluye los riesgos de mercado, crédito y liquidez de nuestro negocio financiero. ♦De crédito: impago de los clientes, morosidad. ♦De liquidez: escasez de fondos para cumplir con nuestras obligaciones. ♦De mercado: pérdida potencial en la valuación de activos por cambios en factores de riesgo tales como tipo de cambio, tasas de interés, volatilidad, precios, etc.	Estos riesgos están especialmente relacionados con la actividad de Banco Azteca. En nuestra subsidiaria, disponemos de robusto modelo de interno de evaluación del riesgo en la originación del crédito. En relación al cálculo de las reservas, su modelo ha sido planteado conforme a la norma IFRS9 y está aprobado por la CNBV. Los riesgos por tipo de cambio y tasas de interés fueron mitigados a través de estrategias de cobertura con instrumentos financieros derivados.	Anexo Banco Azteca
Operativos	Riesgos que dificulten la actividad, en aspectos tecnológicos, de capital humano, fallas en los sistemas, etc.	Gestión del capital humano. Ciberseguridad para la integridad de los sistemas y la información de clientes y colaboradores. Garantía de inventario a través de la estrategia de provisionamiento y selección de proveedores. Plan de continuidad del negocio (BCP).	Colaboradores Experiencia clientes Proveedores Anexo BAZ (BCP)
Legales	Cambios en la regulación aplicable, sanciones por incumplimiento de la legislación, revocación de autorizaciones y/o permisos, etc.	Sólida cultura de cumplimiento. Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC): 1) Autorregulación interna (políticas, códigos) 2) Mecanismos de denuncia 3) Actualización de la identificación de riesgos y de las medidas de repuesta	Ética
Reputacionales	Afectaciones a la confianza de nuestros grupos de interés, al valor de las diferentes marcas, de prescripción negativa del Grupo y/o de nuestras empresas, etc.	Compromiso de los colaboradores y medidas de formación y clima. Cultura de cumplimiento y PEIC. Estrecha relación con los diferentes grupos de interés.	Colaboradores Ética Anexo GGII





Riesgos y oportunidades de cambio climático

(GRI 201-2)

La gestión e identificación de riesgos de cambio climático es un tema crítico que se ha ido incorporando en los planes de continuidad de los negocios del Grupo. Para el 2022 estaremos finalizando el análisis de riesgos y oportunidades de cambio climático bajo las recomendaciones y nomenclatura del Task Force on Climate Related Financial Disclosure (TCFD), lo que nos permitirá contar con mapas de calor sobre la evaluación de las carteras comercial y financiera bajo estos riesgos.

Por otra parte, contamos con planes y protocolos de atención a contingencias los cuales se desarrollan bajo las diferentes realidades geográficas en cuanto los eventos extremos naturales como huracanes y tormentas.

Negocio comercial

Los impactos de los fenómenos climáticos extremos afectan las operaciones de Tiendas Elektra e Italika, impactando las rutas de suministro y por tanto la disponibilidad de inventarios, así como la propia operación de la logística interna y de tiendas.

En cuanto a las oportunidades relacionadas al medio ambiente desde el negocio comercial y la creciente sensibilidad de la sociedad al respecto, se destacan:

- ◆ Solicitud por los clientes de equipos más eficientes energéticamente, que pueda suponer oportunidades de diferenciación en el catálogo. En Tiendas Elektra, vamos incorporando a la oferta productos ecoeficientes, incluso en los productos de marca propia. Asimismo incentivamos la adquisición de estos productos mediante créditos especializados o con características que hacen accesible la compra de estos productos.
- ◆ Preferencia por opciones de movilidad más sostenibles, en Italika disponemos de los primeros modelos de bicicletas, motonetas y motocicletas eléctricas de la línea Voltium.

Como mencionamos al inicio del apartado, para Tiendas Elektra estamos trabajando en la identificación de riesgos

de nuestra cartera comercial bajo las recomendaciones de TCFD, lo que nos ampliará el marco de referencia para la gestión de los riesgos asociados al cambio climático.

Negocio financiero

En Banco Azteca, consideramos que como institución financiera poseemos la responsabilidad de contribuir en la mitigación y adaptación al cambio climático a través de las inversiones que realizamos y nos sumamos a los esfuerzos globales para alcanzar los objetivos del Acuerdo de París.

Estos esfuerzos complementan la suscripción por Banco Azteca y Afore Azteca, de la So[licitud hacia Emisoras Públicas Respecto a Divulgación de Información ambiental, social y de gobierno corporativo, emitida por un amplio conjunto de inversionistas institucionales en México en 2020” – para Afore fue en 2020 y Banco Azteca fue en 2022.

A principios del 2022 finalizaremos el primer análisis de riesgos sobre nuestra cartera, permitiéndonos contar con mapas de calor que nos dan pauta a establecer estrategias para la gestión de dichos riesgos y oportunidades.





Los riesgos y oportunidades de cambio climático de Banco Azteca, para sus diferentes negocios, se amplían en el Anexo de Banco Azteca, así como como los mapas de calor relacionados a la cartera.

Cartera de crédito

Riesgos

- ♦ Morosidad por discontinuidad operacional, retrasos en proyectos, etc., que afecten a la capacidad de pago de los clientes. Incluye la incidencia de eventos climáticos extremos en zonas de especial exposición.
- ♦ Pérdida de valor de los activos financiados por las tendencias de inversión y legislativas sobre energía y modelos de negocio altos en carbono.
- ♦ Afectaciones a la reputación del Banco por proyectos y/o clientes financiados, que desempeñen actividades controversiales y/o puedan ser cuestionados ante el creciente escrutinio y sensibilidad pública sobre el incremento de temperatura global.

Oportunidades

- ♦ Desarrollo en el mercado de opciones de financiamiento con tasas preferenciales para proyectos con beneficio ambiental, que generen un nuevo segmento de competencia
- ♦ Capacidad de recuperación y/o nuevo crédito en industrias de alto consumo energético o de otros recursos como (carbono, agua, etc.) debido a la transición a una economía más baja en carbono.

Inversión

Riesgos

- ♦ Exposición de la cartera, riesgo bajo debido que la mayoría corresponden a instrumentos gubernamentales de alta liquidez y bajo riesgo

Oportunidades

- ♦ Crecimiento del mercado de inversión y diversificación de las opciones, de la mano del desarrollo de los instrumentos de finanzas sostenibles como inversiones con impacto, productos verdes, bonos institucionales/ públicos y corporativos asociados con objetivos ambientales y/o sociales.
- ♦ En Afore Azteca, ya nos encontramos trabajando en una hoja de ruta para dar cumplimiento al requerimiento regulatorio en México de la inclusión de criterios ASG en la estrategia de inversión de las Siefors. En 2020 establecimos los compromisos, que se trasladarán a criterios específicos de inversión y se integrarán en el actual sistema de evaluación.

Operación

Riesgos

- ♦ Daños materiales o pérdidas causadas en su infraestructura física y bienes por fenómenos naturales (Póliza Múltiple Empresarial).
- ♦ La compañía dispone de seguro y de reservas de previsión ante riesgos catastróficos, las cuales consisten en la cobertura de terremoto y/o erupción volcánica; huracán y otros riesgos hidrome-teorológicos

Oportunidades

- ♦ Ahorro de costos por la implementación de medidas de eficiencia energética, destinadas a la mitigación de las emisiones de GEI.



Clientes

GRI 416-1, 416-2

Propuesta de valor

Desde el core de nuestros negocios comercial y financiero colocamos al cliente al centro de nuestras operaciones, atendiendo sus necesidades y contribuyendo así a la reducción de las desigualdades en la sociedad en general.

Contamos con un equipo altamente capacitado y especializado en brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

Es por eso que en 2021 formalizamos la consolidación de la Red Única, que es la estructura que integra a los colaboradores de geografía de Tiendas de Elektra y Banco Azteca para atender a los clientes en los puntos de venta.

Por medio de la Red Única, los colaboradores de tienda y sucursal se alinean bajo una misma estrategia de negocio, ampliando sus habilidades y conocimientos, fortaleciendo la identificación de necesidades de los clientes, lo que permite la promoción de la oferta que mejor se adecúe a ellos.

Para cada uno de los negocios, mantenemos la mejor calidad de los productos y servicios, fomentamos la innovación, y nos mantenemos a la vanguardia para conservar nuestra vigencia en el mercado, permitiéndonos continuar como el top of mind de nuestros clientes.



Red Única SOMOS		
Somos amables	Somos Asesores	Somos Relevantes
¿Porqué?	¿Porqué?	¿Porqué?
Conectamos con nuestro cliente para generarle un momento especial. En la Red Única, somos: <ul style="list-style-type: none"> ♦ Educad@s ♦ Simpatic@s ♦ Socaibles ♦ Atent@s 	Entendemos al cliente y le damos la mejor solución para sofisticar sus deseos. En la Red Única, somos: <ul style="list-style-type: none"> ♦ Consultores ♦ Especialistas ♦ Proactivos ♦ Satisfactores 	Excedemos las expectativas del cliente para construir una relación a largo plazo y crear momentos felices. En la Red Única somos: <ul style="list-style-type: none"> ♦ Empatic@s ♦ Entusiastas ♦ Comprometid@s ♦ Detallistas



La App mejor evaluada en iOS y primer lugar dentro del ranking de finanzas de Google Play.

BANCO AZTECA

FS13 PROPUESTA DE VALOR

Somos un banco mexicano que desde nuestro origen nos hemos comprometido a impulsar la inclusión financiera. A través de nuestros productos y servicios de uso sencillo, integramos a la población desatendida por la banca tradicional al sistema financiero formal. Estamos convencidos que a través de la bancarización y la inclusión financiera y digital es como podemos ayudar a generar una mayor prosperidad.

Hoy tenemos la red de sucursales bancarias más grande de México y estamos presentes en otros países como Guatemala, Honduras y Panamá.

Nuestro compromiso es llegar a donde nadie más ha llegado. Siempre hemos apostado por la innovación y la tecnología, por eso fuimos el primer banco en implementar la identificación biométrica para proteger el patrimonio de nuestros clientes.

A través de un esquema integral de servicios no bancarios, complementamos nuestra oferta financiera por medio de: Seguros Azteca, Afore Azteca y Punto Casa de Bolsa.

Estrategia omnicanal:

Además de nuestra amplia red de sucursales, promovemos el uso de otros puntos de contacto que el cliente

Resultados estrategia omnicanal 2021		
	2020	2021
Clientes digitales	11.9 millones	16.1 millones
Transacciones digitales efectuadas (móvil)	1,577 millones	2, 843 millones
Colocación de Préstamo personal (% participación de la app)	42%	45%
% Aperturas de cuentas de ahorro N2 (Guardadito Digital)	89%	83%

tenga cerca como alternativa a nuestras sucursales, caso de los cajeros propios, de terceros con los que tenemos alianzas, y las corresponsalías.

Asimismo como parte de la estrategia omnicanal del Banco, contamos con canales digitales como lo son, la banca digital y la app móvil y promovemos su uso por parte de nuestros clientes a través de los asesores digitales en nuestras sucursales y campañas.

La aplicación móvil ofrece una amplia gama de servicios y es fácil de utilizar; permite la apertura de cuentas de ahorro, el pago de servicios, envío y/o recepción de dinero hasta en lugares remotos, evitando el traslado a una sucursal. Nuestros clientes pueden además realizar pagos con la App de Banco Azteca en más de 15 mil puntos de pago en todo México.

Con presencia en más de 801 municipios, llegamos a donde otras instituciones financieras no llegan, somos la única institución en 139 municipios.



TIENDAS ELEKTRA

PROPUESTA DE VALOR:

Actualmente, contamos con cerca de 1,200 Tiendas con presencia en 4 países (México, Guatemala, Honduras y Panamá) y un equipo de más de 10 mil colaboradores.

Nuestra cultura organizacional potencia el desarrollo de nuestros colaboradores, con una propuesta de valor totalmente renovada. El Talento Elektra está altamente orientado a resultados, con pasión por el éxito y trabajo en equipo. Hoy, tenemos muy claro que la vida nos da momentos felices y únicos que se marcan en la memoria e inician cuando vamos al Elektra más cercano.

Cada televisión, sala o motocicleta que vendemos, es una meta cumplida, que llena de alegría a miles de familias. Aquí en Elektra, nuestra visión es ser la empresa donde todos quieren trabajar y tú puedes sumarte a un equipo que impulsa una gran transformación.

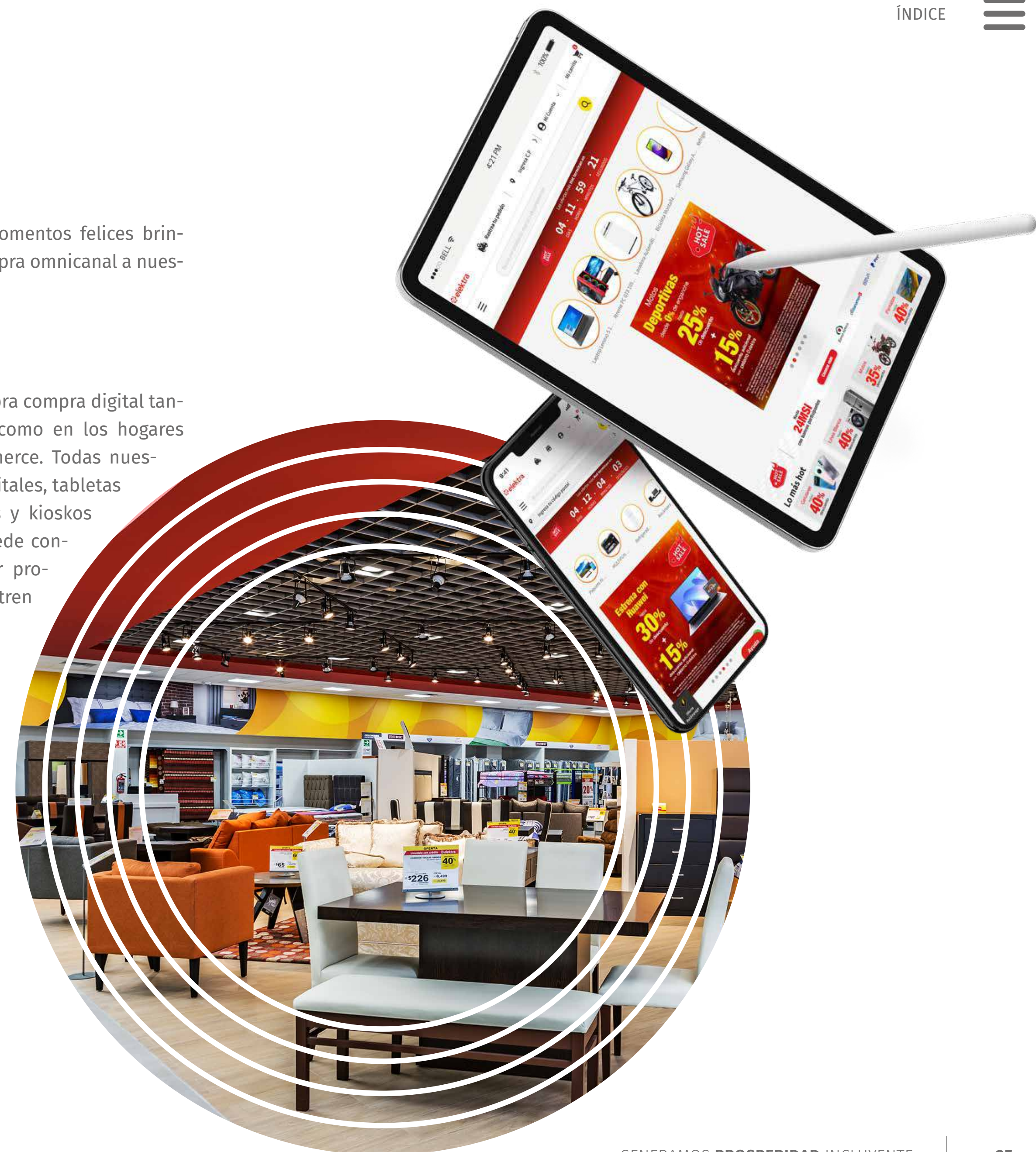
Tenemos como propósito crear momentos felices brindando la mejor experiencia de compra omnicanal a nuestros clientes.

Estrategia omnicanal:

Ofrecemos la oportunidad de compra compra digital tanto en nuestros establecimientos como en los hogares gracias a la estrategia de e-commerce. Todas nuestras tiendas cuentan con zonas digitales, tabletas electrónicas para ventas asistidas y kioscos digitales, en los que el cliente puede consultar nuestro catálogo y ordenar productos, aunque éstos no se encuentren físicamente en el establecimiento.

En cuanto a la compra en línea, ofrecemos las opciones “ship to store” y “ship to home”, para que el cliente elija si prefiere recoger el producto en tienda o recibirlo en su casa.

Fortalecemos nuestra estrategia con Baz Entregas.



Los ingresos de Tiendas Elektra fueron por 65,530 millones de pesos.

ITALIKA

PROPUESTA DE VALOR:

Somos una marca orgullosamente mexicana, dedicada a ensamblar y comercializar motocicletas en México, Guatemala y Honduras, y llegamos para revolucionar al mercado al brindar diseño, eficiencia y calidad en cada una de las motocicletas.

En tiempo récord nos convertimos en la marca más vendida de la categoría en México, ya que tenemos una participación de mercado superior al 60%.

Nuestra misión es brindar a los clientes soluciones y experiencias de movilidad innovadoras, confiables y divertidas, para que sean más libres, productivos y eficientes, logrando ser su mejor opción siempre.

Estrategia omnicanal:

La comercialización a través de concesionarios propios, centros y tiendas de terceros, así como las propias Tiendas Elektra,

Además, disponemos de venta en línea, basada en una sólida estrategia de e-commerce, que incluye tienda propia y plataformas de terceros; los productos se comercializan en las plataformas líderes.

Cabe destacar que el cliente puede seleccionar que el producto llegue a su casa o retirarlo en algún punto de entrega físico; entre las opciones se encuentran los Centros de Servicio Italika (CESIT), que estamos habilitando para ello.

Hemos desarrollado la primera versión de App Italika, Tu Nuevo Copiloto Digital la cual tiene las siguientes funciones para los clientes:

- ◆ Un CESIT cerca de ti: permite encontrar el Centro de Servicio (CESIT) más cercano por medio de un mapa de geolocalización.
- ◆ Agenda tu próximo servicio: conoce el historial completo, los próximos servicios a realizar, y gestiona la agenda de servicios de forma sencilla gracias al acceso al calendario de servicios y estatus de garantía.
- ◆ Descarga información técnica: siempre tendrás a la mano ficha técnica, manual de usuario y diagrama eléctrico.

◆ Contactos en caso de emergencia: crea una lista con familiares, amigos o instituciones, agrega sus números con mensajes personalizados, y en caso de una eventualidad podrás enviarlos en un solo clic.

◆ Acceso directo a Mundo ITALIKA: conoce nuestros lanzamientos, consejos de manejo, eventos, tips de mantenimiento, tips técnicos, y más. Todo esto sin salir de la app.



Italika es la marca de motos número 1 en México, con una participación de mercado superior al 60%.

Las ventas alcanzaron 17,679 millones de pesos.





elektra



Banco Azteca



Baz Entregas

Junto a la propuesta de valor de cada uno de los negocios y la estrategia omnicanal, en 2021 se ha solidificado el área de Baz Entregas, antes cadena de suministro, que es el eje principal de logística de Tiendas Elektra, y tiene como propósito generar momentos felices a nuestros clientes.

Para el alcance de este propósito fomentamos la entrega de mercancías donde y cuando nuestros clientes quieran de una forma rápida, segura y personalizada, llegamos a

donde nadie más llega y además la colocamos en el lugar que el cliente prefiera.

Para lograr esta misión es necesario tener control sobre la distribución de punta a punta, desde la gente (drivers y auxiliares), las infraestructura física y digital (vehículos especializados, aplicaciones móviles) y los datos para la toma de decisiones. Por lo que se ha trabajado

en robustecer la estrategia logística y en reestructurar los CEDIS, HUBS y Tiendas.

Asimismo el 100% de la flotilla es propia lo que nos ayuda a generar rutas y optimizar las existentes.

Conoce el detalle y datos relevantes de Baz Entregas en el Anexo de Tiendas Elektra.



Hemos transformado el 23% de tiendas, durante el año.

Rompemos paradigmas, transformamos vidas de los mexicanos y somos una marca de los mexicanos para mexicanos.

*Gracias a la nueva estructura hemos tenido un **decremento de más del 60% en pérdidas** sobre la merma de mercancías con respecto al 2020.*



Calidad y transparencia

(GRI 416-1, 416-2, 417-2, 417-3, 417-1)

En Grupo Elektra, evaluamos todos nuestros productos y servicios bajo los más altos estándares de calidad, que garanticen la seguridad de nuestros clientes.

Asimismo entregamos la información necesaria para una toma de decisiones adecuada para el cliente, sobre las características de los productos y servicios, tarifas y condiciones de pago, servicio postventa, etc.

Creemos en la necesidad de avanzar en una cultura de consumo responsable, con la participación de la empresa y los clientes. Apostamos por las relaciones de largo plazo, la confianza en nosotros y el resguardo de la capacidad de pago del cliente.

Todo ello forma parte de nuestra cultura organizacional, que reforzamos con autorregulación interna (políticas, códigos), junto con el estricto apego a la legislación correspondiente en cada caso y los derechos del consumidor.

Nos mantenemos alineados al cumplimiento de normas que impacten a cada uno de los negocios relacionadas

con la seguridad de los productos y servicios, así como aquellas que garanticen la compra informada de los clientes.

En Banco Azteca colaboramos con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en el resguardo de los derechos e intereses de nuestros clientes. Cumplimos con la ley y las disposiciones reglamentarias de la CONDUSEF y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

En cuanto Tiendas Elektra e Italika nos apegamos a normas nacionales (NOM), colaboramos con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), lo que nos mantiene capacitando a nuestros colaboradores en prácticas comerciales sanas y normas oficiales mexicanas. Asimismo participamos en el programa Concilianet de la PROFECO, que facilita la resolución temprana de posibles quejas.

Quejas y reclamaciones 2021	
Tiendas Elektra	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 3 quejas totales por afectaciones al producto, garantía y por cambio o devolución, de las cuales se han resuelto 2 y 1 continua en trámite. ♦ Durante 2021 no hubo casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.
Banco Azteca	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Promedio de Calificación del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) 2021, 8.99. ♦ No se ha incurrido en sanciones por prácticas anti competitivas.
Italika	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Durante el año no hubo quejas ni devoluciones de producto por defectos. ♦ No hubo sanciones por incumplimientos en el etiquetado y/o en la comunicación de mercadotecnia





Ciberseguridad

(GRI 418-1)

Contamos con el Despacho de Seguridad de la Información (DSI) de Grupo Salinas, el cual se encarga de gestionar lo relacionado a la protección de datos personales y ciberseguridad. Complementamos la gestión con la Política de Seguridad de la Información, la cual está basada en la Norma ISO 27001:2001; así mismo alineamos las funciones de las áreas de la Dirección de Seguridad de la Información a reducir los riesgos de ciberseguridad y protección de los datos e información de la Institución frente a posible robo, divulgación, acceso no autorizado, modificación, pérdida, interrupción o mal uso que se suscite de forma intencional o accidental.

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

Aplicamos procedimientos correspondientes que consideran situaciones de pérdida o falla de servicios, acceso no autorizado a sistemas, malware o violación a las medidas de seguridad; igualmente analizamos las causas de origen que aporten datos para planear las medidas de prevención y correctivas conducentes. En caso de producirse un evento que afecte a la seguridad de la información, damos respuesta conforme a la escala del riesgo.

Contamos con un modelo de ciberseguridad para los servicios digitales de Grupo Elektra que gestiona y minimiza los riesgos por pérdidas del patrimonio de sus empresas. En 2021 se estableció un modelo de ciberseguridad para ecosistemas operados desde servicios en nube pública y privada.

El DSI hace partícipes a todos los colaboradores en la identificación y gestión de los riesgos en materia de ciberseguridad, mediante un proceso de reporte de incidentes, que puede ser realizado por diferentes vías, incluyendo Help Desk, correo electrónico para denuncias externas y otro propio para denuncias internas. Por otra parte, para asegurar la correcta funcionalidad del sistema y reporte de denuncias mantenemos a los colaboradores capacitados en el tema.

Capacitación en temas de ciberseguridad		
	Total de colaboradores capacitados	Horas
Banco Azteca	54,171	32,374
Tiendas Elektra	31,577	18,939
Italika	1,205	122

La app de Banco Azteca cuenta con 2 cámaras de compensación lo que garantiza el funcionamiento 24/7 de la plataforma, por lo que durante el 2021 no se tuvo ningún problema en las operaciones y transferencias, dicho esto, tampoco se tuvo ningún pago relacionado a sanciones o penalizaciones por fallas en la infraestructura o por interrupciones en los servicios.

Gestión de la información

418-1, CG-MR-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CF-000.A, FN-CF-230a.3

Nos mantenemos a lineados a los lineamientos y legislaciones aplicables en cada uno de los países en donde tenemos presencia. En México estamos apegados a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, además tenemos una alianza con el INAI y renovamos la certificación por parte del organismo NYCE por un periodo de 2 años.

Asimismo, bajo el Código de Ética y Conducta establecemos nuestro compromiso en el resguardo y buen uso de la información de los clientes, tratamos los datos personales con los más altos estándares de confidencialidad.

Para monitorear el cumplimiento a las disposiciones se realiza auditoría interna por lo menos una vez al año, así como una auditoría y proceso de certificación por parte de NYCE.

El Sistema de Gestión de la Seguridad de Datos Personales (SGSDP), es el mecanismo que nos apoya a monitorear y gestionar todo riesgo o caso identificado en la materia e incluye las siguientes políticas y manuales:

- ◆ Política de privacidad y sistema de gestión de seguridad de datos personales
- ◆ Manual de atención a solicitudes de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y/u Oposición).
- ◆ Manual de gestión del listado de exclusión
- ◆ Manual de atención de requerimientos del INAI (Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Informa-

ción y Protección de Datos Personales)

- ◆ Manual de remisiones y transferencia de datos personales.

La unidad responsable de actualizar, implementar y monitorear el adecuado funcionamiento y efectividad del SGSDP es el Departamento de Datos.

Ponemos a disposición de los clientes los avisos de privacidad de cada una de nuestras empresas y promovemos que conozcan el modo en que son tratados sus datos, así como sus derechos al respecto.

Atendemos el 100% de las solicitudes de derechos ARCO por parte de nuestros clientes y no hemos recibido sanciones ni multas por la vulneración de la legislación que recoge sus derechos.

Capacitación en temas de Protección de datos personales y derechos ARCO		
	Asistentes	Horas
Banco Azteca	42,683	21,341
Tiendas Elektra	18,901	9,451
Italika	8	4

40% de la información de nuestros clientes se utiliza para fines secundarios, contando para ello con su autorización.



Satisfacción del cliente

En Grupo Elektra buscamos establecer relaciones de largo plazo con nuestros clientes, basadas en la confianza, calidad de servicio y producto así como en la propuesta de valor de los negocios para mejorar su calidad de vida.

Es por eso que monitoreamos la satisfacción del cliente mediante el Índice de Promotores Neto (IPN) (NPS, por sus siglas en inglés) que considera la recomendación/preferencia de los clientes en una escala de 1 a 10 (mínimo a máximo). Los clientes se clasifican en 3 categorías:

Detractores (0-6): aquellos que se encuentran insatisfechos con el servicio.

Pasivos (7-8): satisfechos con el servicio, pero que no lo recomiendan.

Promotores (9-10): aquellos que recomiendan y promueven a la compañía, sus productos y servicios.

Esta evaluación se realiza trimestralmente, y cada reporte es analizado para establecer las acciones correctivas pertinentes. En el 2021 la muestra fue de 186,681 clientes.



	IPN 2019	IPN 2020	IPN 2021	%
Grupo Elektra	64.8%	26.4%	53.5%	27.1%

El índice refleja la diferencia entre el % de promotores y el de detractores.

* Las encuestas auto-aplicadas consideran los siguientes canales:

- Mensajes de texto
- Mensajes de voz
- Llamadas telefónicas
- Encuestas web

Proveedores

(GRI 2-6, 2-29, 203-2, 204-1, 308-1, 414-1, 414-2)

Gestión

Consientes en el valor de la cadena de suministro y proveeduría para el buen desempeño de nuestras operaciones, fortalecemos nuestra relación con los más de 700 proveedores del Grupo así como con aquellos propios de los negocios que nos conforman.

Para la gestión de proveedores a nivel Grupo Elektra, es decir, aquellos que prestan servicios o productos de manera transversal a los negocios, se cuenta con Central de Compras de Grupo Salinas, área centralizada que fija los criterios de validación para los procesos de nuevas adquisiciones y registro de nuevos proveedores. De esta manera se garantiza el cumplimiento de la regulación interna y externa, la optimización del catálogo de proveedores, la búsqueda de propuestas que contribuyan a la rentabilidad del negocio a la vez que creen valor para los clientes y permiten generar relaciones a largo plazo con la cadena de proveedores.

La Central de Compras trabaja bajo dos procesos relacionados, que integran una serie de mecanismos y herramientas clave, y responden a la estrategia de adquisición establecida desde el Grupo.



Cada año la Central de Compras identifica a los proveedores críticos para Grupo Salinas, ubicados en el top 20 de los pedidos registrados en su portal, de acuerdo con el monto de facturación.

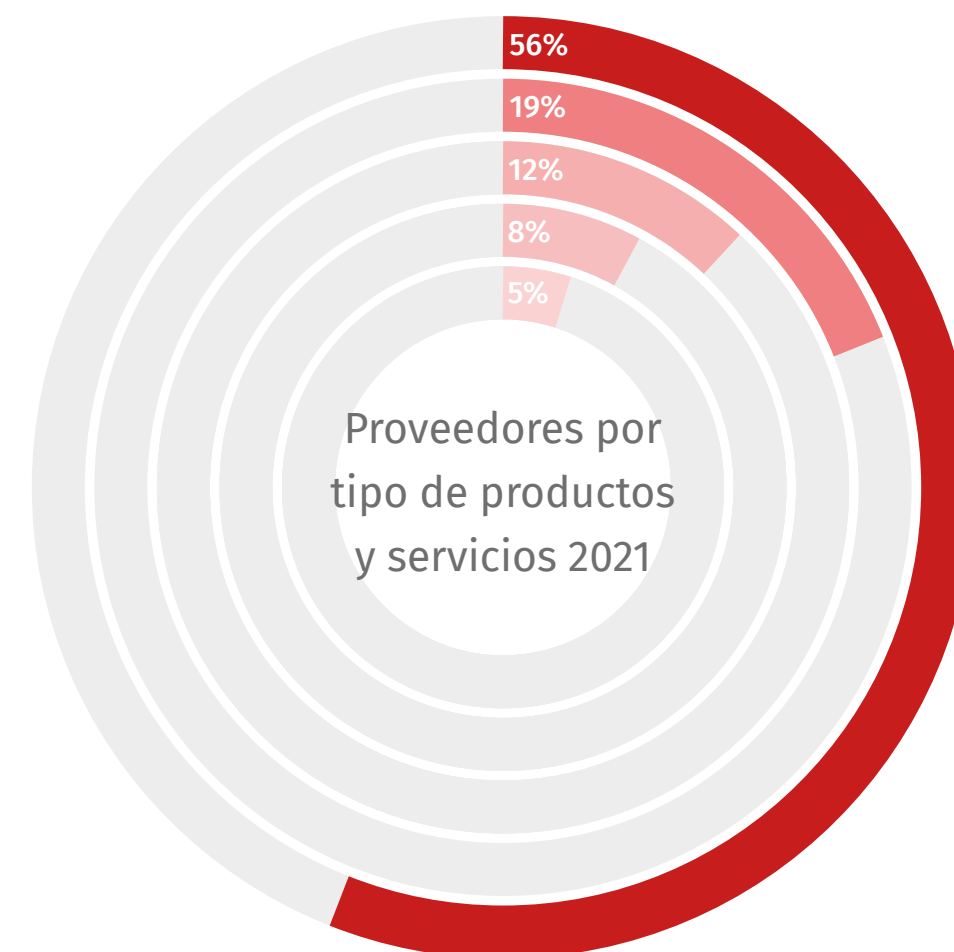
Por otro lado, aquellos proveedores que son particulares o específicos de negocio son gestionados de manera interna por cada una de las áreas correspondientes dentro de las empresas que conforman al Grupo. Siempre alineadas a los criterios de adquisición de Central de Compras y a los valores que se dictan desde Grupo Salinas.

En el caso de los proveedores de Italika se tiene una gestión un tanto diferenciada debido a la naturaleza de los proveedores de servicios y refacciones para el ensamble de los productos. Haciendo la selección de los mismo mayormente crítica y con mayor análisis de riesgos. Para conocer el detalle de los proveedores y su selección dirigirse al Anexo Italika.

Es de vital importancia que nuestra cadena de suministro se encuentre bajo el marco legal y regulatorio, además de que esté alineada con el Código de Conducta para Proveedores.

La Política de Ética de Proveedores complementa lo anterior y refuerza la prevención de conflictos de interés y resguardo de la información confidencial de cada negocio.

Del total de 725 proveedores de Grupo Elektra, se dividen en los siguientes, por tipo de producto o servicio:



●	Mercadeo
●	Construcción oficinas y sucursales
●	Equipamiento Oficinas
●	Tecnología
●	Servicios Generales

A continuación se muestra la relación de gasto y proveedores locales por negocio:

	BAZ 2021	ITK 2021	EKT 2021
Total (MXN)	\$770,991,174.99	\$143,497,808.71	\$858,934,494.09
% a proveedores locales	92.48%	99.75%	95.45%
% a proveedores extranjeros	7.52%	0.25%	4.55%



95% del gasto en proveeduría corporativa fue destinado a proveedores locales a nivel Grupo Elektra.



Certificación Círculo de Proveedores

(GRI 308-1, 308-2, 412-3, 414-1, 414-2)

De manera particular, desde la Central de Compras se pone especial foco en los proveedores señalados como críticos. Para el Grupo, se trata de aquellos con mayor monto de facturación con respecto al total de compras, los cuales se someten al proceso de Certificación de Círculo de Proveedores siendo éste el proceso responsable de identificar riesgos críticos y agrupar las actividades más intensivas de debida diligencia y monitoreo en la cadena de proveedores.

La certificación evalúa el compromiso con la integridad y la ética de nuestros proveedores, extendiendo la evaluación al desempeño social y ambiental.

De esta manera, buscamos garantizar las compras responsables, con base en criterios éticos, laborales, de relación con las comunidades y ambientales entablando una relación constructiva con los proveedores que permita multiplicar los esfuerzos positivos del Grupo en las comunidades en la que estos últimos tienen presencia. Además, evalúa aspectos financieros, de cumplimiento legal de amplio alcance, así como de capacidad de operación y suministro.

La evaluación para la certificación incluye el análisis documental y en sitio. Este proceso permite identificar posibles riesgos en derechos humanos de los colaboradores y las comunidades, incluyendo afectaciones al medio ambiente. Para establecer mecanismos de recepción de

quejas, la cadena de proveedores, se suma a las denuncias que puedan llegar a través de Honestel, nuestro canal a disposición pública.

Durante el 2021, 336 nuevos proveedores cumplieron con los criterios ambientales y sociales, fueron evaluados en los distintos criterios conforme el siguiente desglose:

Complementamos el ejercicio con procesos internos que permitan dar apoyo y retroalimentación, en el caso de presentar incumplimientos. Facilitamos consultoría externa para que puedan trabajar en los criterios evaluados, implementando un plan de mejora que optimice su desempeño en materia ambiental, social, económica y ética.

	Evaluación de proveedores	
	2020	2021
Criterio Social	119	336
Participación en eventos de compromiso social	78	86
Donaciones a causas sociales	41	86
Criterio Ambiental	444	160
Observancia normativa y control	250	323
Responsabilidad ambiental	194	80





Colaboradores

Demografía laboral

(2-7, 2-30, 401-1, 415-1)

El crecimiento y desempeño de Grupo Elektra ha sido gracias al conjunto de colaboradores que trabajan en las empresas, lo que nos convierte en un generador importante de empleo en los países en donde operamos, siendo el sustento de miles de familias.

Nos enfocamos en el desarrollo, potenciando el talento siempre bajo los principios y valores que nos caracterizan, eliminando cualquier sesgo relacionado a su origen, sexo, religión entre otros. Somos promotores de la diversidad e inclusión, ya que estamos convencidos que un equipo diverso es un equipo rico en ideas y eficiencia.

Bajo la reestructura que se ha venido presentando en las diferentes áreas del Grupo, estamos más que convencidos que todo cambio es sinónimo de mejora y transformación, sin embargo, esta transformación no sería posible sin el compromiso y confianza que nuestros colaboradores nos han brindado aún en tiempos de adversidad.

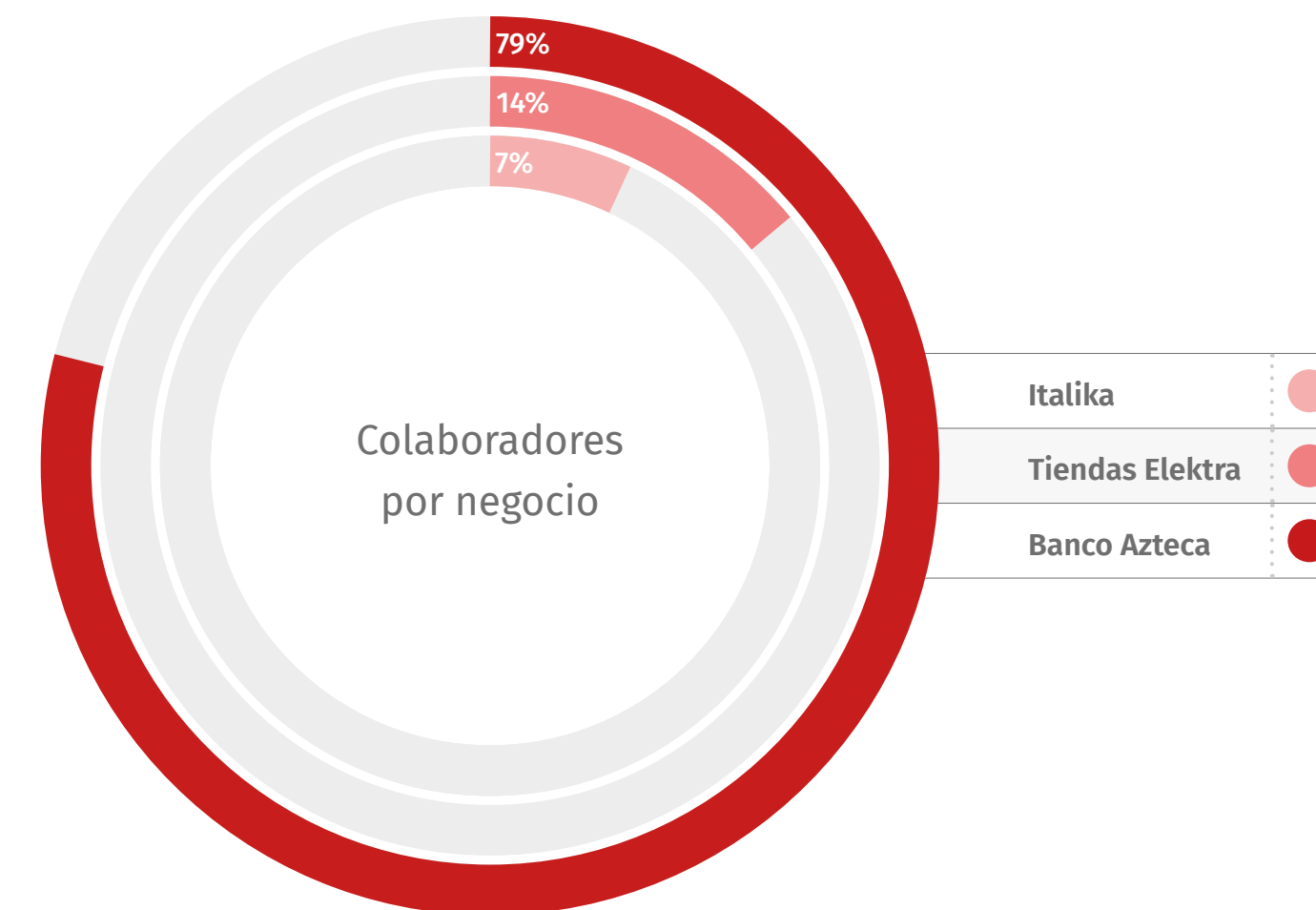
Cerramos el 2021 con un total de 65,839 colaboradores, manteniendo nuestra responsabilidad con la empleabilidad incrementando un 0.6% nuestra plantilla respecto el año pasado.

Tenemos una representación del **40% de mujeres** del total de la plantilla a nivel Grupo.

	2020		2021	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Banco Azteca	29,950	20,754	30,220	22,038
Tiendas Elektra	7,346	3,204	6,345	2,563
Italika	2853	1191	3212	1461
TOTAL	40,149	25,149	39,777	26,062
TOTAL GE	65,298		65,839	

64 colaboradores de Italika se encuentran bajo contratos colectivos de trabajo (sindicalizados).

Debido a la integración de Red Única se han hecho ajustes en el total de la plantilla reportada en el 2020 y 2021, dentro de los ajustes el personal de geografía pasa a estar gestionado por Red Única.



Atracción y retención de talento

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO				
	PERMANENTE		TEMPORAL	
	2020	2021	2020	2021
BANCO AZTECA	50,108	51,812	596	446
TIENDAS ELEKTRA	10,310	8,712	240	196
ITALIKA	4,024	4,658	20	15

Para mantenernos vigentes y ser una empresa atractiva para trabajar, ofrecemos salarios competitivos en el mercado y una cultura, alineada a los valores del Grupo que genera la confianza y fidelidad de nuestros colaboradores.

Nuestro proceso de contratación se basa en la evaluación de habilidades y conocimientos, eliminando cualquier práctica discriminatoria en la selección. También contamos con planes de sucesión para aquellos puestos que lo requieran, también reconocemos el talento interno por lo que postulamos vacantes al interior del Grupo para fomentar la meritocracia y reconocimiento.

Nos mantenemos alineados al Modelo de Alto Desempeño de Grupo Salinas, el cual tiene como objetivo el reflejar la forma de pensamiento y ejecución de todas las empresas que conformamos a Grupo Salinas. Se estructura en 6 pasos, los cuales homologamos a los negocios de Grupo Elektra.

En cada uno de los negocios del Grupo se realizan procesos de atracción y reclutamiento que complementan el modelo de Grupo. Debido a la naturaleza de cada uno de los negocios se tienen programas y herramientas específicos que ayudan en la selección.

Paso 1: Estrategia
Paso 2: Estructura
Paso 3: Equipo
Paso 4: Sistema de información
Paso 5: Sistemas de compensación y de incentivos
Paso 6: Integración y evaluación

PROGRAMAS/HERRAMIENTAS POR NEGOCIO	
Banco Azteca	<ul style="list-style-type: none"> Programa de referidos Pruebas psicométricas y de competencias
Tiendas Elektra	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas por competencias Programa de talento en movimiento, para el desarrollo del talento interno Panel en Corporativo para la selección del talento gerencial y directivo.
Italika	<ul style="list-style-type: none"> Medición del índice General de Honestidad (IGH) Diagnóstico de Respeto Organizacional (DRO) Evaluación psicométrica

Durante el 2021 tuvimos un total de 23,638 contrataciones nuevas a nivel Grupo, en donde el 38% de altas corresponde a mujeres.





Para retener al talento fortalecemos la cultura organizacional, en donde cada uno de los negocios generan iniciativas para permear los valores, principios y objetivos del negocio en la plantilla.

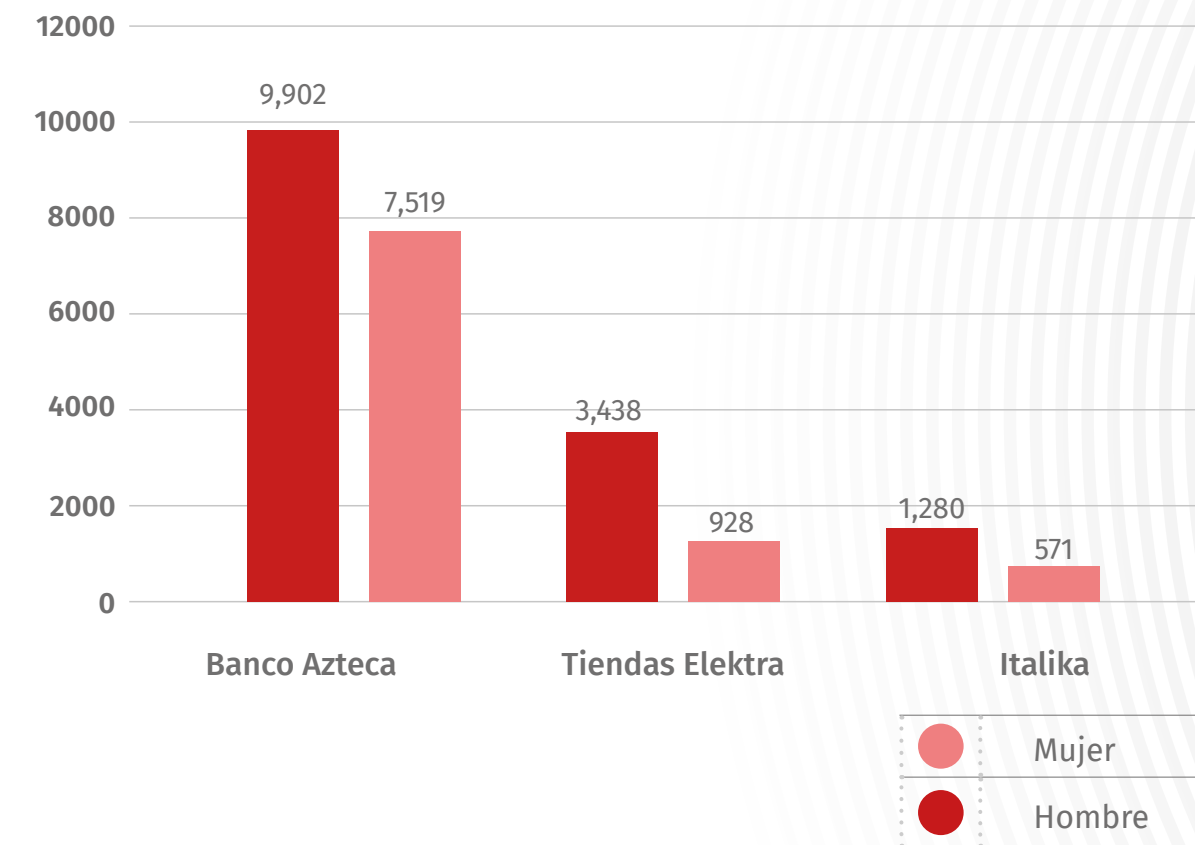
Banco Azteca cuenta con un Comité de Bajas, el cual ayuda a entender las situaciones por las cuales un colaborador deja la organización de manera voluntaria o involuntaria, y permite generar estrategias que ayuden a disminuir las bajas anuales en la empresa.

Por su lado Tiendas Elektra basa su modelo de cultura en 10 ejes, los cuales son de conocimiento del total de colaboradores por medio de un par de iniciativas como lo son:

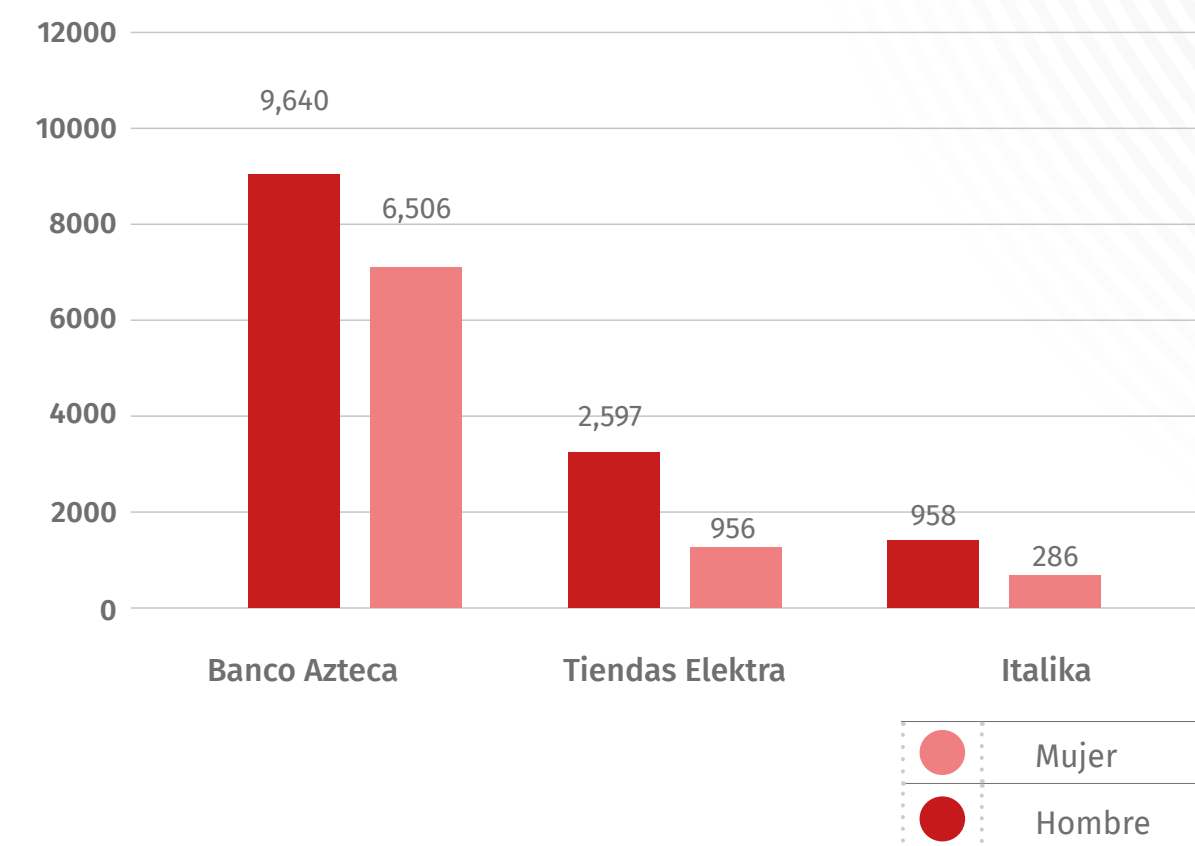
- ♦ Caravana de cultura: se realiza cada 6 meses y visita los diferentes centros de trabajo para promover el apego a la cultura organizacional.
- ♦ Promotores de cultura: colaboradores responsables de transmitir la cultura, que además pueden identificar y atender problemáticas relacionadas que detecten en la operación.

Finalmente en Italika continuamos con la promoción y desarrollo de los colaboradores, asegurando su bienestar y seguridad en la ejecución de sus actividades.

Altas Grupo Elektra 2021



Bajas Grupo Elektra 2021



Rotación Grupo Elektra 2021

	Banco Azteca	Tiendas Elektra	Italika	Total
Bajas inducidas	4,724	1,113	158	5,995
Transferencia	5	3	0	8
Bajas Voluntarias	11,417	2,437	1,086	14,940
Total	16,146	3,553	1,244	20,943
% Rotación	31.36%	36.52%	28.54%	31.94%

Notas:

- Baja voluntaria: Aquella decisión del trabajador, quien de manera libre y sin ser sometido a coacción o amenaza alguna, decide terminar su relación laboral con la empresa.
- Baja involuntaria: Aquella en la que es la empresa la que toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición en la empresa.
- Incluye bajas voluntarias e involuntarias.
- La rotación se calcula como: Total de bajas entre el promedio total de colaboradores al cierre de 2020 y 2021.





Diversidad e igualdad de oportunidades

(GRI 401-3, 405-1, 406-1)

Somos conscientes que un equipo diverso es un equipo que genera mayor valor gracias a la integración de ideas, formas de trabajo y conjunto de habilidades que fortalecen la ejecución de las operaciones de los negocios. Por lo que en Grupo Salinas se fomenta la diversidad e inclusión en cada una de las empresas que lo conformamos.

Como parte de nuestros valores tratamos de erradicar todo tipo de discriminación y fomentamos en la plantilla laboral el respecto a los derechos individuales de cada persona que es parte del Grupo, así como de transmitir estos valores de manera externa en sus familias y áreas de influencia.

Al ser generadores de empleo, continuamos nuestra colaboración con el programa nacional en México de Jóvenes Construyendo el Futuro, generando oportunidades a jóvenes talentosos y ofrecemos crecimiento profesional dentro de nuestras empresas.

Por otro lado, como parte de nuestro compromiso con la equidad e igualdad de género, desde 2019 nos certificamos voluntariamente con la Norma NMX R 025 SCFI 2015 en materia de Ingualdad Laboral y no Discriminación, la cual reconoce a los centros de trabajo que cuentan con prácticas en dichos temas para favorecer el desarrollo integral de los trabajadores.

A su vez, somos parte de la iniciativa Women Empowerment Principles de ONU Mujeres, la cual tiene como objetivo empoderar a mujeres dentro de las organizaciones e impulsarlas a tomar posiciones de liderazgo.

Como hito destacado este 2021 la Unidad de Género llegó a Grupo Elektra, la cual es transversal para todo Grupo Salinas, teniendo como principal objetivo hacer de Grupo Salinas un espacio seguro para toda las personas que aquí labora, en especial para las mujeres y aquellos grupos de atención prioritarias con el objetivo de atender, orientar, canalizar y acompañar a las personas



Colaboradores por sexo y edad (2021)						
	HOMBRE			MUJER		
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Banco Azteca	14,290	14,752	1,178	10,328	11,084	626
Tiendas Elektra	3,370	2,641	334	1,170	1,258	135
Italika	1,479	1,565	168	560	847	54
TOTAL	19,139	18,958	1,680	12,058	13,189	815
%	29.1%	28.8%	2.6%	18.3%	20.0%	1.2%

Colaboradores por función laboral:								
	Banco Azteca		Tiendas Elektra		Italika		GE	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Top	479	143	101	35	33	5	613	183
Middle	2,721	1,966	240	104	122	49	3,083	2,119
Operativo	27,020	19,929	6,004	2,424	3,057	1,407	36,081	23,760

El 22% de mujeres ocupan el total de puestos "top", siendo los puestos directivos y alto liderazgo en la organización. Continuamos trabajando para fomentar el equilibrio en estos puestos.

Nos mantenemos comprometidos en impulsar la diversidad en la plantilla así como la equidad.

No hemos tenido ningún caso que represente una sanción significativa relacionado con temas de discriminación a nivel Grupo Elektra.



Nuestra plantilla cuenta con presencia de **81 colaboradores extranjeros** a nivel Grupo, siendo el 28% representado por mujeres.

1.95% colaboradores que hablan lenguas indígenas (Maya, Náhuatl, Zapoteco, Mixteco y Amuzgo)

164 personas con alguna discapacidad (0.2% del total)

2,743 LGBT+ (4.1% del total)

En el programa Jóvenes Construyendo el Futuro participaron un total de **1370 colaboradores** que fungieron como tutores del programa en Grupo Elektra.

En 2021, tuvimos **807 jóvenes inscritos** en el programa.

Programa Jóvenes Construyendo el Futuro

El programa Nacional de Jóvenes Construyendo el Futuro, es una oportunidad en donde Grupo Elektra participa para identificar y capacitar a jóvenes talentos para ser parte de la carrera profesional que ofrecemos para cada una de las empresas del Grupo.

Aportamos a la pronta incorporación al mundo laboral de estos talentos, por lo que a lo largo del 2021 se ofertaron 1,005 espacios de capacitación con 2128 postulaciones de las cuales:

- ◆ 2,421 postulaciones recibidas
- ◆ 454 aprendices activos
- ◆ 59 fueron contratados
- ◆ 15 concluyeron 12 meses en el programa. Con promedio de más de 6 meses de estancia en el programa, lo que garantiza haber pasado la curva de aprendizaje de 3 meses para que pueda comenzar a ser considerado para contratación.

Se les brindan capacitaciones y planes de desarrollo mientras están en el programa:

Cursos obligatorios para poder aspirar a una vacante:

- ◆ 5 contenidos de formación de cultura de Grupo Salinas
- ◆ 2 contenidos de formación imagen personal, CV y entrevista laboral
- ◆ Contenidos técnicos disponibles de acuerdo con su plan de formación
- ◆ 6 horas de curso de fundamentos de agilidad

Cursos opcionales para los Aprendices

- ◆ 30 hábitos financieros antes de los 30 con actividades formativas y evaluaciones de 5 horas.
- ◆ Curso de Habilidades Socioemocionales impartido por PNUD – 20 horas
- ◆ Curso de 5 herramientas digitales 6 horas

Como principales objetivos para el 2022 del programa, hemos establecido lo siguiente:

- ◆ Aumentar 1,000 espacios de capacitación en Elektra.
- ◆ Contratar al 10% de los Aprendices.
- ◆ Llegar a los 2,000 Aprendices en capacitación.
- ◆ Capacitar al 100% de Tutores nuevos en el programa.
- ◆ Capacitar al 100% de aprendices en el “Método de agilidad”



Unidad de Género

406-1

Desde 2019 en Grupo Salinas, nace la Unidad de Género con el objetivo de eliminar cualquier tipo de violencia laboral dentro de la organización, en 2021 es cuando se hace particular esta Unidad de Género a cada uno de los negocios que la conforman, de esta manera se comienza a explorar la posibilidad de atender a todas las personas colaboradoras de Grupo Salinas en materia de quejas internas de acoso sexual.

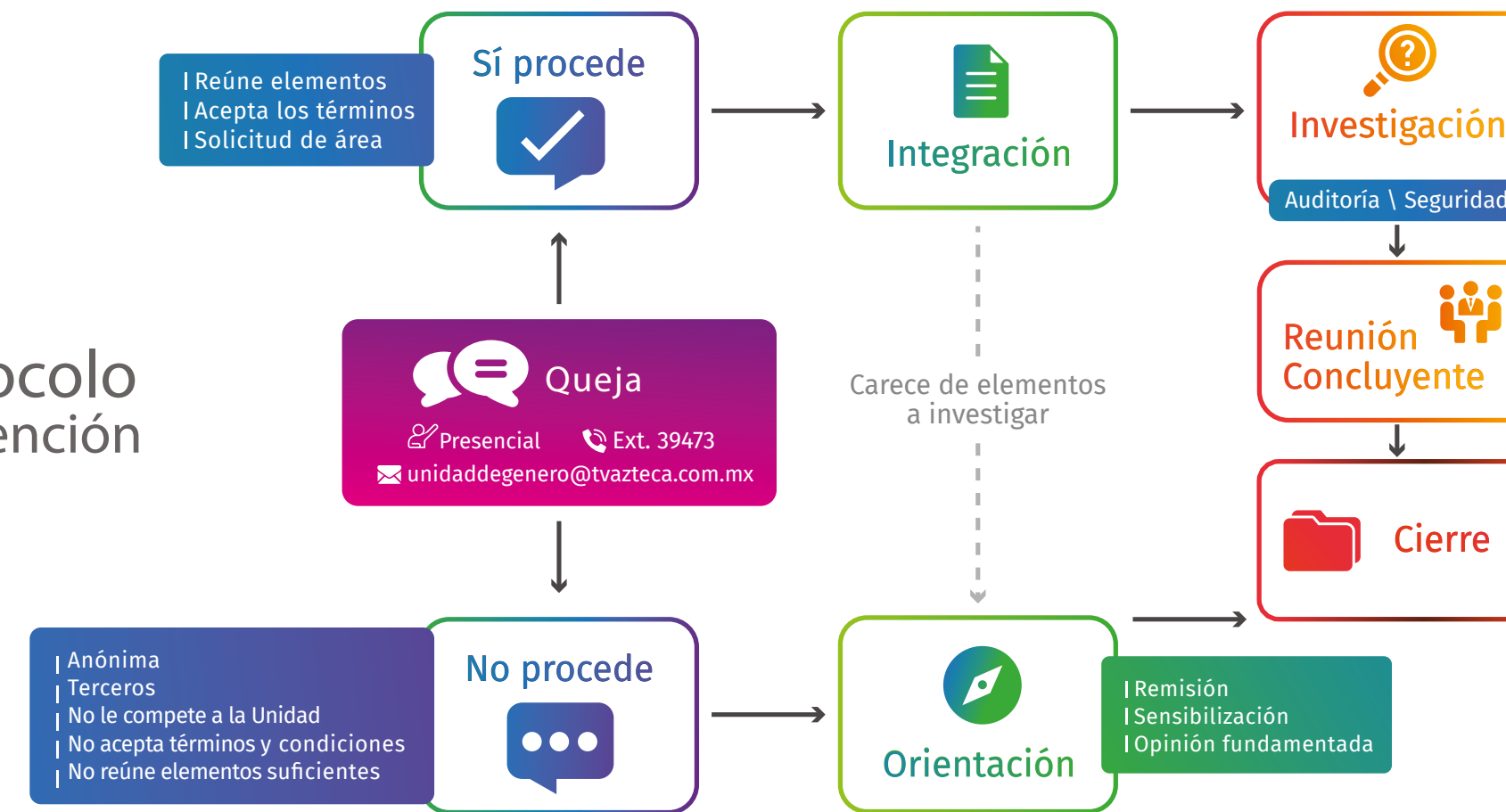
La estructura se adecua al modelo de Gestión de Alto Desempeño de Grupo Salinas.

Dentro de sus principales funciones, se destacan:

- ◆ Representar a la Unidad de Género de manera interna y externa, formando alianzas con otras unidades y los sectores públicos, privado, organizaciones de la sociedad civil y organismos internacionales.
- ◆ Dirigir las acciones de prevención, atención, orientación, comunicación, difusión y proyectos de la Unidad de Género.
- ◆ Garantizar los procesos para recibir acompañar y resolver los casos de acoso sexual que se denuncien.
- ◆ Impulsar una cultura de identificación del acoso sexual para su prevención.
- ◆ Detonar, por medio de acciones específicas, pensamiento crítico con relación a la inclusión de las mujeres.
- ◆ Supervisar jornadas de atención con comités operativos.

- ◆ Asegurar que el equipo de Unidad de Género esté completo, con las habilidades y herramientas necesarias para el buen funcionamiento.
- ◆ Seleccionar, formar, desarrollar, evaluar y retroalimentar al equipo a su cargo.

Se cuenta con un sistema de denuncia el cual tiene por objetivo brindar a las personas, primordialmente a las mujeres, un mecanismo seguro para presentar una queja relacionada con alguna violencia laboral que haya sido motivada por razón del género, y acompañarlos durante las situaciones que se presenten en el proceso de principio a fin. Las violencias laborales sobre las cuales versa el protocolo son violencia de género y acoso sexual.



La Unidad te acompaña durante todo el proceso

La Unidad de Género de Grupo Salinas recibió un total de 97 quejas procedentes de personas solicitantes que trabajan en la Red Única durante el primer año de atención.

La Unidad de Género de Grupo Salinas recibió 20 quejas en total en las que la persona solicitante es de Banco Azteca. El acoso sexual fue el tipo de violencia que más se presentó en esta Unidad de Negocio, no obstante, la violencia de género también estuvo presente.

Quejas por tipo de violencia (persona solicitante)	
Violencia de género	5.2%
No corresponden a UDG	10.3%
Acoso sexual	84.5%

Quejas por tipo de violencia (persona solicitante)	
Violencia de género	10%
No corresponden a UDG	15%
Acoso sexual	75%





Capacitación y desarrollo de carrera

(GRI 404-1, 404-2, 404-3)

Fomentamos el desarrollo integral de nuestros colaboradores, manteniendo una plantilla a la vanguardia y actualizada en temáticas pertinentes para el desempeño de los negocios así como para su desarrollo profesional y personal.

Impartimos capacitaciones y talleres que robustecen sus habilidades suaves y técnicas a lo largo del año, a través de canales digitales y herramientas tecnológicas que facilitan el acceso a estos cursos, sin dejar atrás la modalidad presencial en aquellos temas que lo requieran.

Desde Grupo Salinas, contamos con tres programas de capacitación que se bajan a los negocios, relacionados con temas de liderazgo y cultura organizacional:



Durante 2021 se tuvieron más de 500 mil asistencias

CLASIFICACIÓN DE CAPACITACIONES GRUPO ELEKTRA		
	Asistencias**	HORAS
Liderazgo	98,198	315,979
Habilidades Técnicas	222,913	1,995,656
Cultura Organizacional	124,480	573,742
Inducción	63,271	323,553
PEIC*	124,232	77,418
TOTAL	633,094	3,286,348

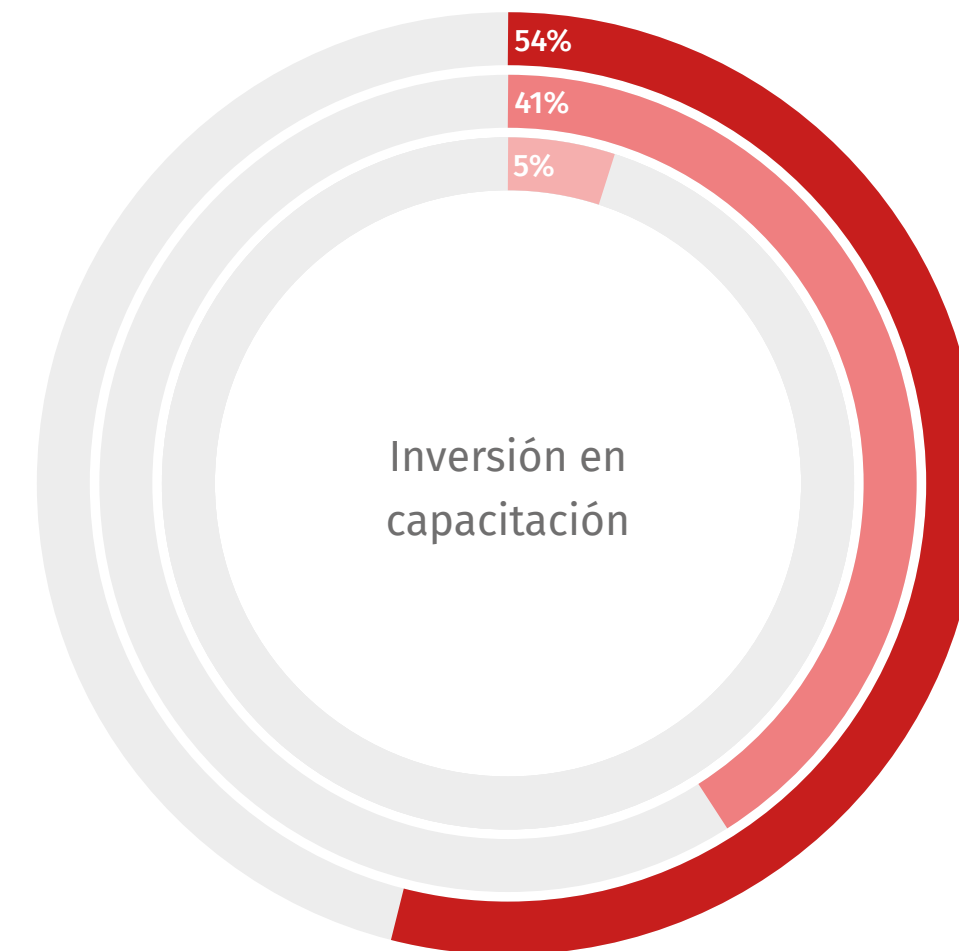
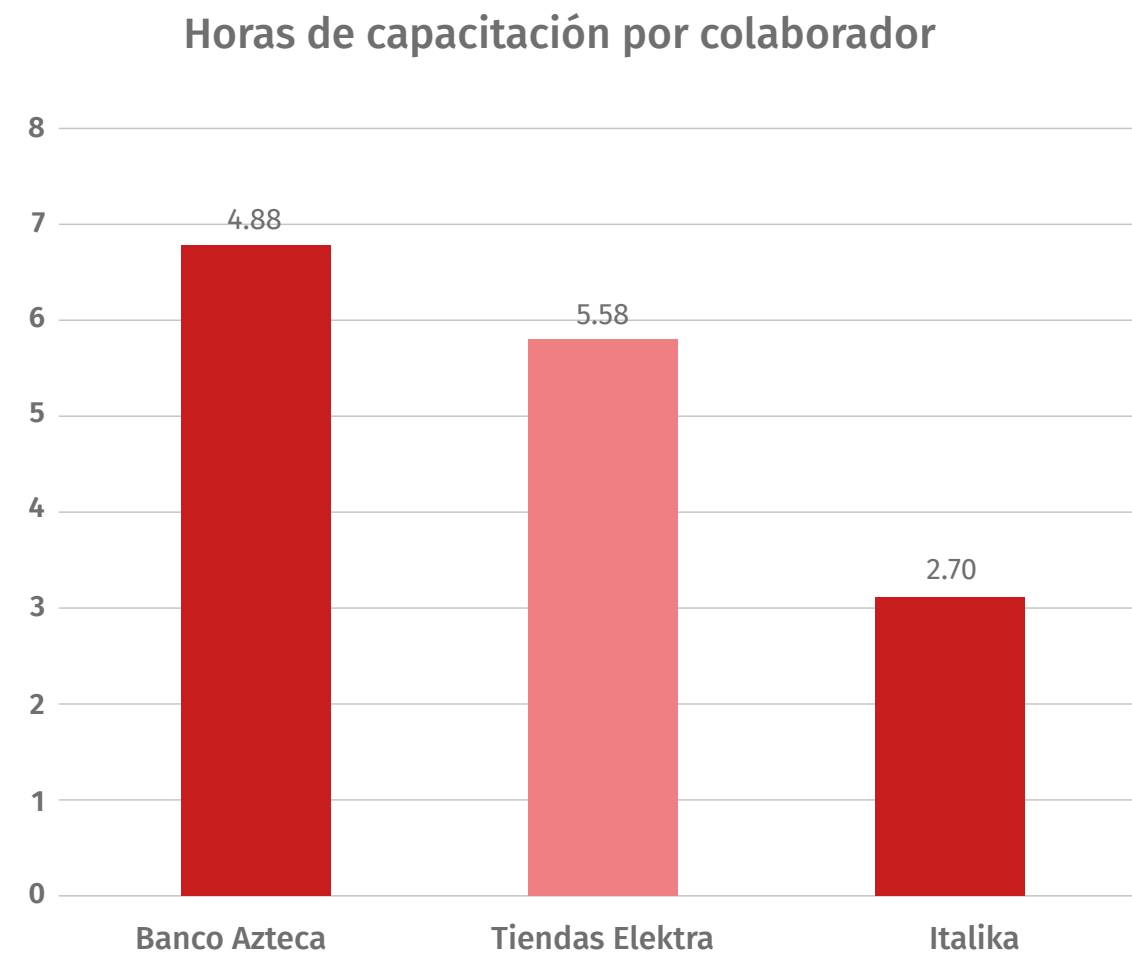
*Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC)

PROGRAMAS GRUPO SALINAS	
Programas	Descripción
Programa de Liderazgo	Acompañamos a los colaboradores en su desarrollo de habilidades de liderazgo. Buscamos reducir la rotación en el PdV, subir el IPN y cumplir los objetivos del PDV. Participaron todos los colaboradores operativos en formato 100% en línea y para mandos medios en formato presencial.
Academia para crear momentos felices.	Brinda a los nuevos colaboradores un on boarding que les permitirá realizar las actividades de su puesto y contribuir así al logro de metas de su PdV. Buscamos reducir la rotación, impactar positivamente a la productividad del PdV, incrementar el IPN del cliente a través de sus experiencias de compra. Se desarrollo completamente en línea.
Ruta extraordinaria en técnicas de ventas	Busca fortalecer el modelo de atención SOMOS Extraordinarios a través del logro de un servicio extraordinario. Esto permite brindar un servicio de excelencia para mantener y crear relaciones a largo plazo con nuestros Clientes, incrementar el IPN de los colaboradores, impactar en el cumplimiento de Objetivos del PDV. Se desarrollo completamente en línea.

POR EMPRESA						
	BANCO AZTECA		TIENDAS ELEKTRA		ITALIKA	
	Asistentes	HORAS	Asistentes	HORAS	Asistentes	HORAS
Liderazgo	41,526	133,711	55,622	175,237	1,050	7,031.40
Habilidades Técnicas	97,345	942,215	121,157	1,039,560	4,411	13,880.65
Cultura Organizacional	53,576	258,652	69,384	312,228	1,520	2,862.28
Inducción	26,788	146,672	34,692	173,460	1,791	3,420.50
PEIC	95,921	58,442	26,630	17,932	1,681	1,044
TOTAL	315,156	1,539,692	307,485	1,718,417	10,453	28,239

** Las asistencias difieren a la totalidad de colaboradores en plantilla, ya que se contabiliza la asistencia al taller o capacitación, siendo que un colaborador puede participar en varias capacitaciones.





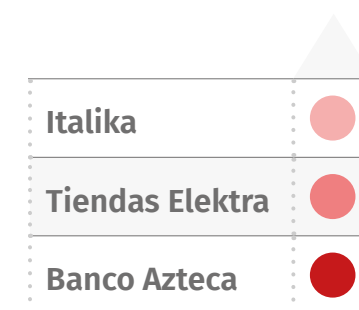
Administrativos

Género				Total general
Femenino	Porcentaje	Masculino	Porcentaje	
24	76%	7	23%	31
126	24%	405	77%	531
150		412		562

Operativos

Género	Total	% de Capacitación
Femenino	51	10%
Masculino	480	90%
Total general	531	

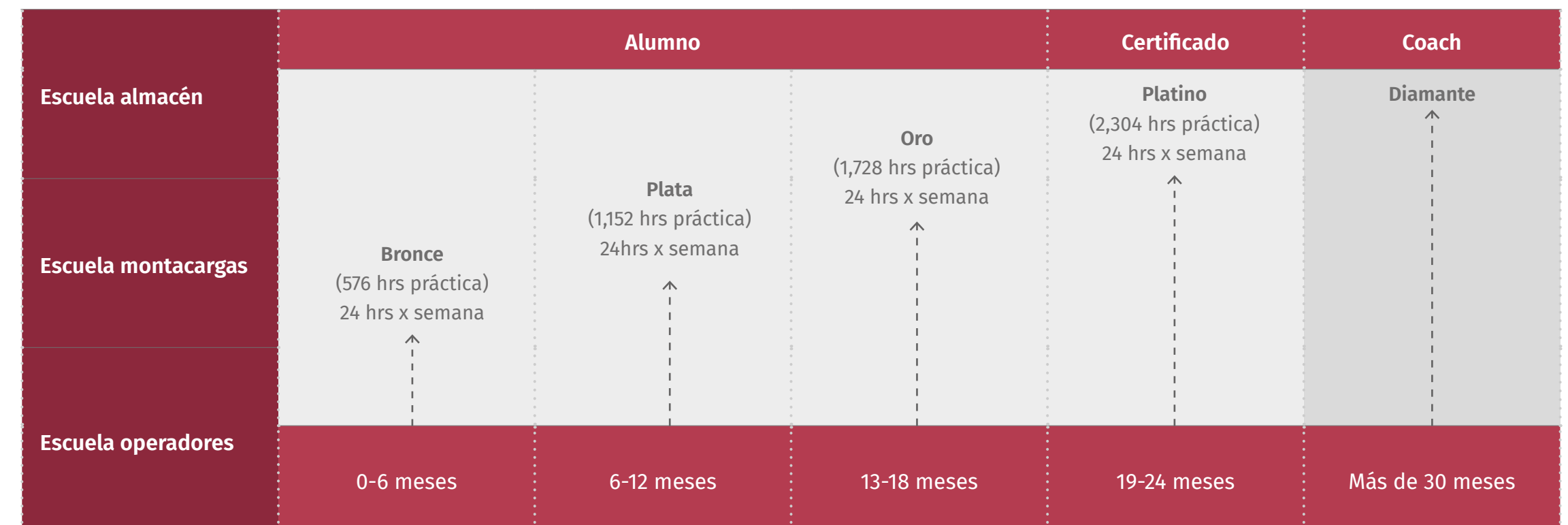
Invertimos un total de **\$42,907,594 MXN** a nivel Grupo Elektra en capacitación y desarrollo



Por otra parte contamos con la Escuela de Logística de Baz Entregas la cual es una institución que promueve una cultura operativa, administrativa y directiva estandarizada, que le permite desarrollar al talento de manera integral (profesional y personal) para lograr los objetivos del negocio y crear momentos felices a nuestros clientes con alta productividad y cuidado del personal.

Los egresados están especializados en logística que los lleven a realizar una operación impecable con los estándares establecidos.

Los beneficios para los colaboradores radican en un plan de desarrollo, que permitirá por meritocracia subir de categoría donde su salario será diferenciado.





Evaluación de desempeño

(GRI 404-3)

Nos mantenemos alineados al modelo de evaluación de Grupo Salinas, el cual se basa en Objetivos y Resultados Clave (ORCs).

Cada empresa es responsable de permear a la realidad de su organización los mecanismos de evaluación que mejor se adapten a la realidad de los negocios, complementando así el modelo a nivel Grupo Salinas.

EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO 2021				
	Tiendas Elektra	Italika	Banco Azteca	Grupo Elektra
Hombres	15,662	608	12,091	27,753
Mujeres	18,685	205	14,095	32,780
Total plantilla	34,347	813	26,186	60,533

Salud, seguridad y bienestar

(401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10)

Para nosotros es pilar estratégico cuidar de la seguridad y salud dentro de las operaciones de cada una de las empresas del Grupo, mantenemos a nuestros colaboradores respaldados ante cualquier contingencia de salud y accidentabilidad que se llegue a presentar.

También velamos por el bienestar de nuestros colaboradores, transmitiendo la importancia del balance trabajo / familia y medidas preventivas para mantenerse en buena condición física y de salud.

Para mantener la seguridad y salud de nuestros colaboradores contamos con mecanismos, herramientas y políticas que son supervisadas por el equipo responsable de cada una de las empresas en cuanto a su cumplimiento y correcta gestión. Esta cultura de prevención se basa en los siguientes pilares:

- ◆ Desarrollo de cultura
- ◆ Implementación de medidas de protección en los procesos
- ◆ Entrega de los equipos adecuados
- ◆ Revisión de las condiciones de las instalaciones.

En materia de protección civil, se implementa la Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-funciones y actividades. Realizamos un diagnóstico, bajo la identificación de peligros y evaluación de riesgos mediante el análisis What if y una lista de chequeo, posteriormente trabajamos en el programa de seguridad y salud en el trabajo así como en los mecanismos de respuesta inmediata cuando se detecte un riesgo grave e inminente.

Contamos con procedimientos, instructivos, guías y registros necesarios para dar cumplimiento al programa de seguridad y salud en el trabajo y se realiza el seguimiento de los avances en la instauración del programa de seguridad y salud registrando los resultados.

Finalmente verificamos que, con la instauración del programa de seguridad y salud en el trabajo, se cumpla con el objeto de su aplicación y, en su caso, realizar las adecuaciones que se requieran tanto al diagnóstico como al programa o a la relación.

Para la particularidad de los colaboradores de cobranza de Banco Azteca, se trabaja junto con Italika para fomentar la Seguridad Vial, a través de talleres y capacitaciones en conjunto.





1. Programa “Toma 5”.

- ◆ ¿Qué es? Campaña permanente de prevención, dirigida a la revisión de las condiciones de (ITK’S) motocicletas y revisión del Equipo de Protección Personal.
- ◆ ¿En qué Consiste? Dedicar 5 minutos diarios antes de salir a cobranza y trabajar de la forma más segura posible que se basa en 3 pilares:
 1. Revisión de Condiciones de ITK (motocicleta)
 2. Plática tips semanales de líderes con gestores
 3. Revisión de equipo de protección personal (casco, esqueleto, chamarra, guantes, rodilleras, espinilleras e impermeable)

2. Campaña “Métete esto a la Cabeza”.

- ◆ ¿Qué es? Acción de comunicados para construir cultura de prevención y sensibilización para reducir accidentes.
- ◆ ¿En qué Consiste? De manera mensual emitir tips preventivos que permitan desarrollar comportamientos seguros

3. Iniciativa Curso de Oro Italika

- ◆ ¿Qué es? Actividad para reforzar el conocimiento y habilidad en el manejo de la ITK (motocicleta)
- ◆ ¿En qué Consiste? Capacitar a Líderes de Gerencia en todo el país con habilidades de manejo, transformándolos en formadores Certificados capaces de difundir e instruir lo aprendido para lograr reducir accidentes

4. Tablero “Días Sin Accidentes”

- ◆ ¿Qué es? Indicador para conocer los días sin accidentes de las Gerencias y número de accidentes acumulados.

Accidentes de tráfico	% de accidentes 2020	% de accidentes 2021	%porcentaje 2021 vs 2020
Leves	96.1%	95.4%	-0.72%
Graves	3.2%	3.7%	15.6%
Muy graves	0.7%	0.5%	-28.5%

A nivel Grupo Salinas trabajamos en iniciativas que promueven la salud y bienestar de los colaboradores bajo los cuales las empresas de Grupo Elektra somos participantes. Estos programas son:

Grupo Elektra
Salud GS, es la herramienta con la que acercamos de manera gratuita atención médica, nutricional y psicológica de la más alta calidad a nuestros colaboradores
Servicio Médico, conforme a la ley en los centros de trabajo que así lo requieren se cuenta con servicio médico de primer contacto gratis.
Ferias de salud, jornadas y campañas de prevención durante todo el año para prevenir, identificar y combatir padecimientos o enfermedades que puedan presentar nuestros colaboradores



Hemos disminuido en un 12% (500 casos) el total de accidentes de tráfico.

	Banco Azteca		Tiendas Elektra		Italika	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
App Salud GS	2,116	2,753	8,196	9,336	867	942
Kilotón	250	997	1,553	1,628	203	245
Servicios de Nutrición Físicos	1,100	1,124	1,310	1,334	684	699



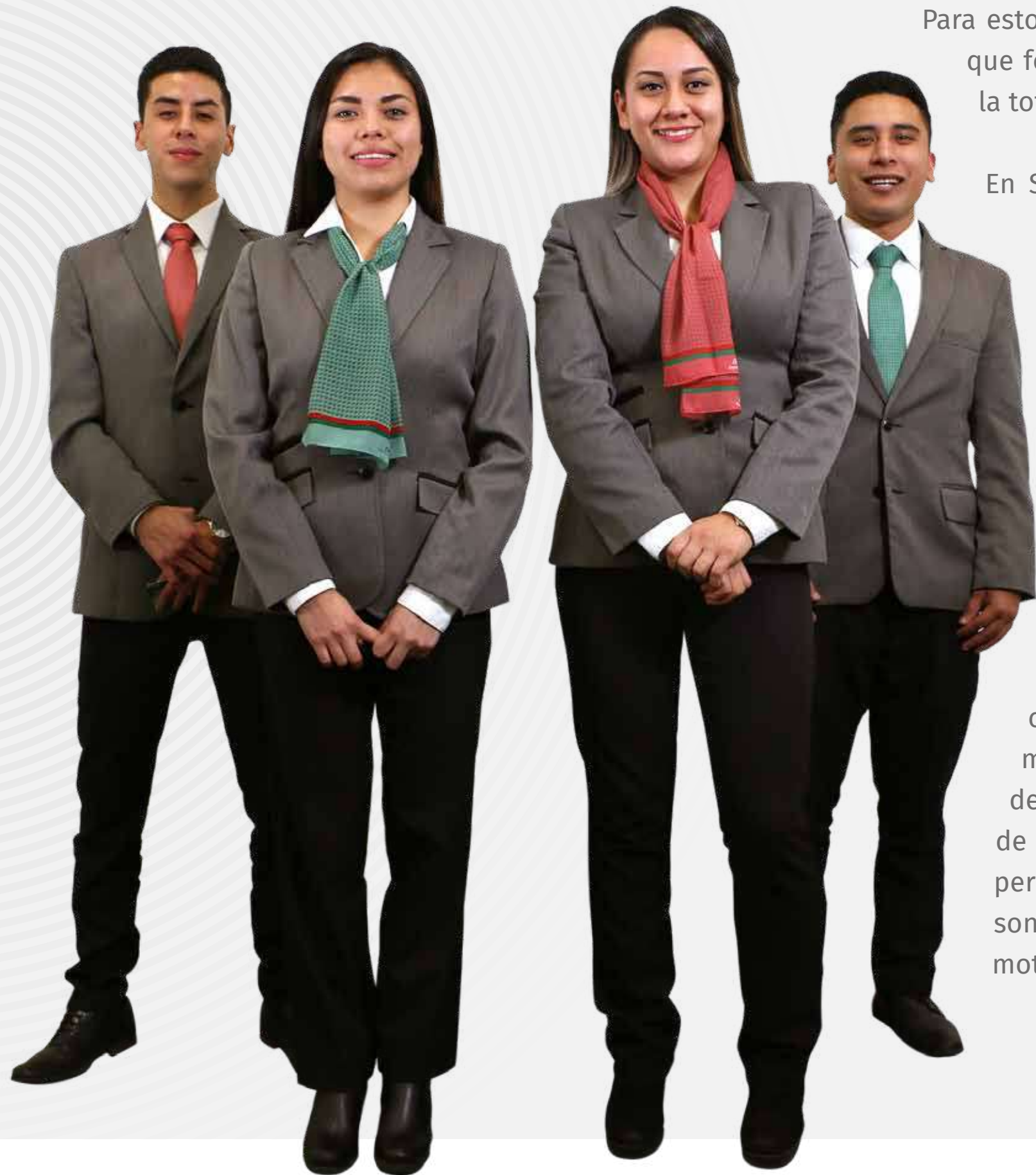
Satisfacción

Mantenemos el diálogo abierto con nuestros colaboradores a fin de mantener un buen clima laboral y atender cualquier necesidad que presenten.

Para esto tenemos una serie de herramientas que fomentan el diálogo y la consulta con la totalidad de nuestra plantilla.

En Socio Único, se gestiona la toma de decisión con respecto a los colaboradores. Su objetivo es conocerlos y saber qué les motiva para así identificar su desarrollo personal y laboral, dentro y fuera del Grupo. Su gestión se basa en tres herramientas principales: Happy Index, Jefe con Estrella y Censo Cuéntame más.

Adicionalmente, disponemos del Índice de Promotor Neto (IPN), el cual complementa a Socio Único y permite conocer el nivel de predisposición de los colaboradores para recomendar de manera natural a sus familiares el pertenecer al Grupo. Los colaboradores son clasificados en tres categorías (Promotores, Pasivos y Detractores).

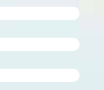


	Participantes	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN
2020	50,590	37,480	9,249	3,861	66.5%
2021	59,921	45,271	8,605	6,045	65.5%

HAPPY INDEX 2021		
Sexo	Participantes	Score General
Mujeres	23,223	8.2
Hombres	29,071	8.3
Total general	52,304	8.3

	IPN 2021
Grupo Elektra	65.5%
Tiendas Elektra	na
Banco Azteca	71.0%
Italika	39.8%

Unidad de Negocio	Participantes	Score General
Elektra	8,164	8.2
Banco Azteca	43,230	8.3
Italika	82	8.3
Otros GEKT*	828	8.3
Total general	52,304	8.3





Comunidad

Bajo el propósito de Prosperidad Incluyente, en Grupo Elektra nos mantenemos comprometidos con el desarrollo de las comunidades en donde tenemos presencia enfocándonos en la reducción de las desigualdades, la promoción del desarrollo económico, el bienestar y el progreso de la población.

Desde las operaciones y el core de cada una de las empresas que conforman al Grupo, trabajamos en maximizar los impactos positivos hacia la sociedad en general, como la contribución a la educación financiera, la cultura de prevención, la seguridad vial y el consumo responsable.

Para atender las principales problemáticas de cada entorno, desarrollamos acciones sociales en colaboración con diferentes organizaciones sociales.

Educación Financiera	Seguridad vial	Consumo responsable
<p>En Banco Azteca, contamos con el programa “Aprende y Crece”, que tiene como objetivo instruir a la población sobre la correcta gestión de las finanzas personales y promover una cultura emprendedora.</p> <p>Consta de actividades específicas para nuestros clientes y colaboradores, y otras que se abren a la sociedad, incluso para colectivos con mayor brecha de conocimiento y acceso a los servicios financieros, como es el caso de las mujeres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inversión total (MXN): \$ 19,896,046 • Total de beneficiarios: 52,938 <p>Conoce más sobre Educación Financiera en el Anexo de BAZ.</p>	<p>Desde Italika impulsamos los temas de movilidad, seguridad vial y defensa de los usuarios de la vía pública en México, apoyando diferentes iniciativas y alianzas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eventos públicos realizados: 67 • Total de beneficiarios: 4,724 <p>En Banco Azteca nuestros colaboradores usan motocicleta en el ejercicio de sus actividades (ej. crédito y cobranza). Para garantizar una cultura de prevención de accidentes, implementamos políticas y campañas que generan conciencia sobre el tema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de GPS: 1,300 Italikas • Total de capacitaciones y campañas: 45 cursos • Colaboradores certificados en Seguridad Vial (oro): 1,374 • Reducción de accidentes: 12.4% 	<p>El modelo de Tiendas Elektra, apoyado en el crédito de Banco Azteca, facilita a las familias la adquisición de diferentes productos que mejoran su calidad de vida. Apoyamos la reducción de las desigualdades, con una oferta de productos conveniente que atienda las diferentes necesidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante el 2021, otorgamos MXN\$1,783 millones de financiamiento al consumo de línea blanca y electrónicos ecoeficientes, ayudando a reducir la huella de carbono de los clientes.


Diferenciales desde el negocio

(FS16) (SASB FN-CB-240a.4)

Nuestras empresas se desempeñan conforme a la gestión de aspectos de ética y gobernanza, sociales y ambientales. Adicionalmente, por la naturaleza de los diferentes negocios, impulsan en los clientes y en la sociedad diferentes prácticas responsables.


Iniciativas, Donativos y Voluntariado

Nuestra acción social incluye donaciones económicas y/o aportaciones en especie desde las diferentes empresas. Cabe destacar asimismo el voluntariado, que nos enorgullece por el fuerte compromiso de nuestros colaboradores.



Foro de transmisión de ideas y principios de Grupo Salinas en Iberoamérica, influyendo en la opinión pública nacional e internacional sobre la visión de algunos derechos humanos fundamentales, el estado de derecho, la libertad individual y civil, el libre comercio, la lucha contra la pobreza, la creación de riqueza y el valor social de los empresarios.

450 Participantes en el concurso de Ensayo
1,449 Participantes en el concurso para Jóvenes
1,012 Participantes en el concurso de Caricatura
417 Participantes en el concurso Libres para Cambiar a México



Tiene como misión identificar e impulsar a líderes jóvenes en todos los estados del país. Promoviendo el impulso de iniciativas locales en materia de:

- Derechos Humanos
- Estado de Derecho y Legalidad
- Participación ciudadana y cívica

Reconocimos 265 iniciativas en el Concurso Nacional de Iniciativas Locales Kybernus
Articulación de la Red Kybernus de Género y Diversidad Sexual con 15 integrantes
Red de emprendimiento con 30 integrantes
Inversión total:
\$4,925,040 MXN





Fundación Azteca

Fundación Azteca es el principal brazo social de Grupo Salinas, por medio del cual se tiene la misión de transformar a México a través de la educación en tres pilares estratégicos:

- 1. Jóvenes con Talento** – Este pilar brinda las herramientas y habilidades para formar a los líderes del mañana. Está integrado por programas educativos que buscan potenciar el talento, promover la cultura del mérito y la libertad como eje rector.
- 2. Ambiental** – Cuidar nuestro medio ambiente y sensibilizarnos con nuestro entorno es algo que se enseña y aprende, por ello, en Fundación Azteca de Grupo Salinas trabajamos en programas que aporten concientización y educación sobre la preservación de todo lo que nos rodea.
- 3. Sociedad** – A través de la generación de capacidades, profesionalización del quehacer social y

la multiplicación de alianzas, en Fundación Azteca de Grupo Salinas buscamos fortalecer el trabajo de las organizaciones civiles y emprendedores sociales para que juntos, multipliquemos el beneficio y lleguemos a más mexicanos

Durante el 2021 se creó el Modelo Educativo Azteca, como rector de todos los programas de Fundación Azteca, que son educativos, el cual estará encargado de dar forma a los contenidos educativos de todos los programas, dará seguimiento a su implementación y los evaluará.

Será responsable por el desarrollo de contenidos transversales para la promoción de libertad, emprendimiento, prosperidad incluyente, creatividad e innovación en las comunidades de México y nuestros diversos grupos de interés.



Fundación Azteca opera bajo una estricta rendición de cuentas por parte de las organizaciones beneficiadas a la Fundación y de ésta a la sociedad; genera un informe anual de transparencia ante el Sistema de Administración tributaria (SAT) y reportes mensuales de los donativos entregados.



	PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	DATOS RELEVANTES
Jóvenes con Talento	 <p>Modelo Educativo Azteca</p>	<p>El Modelo Educativo Azteca promueve la conciencia social a través de la curiosidad y el pensamiento crítico, lo que permite que los alumnos innoven creativamente en las soluciones y necesidades de nuestra sociedad.</p> <p>Identifica y potencia el talento, a través de estos seis componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades para la vida • Ambientes digitales • Mejora de los programas académicos • Comunidad Educativa Azteca • Libertad, innovación y emprendimiento • Personalización de la educación 	<ul style="list-style-type: none"> • 2,784 estudiantes inscritos, ciclo escolar 2021-2022 • 189 estudiantes graduados, julio 2021 • Apertura de 5 nuevos planteles
	 <p>esperanza Azteca</p>	<p>Tiene el propósito de transformar a la juventud mexicana mediante la música y brindarles herramientas para encontrar su pasión y desarrollar relaciones constructivas en ambientes sanos y creativos.</p> <p>En el 2020, nos dimos a la tarea de reinventar este programa enfocándolo al mérito y talento juvenil musical, a través de tres componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sinfónica Azteca • Instituto Superior de Música Esperanza Azteca (ISMEA) • Orquestas y Coros de Niños y Jóvenes 	<ul style="list-style-type: none"> • Se inscribieron 117 alumnos en el ISMEA • Recepción de 327 solicitudes para Sinfónica Azteca, selección de 70 alumnos.
Ambiental	 <p>LAM LIMPIEMOS MÉXICO</p>	<p>Programa permanente de acción y educación ambiental que busca ofrecer soluciones innovadoras, concientiza a la sociedad sobre el cuidado del planeta y la importancia de la reducción, reciclaje y reúso de los residuos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 9 jornadas de limpieza en 9 estados del país • 2,120 voluntarios • 30 toneladas de residuos <p>A través del DIF de Puebla, voluntarios de Grupo Salinas y la Organización Civil Ojos de la Sierra, entregaron 500 cobijas hechas con PET; con ello, se beneficiaron 12 comunidades en el estado de Puebla. En Jalisco se benefició con la entrega de 200 cobijas a la Comunidad Wixárika, ubicada en la sierra norte del estado.</p>

	PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	DATOS RELEVANTES
Ambiental	 <p>UN NUEVO BOSQUE 2022</p>	<p>En el año 2000, emprendimos una nueva tarea: cuidar a México. A través de nuestro programa un Nuevo Bosque y en colaboración con la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR), se llevan a cabo actividades de reforestación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 16 mil árboles plantados en 1,123 hectáreas • 26 estados beneficiados • 4,200 voluntarios
	 <p>¡Que viva la selva Lacandona!</p>	<p>Es un concurso abierto fundado en el 2003, que tiene como objetivo concientizar a los niños y jóvenes sobre la importancia que tiene el cuidar a la naturaleza. Por medio de dibujos y ensayos, los concursantes plasman ideas para la conservación de la Selva Lacandona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 650 niños y jóvenes participantes desde el 2003. Debido a la pandemia, este programa se suspendió y para el 2022 lo hemos reinventado solicitando a los participantes un proyecto ambiental creativo e innovador en beneficio de su comunidad.
	<p>Guardianes ambientales</p>	<p>Busca impulsar el desarrollo de capacidades en los jóvenes e inspirarlos para que realicen acciones y proyectos concretos a favor de la protección de la biodiversidad, el medio ambiente y recuperar nuestro futuro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a jóvenes en la conservación del Perrito Llanero y el Águila Real. • 11 voluntarios de comunidades rurales de SLP • 12 talleres impartidos
Social	<p>Emprendimiento Social</p>	<p>Impulsa el desarrollo de capacidades de organizaciones la sociedad civil, dotándolas de herramientas para construir proyectos económicamente viables y escalables que brinden soluciones innovadoras a los problemas sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 606 organizaciones de la sociedad civil impactados • Selección de 20 mejores proyectos • 3ª Cumbre de Emprendimiento e Innovación Social en el Centro de Innovación, Emprendimiento y Negocios del Gobierno del Estado de Puebla. • 200 asistentes • 80 mil personas a nivel virtual
	 <p>movimiento azteca</p>	<p>Campana mediática de corresponsabilidad social a través de la cual Fundación Azteca promueve y apoya a organizaciones y proyectos de la sociedad civil con el fin de empoderar sus causas y alcanzar un mayor número de audiencia.</p>	<p>Organizaciones beneficiadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a 18 emprendimientos forestales • +335 mil árboles plantados en 8 estados • 1,678 sillas-cama, Fundación IMSS • 41 ambulancias de primer nivel, Cruz Roja



	PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	DATOS RELEVANTES
Social		Este programa nació en 1995 con la intención de sensibilizar a la sociedad, instituciones y empresas sobre la importancia de construir una comunidad solidaria, regalando juguetes a niños de bajos recursos.	<ul style="list-style-type: none"> ♦464 escuelas y centros educativos beneficiados ♦Participación de 497 empresas y aliados estratégicos
		Es una campaña emblemática de Fundación Azteca de Grupo Salinas que busca educar y promover una vida sana y libre de adicciones, con principal enfoque en jóvenes.	<ul style="list-style-type: none"> ♦11 eventos presenciales ♦24 eventos en línea ♦+66 mil asistentes ♦+ 5 millones de visualización de campañas en redes
	Siempre Contigo	Programa que surge con la intención de contribuir con las comunidades más afectadas por la pandemia de COVID 19. Conforme fue trascurriendo el tiempo, decidimos que podíamos ampliar nuestro programa para poder brindar apoyo más allá de la contingencia sanitaria. Así, Siempre Contigo ya es un programa permanente y por medio del cual, podemos ser parte de la mejora de vida de quien más lo necesita.	<ul style="list-style-type: none"> ♦se entregaron 13,371 prendas de vestir a personas en situación vulnerable ♦Rehabilitación de 2 escuelas primarias en Monterrey



Las aportaciones que hicimos desde Grupo Elektra a Fundación durante el 2021, se desglosan de la siguiente manera:

	Donaciones monetarias (MXN)	Donaciones en especie (MXN)
Banco Azteca	57,009,054	-
Tiendas Elektra	76,908,386	-
Italika	106,478	24,852
TOTAL	144,023,918	24,852

	2020	2021
Número de voluntarios	6,115	6,975
Horas de voluntariado	7,915	13,297

Para el 2022 se construirá una estrategia conjunta única de responsabilidad y participación social para las empresas y Unidades de Negocio de Grupo Salinas alrededor de Fundación Azteca.

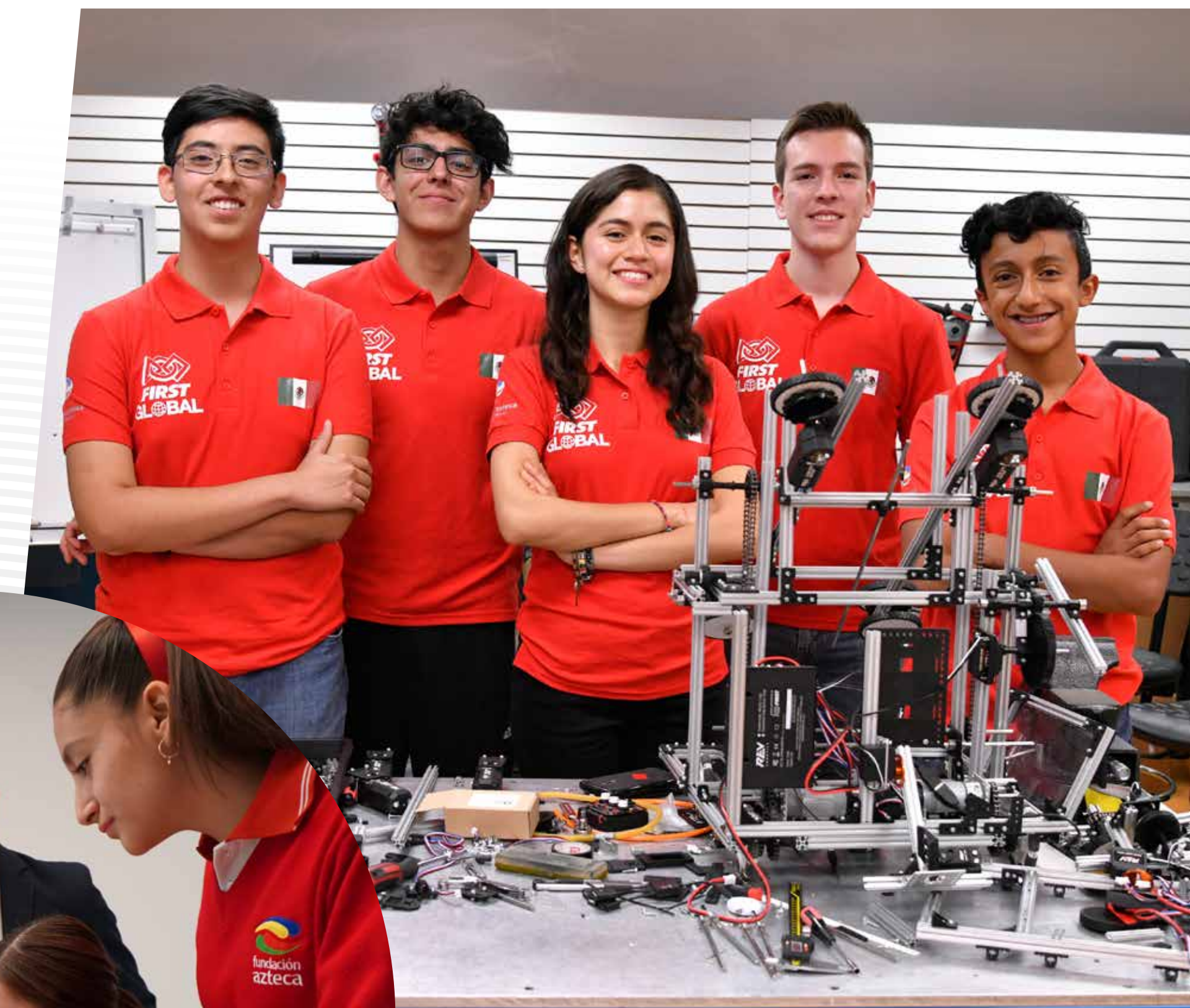
Para conocer a mayor detalle las actividades de Fundación Azteca, dirigirse a su informe anual.

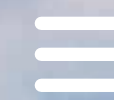




Filantropía

	Tiendas Elektra (monto en MXN)	Italika (monto en MXN)	Banco Azteca (monto en MXN)	Total	Porcentaje
Donaciones	\$76,908,386.00	\$131,330.00	\$57,009,054.00	\$134,048,770.00	58.43%
Inversiones en la comunidad	\$ 462,970.00	\$ -	\$ 124,620.00	\$587,590.00	0.26%
Iniciativas comerciales (patrocinios)	\$ -	\$ 300,000.00	\$94,467,000.00	\$94,767,000.00	41.31%
Total	\$77,371,356.00	\$431,330.00	\$151,600,674.00	\$229,403,360.00	100.00%
Contribuciones en efectivo	\$76,908,386.00	\$ 406,478.00	\$151,476,054.00	\$228,790,918.00	99.73%
Tiempo de voluntariado	\$ 462,970.00	\$ -	\$ 124,620.00	\$587,590.00	0.26%
Donaciones en especie	\$ -	\$24,852.00	\$ -	\$24,852.00	0.01%
Total	\$77,371,356.00	\$431,330.00	\$151,600,674.00	\$229,403,360.00	100.00%
Gastos generales de gestión	\$462,970.00	0	\$124,620.00	\$587,590.00	0%





Desempeño **económico**

Datos financieros y operativos

Durante el 2021 seguimos viviendo las secuelas derivadas de la pandemia, por otra parte, el marco económico y social de México y los países en donde tenemos presencia han representado retos significativos que hemos podido sacar adelante sin impactar la operación de nuestras actividades.

(GRI 201-1)

Al cierre del 2021 continuamos con la solidez financiera que caracteriza al grupo. La eficiencia en nuestra gestión y la trayectoria que hemos fortalecido en la transición digital, han sido claves, junto con la confianza de nuestros clientes y el compromiso de los colaboradores.





PRINCIPALES CIFRAS FINANCIERAS (MILLONES MXN)					
	2021	Δ21-20	2020	2019	2018
Ingresos consolidados	146,018	21%	120,507	115,173	101,858
Costos	69,178	16%	59,749	47,219	40,646
Utilidad bruta	76,840	26%	60,759	67,954	61,212
Gastos generales	54,825	8%	50,946	48,700	41,638
Utilidad de operación	13,668	200%	2,057	12,271	18,475
EBITDA	22,015	124%	9,812	19,253	18,150
Margen de EBITDA (%)	15	7%	8	16	18
Utilidad neta	12,943	200%	-1,914	16,151	18,396
Utilidad por acción	56.91	200%	-8	71	65
Número de acciones en circulación (millones)	227	0%	227	228	228
Activo total	423,694	14%	370,724	348,106	277,389
Pasivo total	318,239	15%	277,079	250,309	192,817
Capital contable	105,454	14%	93,645	97,797	84,572
CAPEX	7,262	23%	5,906	8,816	7,453
Flujo de efectivo	14,753	200%	3,906	10,437	10,697

Nota: El Flujo de Efectivo equivale a EBITDA – CAPEX

Evolución de los ingresos

Presentamos a continuación el detalle de los ingresos:

INGRESOS POR SECTOR					
	2021	Δ21-20	2020	2019	2018
Financiero	80,489	18%	68,253	71,958	65,441
Comercial	65,530	25%	52,254	43,215	38,479
INGRESOS POR GEOGRAFÍA					
	2021	Δ21-20	2020	2019	2018
México	128,484	25%	103,128	94,950	80,618
Centro y Sudamérica	9,711	15%	8,418	7,884	10,956
Norteamérica	7,824	-13%	8,961	12,338	12,346

A fin de conocer el detalle de los datos operativos y financieros de los negocios, dirigirse a los respectivos anexos de Banco Azteca, Tiendas Elektra e Italika.



Valor económico generado y distribuido

(GRI 201-1, 201-4)

Buscamos crear valor de manera integral para el conjunto de nuestros grupos de interés, a través de una sólida gestión operativa y financiera, distribuyendo los ingresos financieros generados.

Reservamos una parte de los recursos como Valor Económico Retenido (VER) para continuar creciendo, acometiendo las inversiones necesarias.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (MILLONES MXN)					
	2021	Δ21-20	2020	2019	2018
Valor económico generado (VEG)	146,018	21%	120,507	115,173	103,876
Valor económico distribuido (VED)	124,003	12%	110,695	95,919	85,811
Valor económico retenido (VER)	22,015	124%	9,812	19,254	18,065

Notas:

VEG equivale a los ingresos

VED corresponde a la suma de los costos y gastos generales

VER es la diferencia entre los conceptos anteriores; equivale al EBITDA.

Cabe señalar la ausencia de ayudas por parte de gobiernos a Grupo Elektra y/o sus subsidiarias.

Responsabilidad fiscal

(GRI 207-1, 207-2, 207-3)

En Grupo Elektra somos responsables en el ejercicio de nuestros compromisos de tributación, en los diferentes países en que operamos, conforme la legislación que nos aplica.

Generamos valor en cada territorio a través de nuestro negocio, que se traduce en oportunidades de empleo, desarrollo de proveedores y en ingresos para las diferentes administraciones públicas, que contribuyen al desarrollo y bienestar de la población.

La operación financiera entre empresas del Grupo contempla conforme una estructura de precios de transferencia utilizando el principio de plena competencia. Estamos comprometidos además con no utilizar estructuras fiscales que eludan impuestos y/o con transferir el valor generado a jurisdicciones con menor carga fiscal.

Para conocer mayor detalle de los Principios Fiscales de Banco Azteca favor de dirigirse al Anexo correspondiente.







Medio **ambiente**

Gestión ambiental

Para la correcta gestión ambiental de Grupo Elektra, nos mantenemos alineados a los estándares que el área de Energía y Medio Ambiente a nivel Grupo Salinas dictamina para el conjunto de las empresas que lo conformamos, siendo el área responsable de articular las medidas para mitigar los impactos ambientales de las diferentes empresas, incluyendo la inversión necesaria en tecnología e innovación.

Contamos con la Política Ambiental a nivel de Grupo Salinas, que establece los lineamientos referentes a la preservación y protección del medio ambiente que tanto el Grupo como sus diferentes unidades de negocio se comprometen a implementar dentro de sus operaciones. A nivel Grupo Elektra complementamos este marco con nuestra política de Cambio Climático la cual es extensiva a los negocios que nos conforman y nuestros grupos de interés.

Todas las empresas de Grupo Salinas, disponemos del Sistema de Gestión de Energía (SIGEN). A través de éste, registramos y damos seguimiento a los consumos, al gasto, y las variaciones en ambos parámetros hasta a nivel de tienda. También permite, identificar oportunidades de mejora en procesos, instalaciones, equipos, etc.



*El 35% de la energía que consumimos en Grupo Elektra proviene de **fuentes renovables***





Nos mantenemos alineados con la normatividad ambiental vigente. Teniendo nuestro plan de cumplimiento relacionado a temas de agua, licencias de funcionamiento, anuncios luminosos, protección civil, bomberos y recolección de residuos; de esta manera impactamos a su vez en las emisiones de GEI y al cambio climático.

Líneas de acción de Grupo Elektra:

- ◆ Compromiso con la economía circular. En Italka, desde la etapa de diseño de los productos y selección de los materiales y proveedores; en Tiendas Elektra, en la operación de embalaje para almacenamiento y logística.
- ◆ Eficiencia energética en las operaciones, aplicable en las tres empresas, con especial incidencia en Tiendas Elektra y Banco Azteca, por la amplia red de tiendas/sucursales.
- ◆ Reducción de los impactos por el consumidor. En Italka, diseño de modelos más eficientes en el uso de combustible, primer modelo eléctrico y bicicleta. En Tiendas Elektra, oferta de productos ecoeficientes, incluso en marca propia. En Banco, desarrollo de créditos con criterios ambientales.
- ◆ Apoyo a la acción climática, propia y de la cadena de valor. En todo el Grupo desde la eficiencia energética. En Banco Azteca, con el desarrollo de un por-

tafolio de crédito e inversión menos responsable de menores emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

- ◆ Promoción de la cultura de respeto al medio ambiente, entre nuestros colaboradores e involucrando activamente a los clientes y a nuestros socios estratégicos.
- ◆ Analizamos nuestras operaciones para identificar y plantear las medidas necesarias para optimizar el consumo de energía, papel, agua y gestionar los residuos con foco en la reutilización y/o el reciclaje.

A través de la Certificación de Círculo de Proveedores, un tercero externo a nosotros evalúa el cumplimiento de la legislación y prácticas ambientales en nuestra cadena de suministro. En el caso de Italka, existe además una evaluación de los proveedores en Asia que generan las componentes de nuestras motocicletas, no sólo en términos de calidad, sino también en aspectos laborales y ambientales.

*Invertimos en el año \$428,828,773 pesos en los diferentes procesos e iniciativas de **gestión ambiental**.*





Energía

(GRI: 2-4, 302-1, 302-3, 302-4)

Contamos con lineamientos para un consumo eficiente de la energía, para maximizar su aprovechamiento. Esto incluye la selección de equipos eficientes verificados internamente con sello propio del Grupo y también con certificación externa de ANCE (Asociación de Normalización y Certificación).

Grupo Elektra - Consumo Combustible				
	2019	2020	2021	Δ21-20
Gasolina (lts)	7,761,382	6,321,967	8,302,524	31%
Diesel	29,118	36,865	108,460	194%
Gas LP (lts)	131,939	144,568	518,418	259%
Total (Gj)	62,368	219,116	343,824	57%

Grupo Elektra - Consumo de Electricidad				
	2019	2020	2021	Δ21-20
Red (GWh)	184.5	159.2	166.9	5%
Contratos de energía renovable (GWh)	54.6	86.1	84.1	-2%
Total (GWh)	239.1	245.3	251	2%
Total (Gj)	860,760	883,080	903,481	2%

Nota: Debido a los cambios y unificación de procesos que hemos tenido dentro de Grupo Elektra, hemos hecho variaciones en los cálculos para obtener la medición de energía eléctrica, modificando los datos previamente reportados en informe anteriores.

* El incremento en el uso de combustible y energía eléctrica se ha traducido en mayor productividad y expansión operativa de Grupo Elektra (recuperación de cartera, operatividad en plantas, expansión territorial, etc)

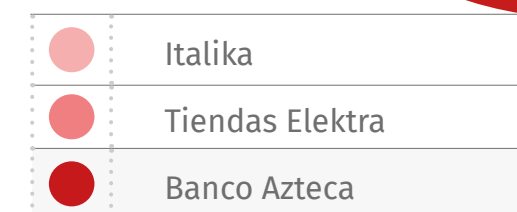
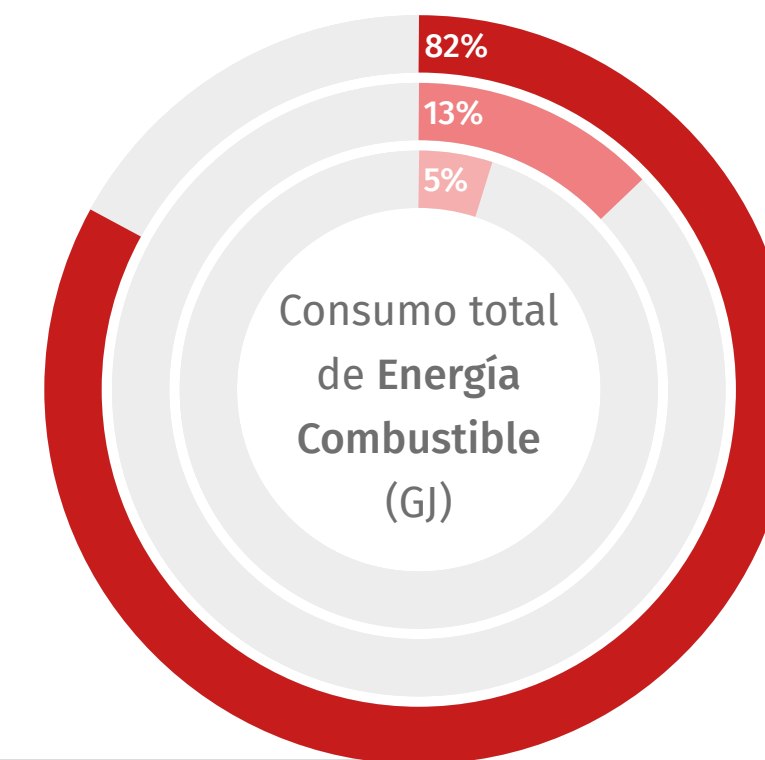
* El aumento de la gasolina provino de BAZ por un aumento de OCC, Bancos y por el incremento en la rutas de cobranza

* El aumento en el consumo de diesel provino principalmente de Italika debido a la expansión de su nueva planta en Lema y de Tiendas Elektra por el incremento en las rutas de entrega/fletes.

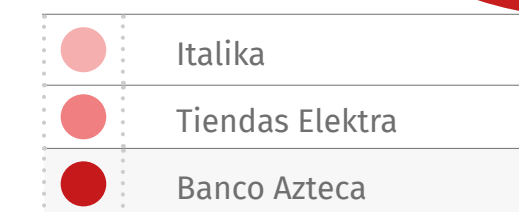
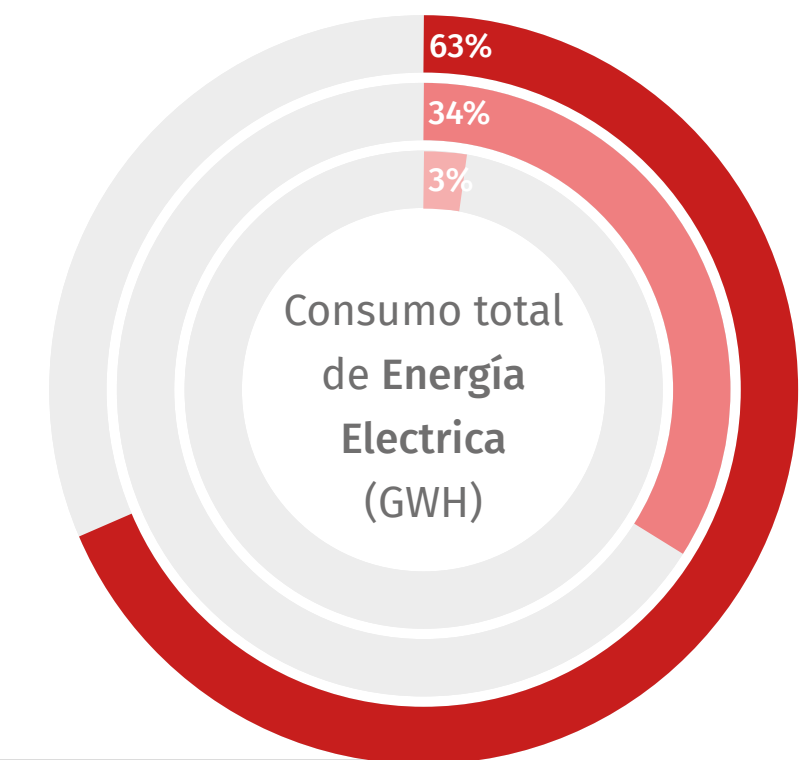
Tiendas Elektra reportó una disminución de 42% en uso de gasolina, pero incrementó 640% el uso de gas LP debido a un nuevo concepto de uso en corporativos.

Italika incrementó el uso de gas LP en plantas de emergencia y movilidad por su operación por nueva planta en Lerma y ampliación de producción asociada a nuevas marcas de motocicletas.

Banco Azteca incrementó el uso de gasolinas en su flota de crédito y cobranza y el número de kilómetros recorridos.



Intensidad energética por colaborador = 2,743.9 KWh/colaborador





CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA COMBUSTIBLE (Gj)			
	Objetivo 2021	Resultado 2021	Meta 2022
Tiendas Elektra	NR	45,620	46,000
Italika	NR	18,384	19,000
Banco Azteca	NR	279,820	280,000
Grupo Elektra	NR	343,824	345,000

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELECTRICA (GWH)			
	Objetivo 2021	Resultado 2021	Meta 2022
Tiendas Elektra	170	157	170
Italika	9	8	9
Banco Azteca	90	85	90
Grupo Elektra	269	251	269

El incremento en uso de combustibles y energía eléctrica se ha traducido en mayor productividad y expansión operativa del Grupo, como lo es la recuperación de cartera, operatividad en plantas, expansión territorial, entre otros.

Entre las principales iniciativas y logros durante 2021, para la reducción de energía destacamos:

- ♦ Redujimos de 11 GWh en el consumo de energía eléctrica (equivalente a 5000 tco2e) lo que equivale a un ahorro del 25% en el uso de energía en más de 1,200 puntos de venta.

- ♦ Capacitamos a más de 253 regionales / territoriales de Red Única en temas de eficiencia energética y programación de equipos de iluminación y aire acondicionado.

Uno de los retos para el 2022 y próximos años será incrementar el suministro eléctrico por medio de fuentes renovables a través de la generación por viento, geotermia, solar, etc., así como la búsqueda y acuerdos con el mercado eléctrico mayorista.

También estamos buscando obtener la Certificación LEED para sucursales (comenzando por la de Malinalco, Edo. Mex.), así como certificaciones ISO 14000.

Emisiones

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

Estamos comprometidos en reducir nuestra contribución al cambio climático, ya que trabajamos sobre la intensidad de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), relativas al volumen de actividad. Para ello, avanzamos en las medidas de eficiencia energética y uso de energías renovables.

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



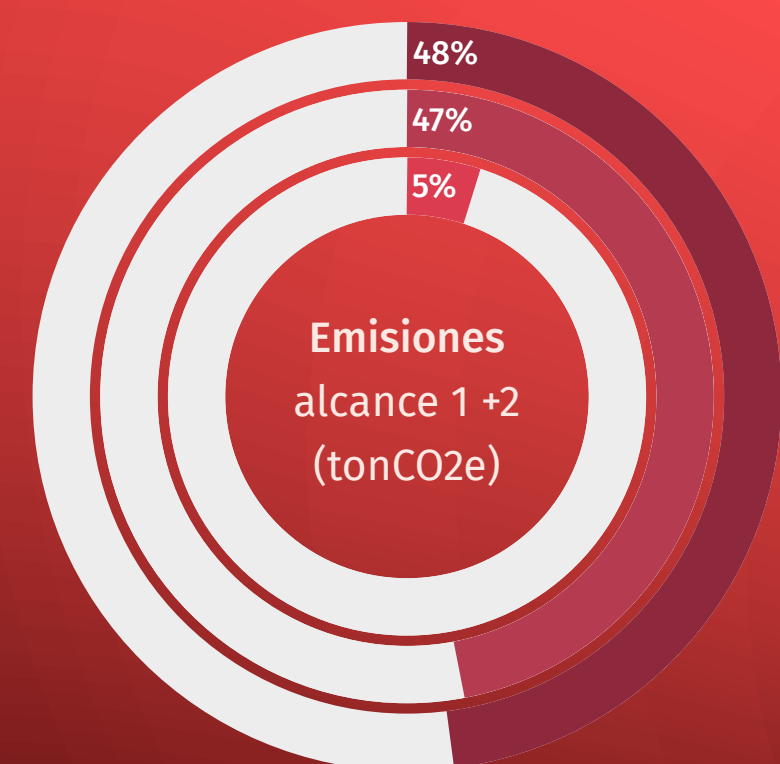


Grupo Elektra - Emisiones GEI (tonCO ₂ e)					
	2018	2019	2020	2021	Δ21-20
Alcance 1	22,391	21,968	18,024	24,665	37%
Alcance 2	85,179	94,412	80,894	70,924	-12%
Alcance 1+2	107,570	116,380	98,918	95,589	-3%

Intensidad de emisiones: 1.45 tonCO₂eq/colaboradores

Nota: Debido a los cambios y unificación de procesos que hemos tenido dentro de Grupo Elektra, hemos hecho variaciones en los cálculos para obtener las emisiones de CO₂, modificando los datos previamente reportados en informe anteriores. Se incluyen los gases CO₂, CH₄ Y N₂O en el presente cálculo.

Las operaciones de Tiendas Elektra y Banco Azteca, son las que reflejan mayor cantidad de emisiones debido a su tamaño, cobertura y operaciones.



- Italika
- Tiendas Elektra
- Banco Azteca

EMISIONES ALCANCE 1 +2 (tonCO ₂ e)					
	Objetivo 2020	Resultado 2020	Meta 2021	Resultado 2021	Meta 2022
Tiendas Elektra	95,800	52,777	75,000	45,159	55,000
Italika	4,500	5,449	6,000	4,658	6,000
Banco Azteca	24,000	40,693	22,000	45,772	54,000
Grupo Elektra	124,300	98,918	103,000	95,589	115,000

ALCANCE 3 (TonCO ₂ eq)	2019	2020	2021
Vuelos de negocio Banco Azteca	1,716	413	271

Agua

(GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-5)

Nuestras actividades no son especialmente demandantes de agua, pero estamos comprometidos con un uso eficiente como parte de nuestra gestión y cultura ambiental.

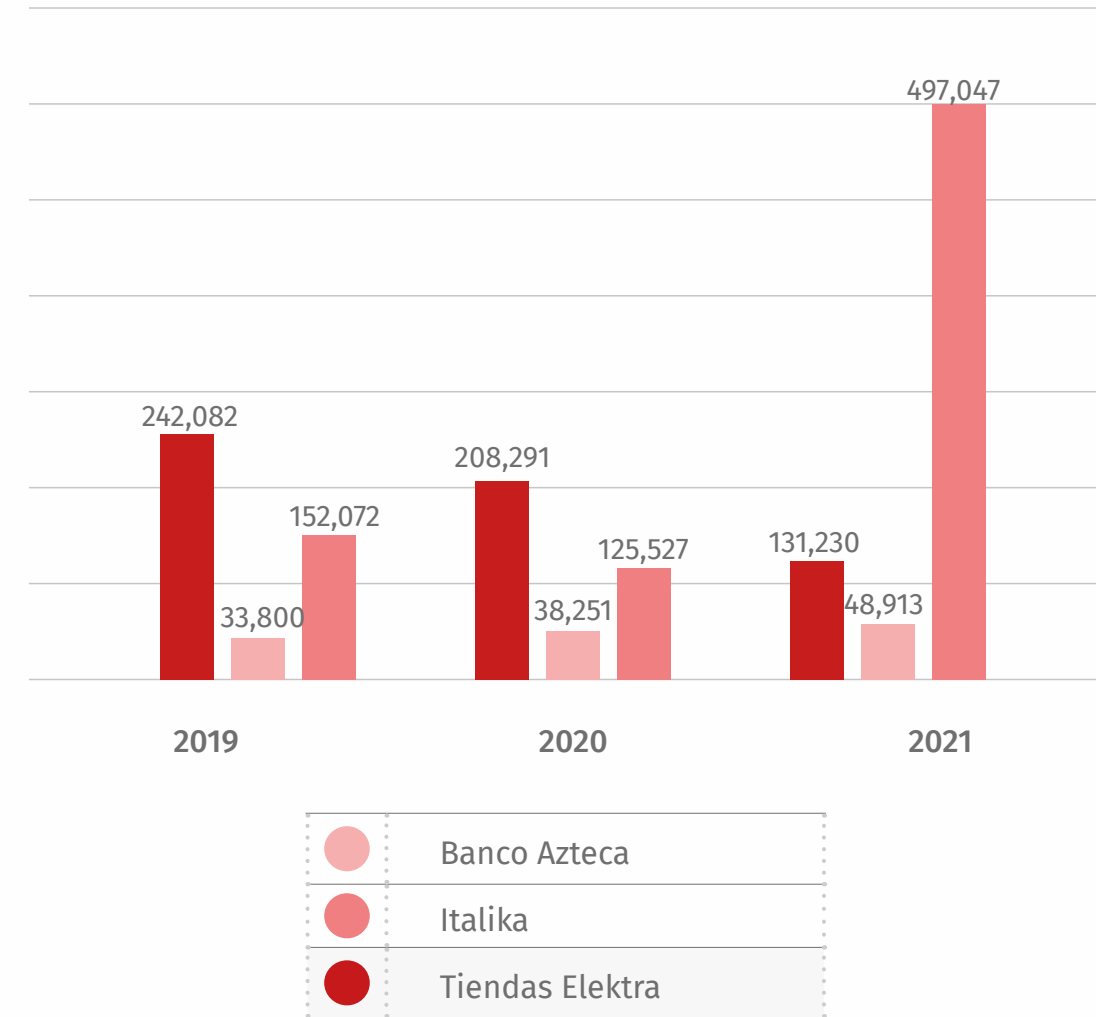
Contamos con una política interna de uso de agua en Grupo Salinas, la cual tiene por objetivo fomentar el ahorro y uso eficiente del recurso hídrico, considerando, los lineamientos establecidos en la Ley de Aguas Nacionales.

Consumo de agua (m3) 2019-2021				
	2019	2020	2021	Δ21-20
Tiendas Elektra	242,082	208,291	131,230	-37%
Italika y Ensamblika	33,800	38,251	48,913	28%
Banco Azteca	152,072	125,527	497,047	296%
TOTAL GRUPO	427,954	372,039	677,190	82%





Consumo de agua (m³)



En años anteriores habíamos utilizado premisas de uso con respecto al número de empleados, número de clientes, número de visitas al sanitario y cubetas usadas para la limpieza, por lo que el cambio y aumento de consumo de agua expresado para los negocios y sobre todo Banco Azteca, se ha dado en la manera de estimar el consumo a nivel nacional de cada empresa.

A partir del 2021, las estimaciones están basadas en datos de consumo medido en sucursales y extrapolados a la geografía. Se midió el consumo de 3 sucursales de CDMX, tomando lecturas directamente de los medidores, lo cual arrojó un promedio de 29 litros por persona (incluyendo agua de limpieza y clientes), los cuales se multiplicaron por el número de empleados de cada empresa y asumiendo 365 días de uso.

Desglose de la captación de agua 2021 (m³)			
	Suministro municipal	Captación pluvial	Agua tratada
Tiendas Elektra	131,230	0	0
Italika y Ensemblika	48,913	300	2,600
Banco Azteca	497,047	30	0
Total Grupo	677,190	330	2,600

Notas:

- La captación pluvial se realiza en dos corporativos: Montes Urales y TGS.
- El agua tratada procede de la planta de tratamiento de TGS. Datos provistos por mantenimiento.

En 2021, se hizo un primer censo interno en sucursales a través de Zeus para conocer los hábitos del consumo de agua, número de personal e instalaciones hidráulicas, que sirvió para detectar cuáles son las sucursales que pueden ser medidas con precisión posteriormente.

Objetivos de agua (m³) 2021			
	Objetivo 2021	Resultado 2021	META 2022
Tiendas Elektra	232,000	131,230	135,000
Italika y Ensemblika	39,500	51,813	50,000
Banco Azteca	188,000	497,077	500,000
Total Grupo	459,500	680,120	685,000

Para 2022, estamos diseñando una estrategia de capacitación para obtener lecturas bimestrales de cada una de esas sucursales a nivel nacional, lo cual podría arrojar más de 1000 datos independientes, que proveerán un mayor control en el monitoreo del consumo.





Residuos

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

En Tiendas Elektra e Italika la gestión de los residuos es significativa, especialmente los propios de embalaje. Tienen además un impacto indirecto por aquellos que se generen durante la fase de uso por el cliente, para lo que se trabaja en ofrecer productos de calidad y durabilidad, en cada uno de los anexos por negocio se podrá ver el detalle de residuos por cada uno.

Residuos Grupo Elektra (toneladas) 2019-21				
	2019	2020	2021	Δ21-20
RECICLAJE	7,378	9,098	9,586	5%
PELIGROSOS	11	5.1	4	-20%
SÓLIDOS URBANOS	6,016	5,719	7,196	26%
TOTAL	14,923	14,822	16,786	13%

Procuramos reciclar el máximo de materiales, lo cual se logra a través de la separación primaria desde la fuente de generación y de la coordinación eficiente con proveedores recicladores a nivel nacional. Durante el 2021 incrementó el porcentaje de residuos enviados a reciclaje.

Dentro de las iniciativas de reciclaje destacamos:

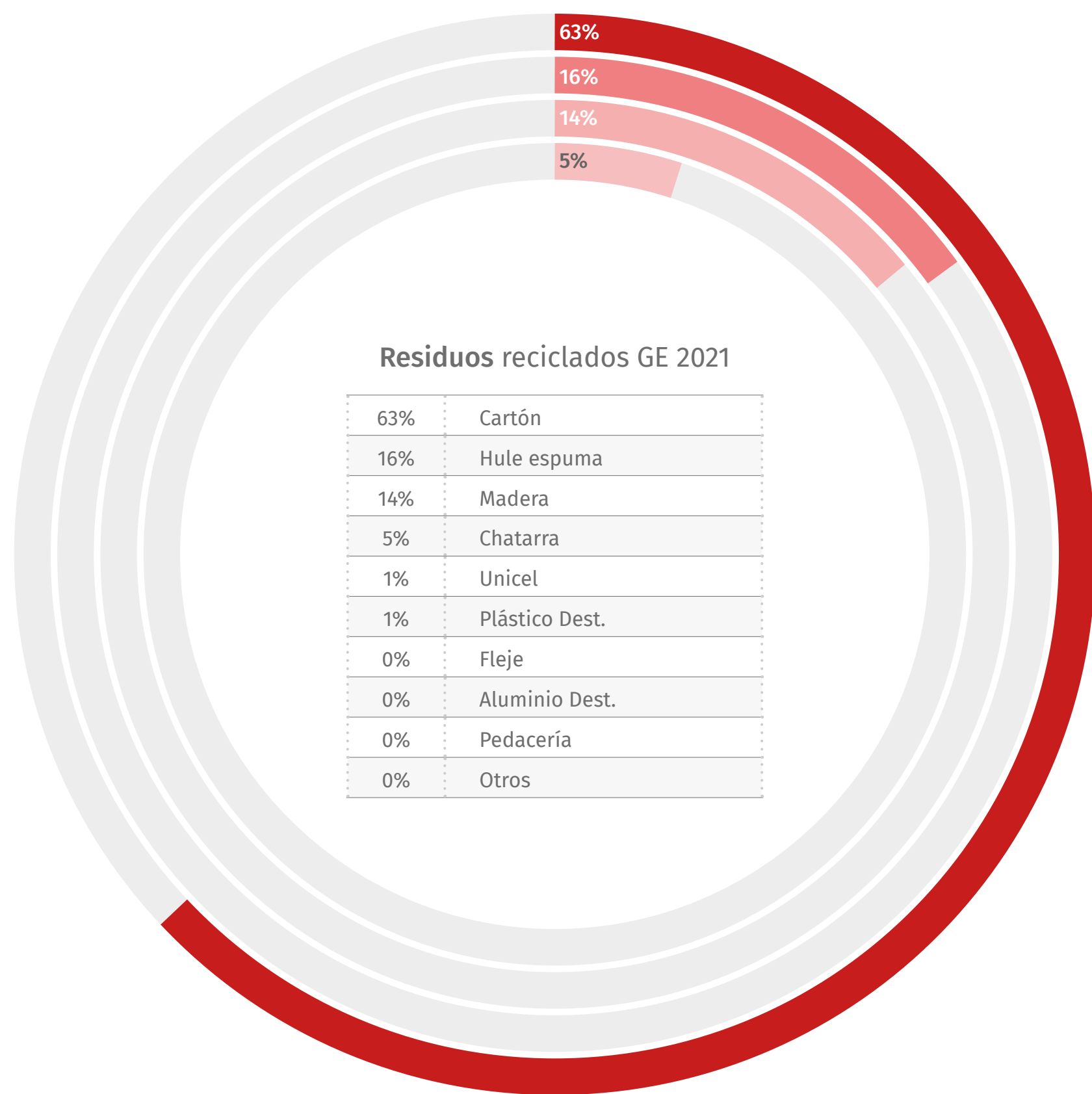
- ♦ La colaboración de PROAMBI para reciclaje de electrónicos en corporativos, con lo cual se lograron recolectar cerca de 2.5 toneladas de aparatos electrónicos,

reciclamos el 53% de los mismos, obteniendo los siguientes productos de regreso a la cadena productiva: 34kg de aluminio, 112kg de cobre, 826kg de plástico, 339kg de fierro, 31kg de vidrio.

- ♦ Reciclamos 80 litros de aceite quemado de los comedores de corporativos.
- ♦ Recolectamos 6,600 litros de aceite usado de CESIT Italika a nivel nacional, los cuales fueron entregados a proveedores certificados para su reciclaje.
- ♦ Recolectamos 22,300 pilas de los corporativos, los que es equivalente a 435kg, las cuales mandamos a reciclar.
- ♦ Establecimos un contrato con EcoAzteca para reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, lo cual da cumplimiento a la NOM-019-AMBT-2018.
- ♦ En corporativos creamos una sala de EYMA para licitar proveedores que manejen residuos de manera integral en corporativos.

Destino de residuos 2021 (%)				
	Tiendas Elektra	Italika y Ensamblika	Banco Azteca	Grupo Elektra
Vertederos	99%	6%	99%	43%
Reciclaje	1%	94%	1%	57%





Residuos reciclados GE 2021

63%	Cartón
16%	Hule espuma
14%	Madera
5%	Chatarra
1%	Unicel
1%	Plástico Dest.
0%	Fleje
0%	Aluminio Dest.
0%	Pedacería
0%	Otros

Nota: Otros, se refiere a residuos: aluminio, HDPE, archivo mixto, caple, periódico, cable dest, plástico dest, pilas.

OBJETIVOS DE RESIDUOS (toneladas)			
	OBJETIVO 2021	RESULTADO 2021	META 2022
Tiendas Elektra	2,600	2,272	2,600
Italika	10,400	10,224	10,400
Banco Azteca	3,300	4,290	4,500
Total Grupo	16,300	16,786	17,500

- ◆ Se espera que los residuos de Banco Azteca aumenten para 2022, debido a la suma de residuos peligrosos (que no se presentó en 2021) y al incremento en número de sucursales.
- ◆ Tiendas Elektra en la apertura de tiendas comenzamos a tener nuestro propio reciclaje de residuos, lo cual disminuye el porcentaje de aquellos que van al vertedero.

◆ En Italika la mayoría de los residuos son reciclables y provienen de Ensamblika. Estamos analizando la posibilidad de monitorear el reciclaje de residuos peligrosos (aceite lubricante) en las agencias de Italika a través de comunicación transversal por Zeus y directamente con los proveedores a nivel nacional.



Para el tema de uso de materiales importante mencionar que por su naturaleza tiene mayor impacto en las **operaciones de Italika**, por lo que el detalle se podrá ver en su respectivo Anexo.

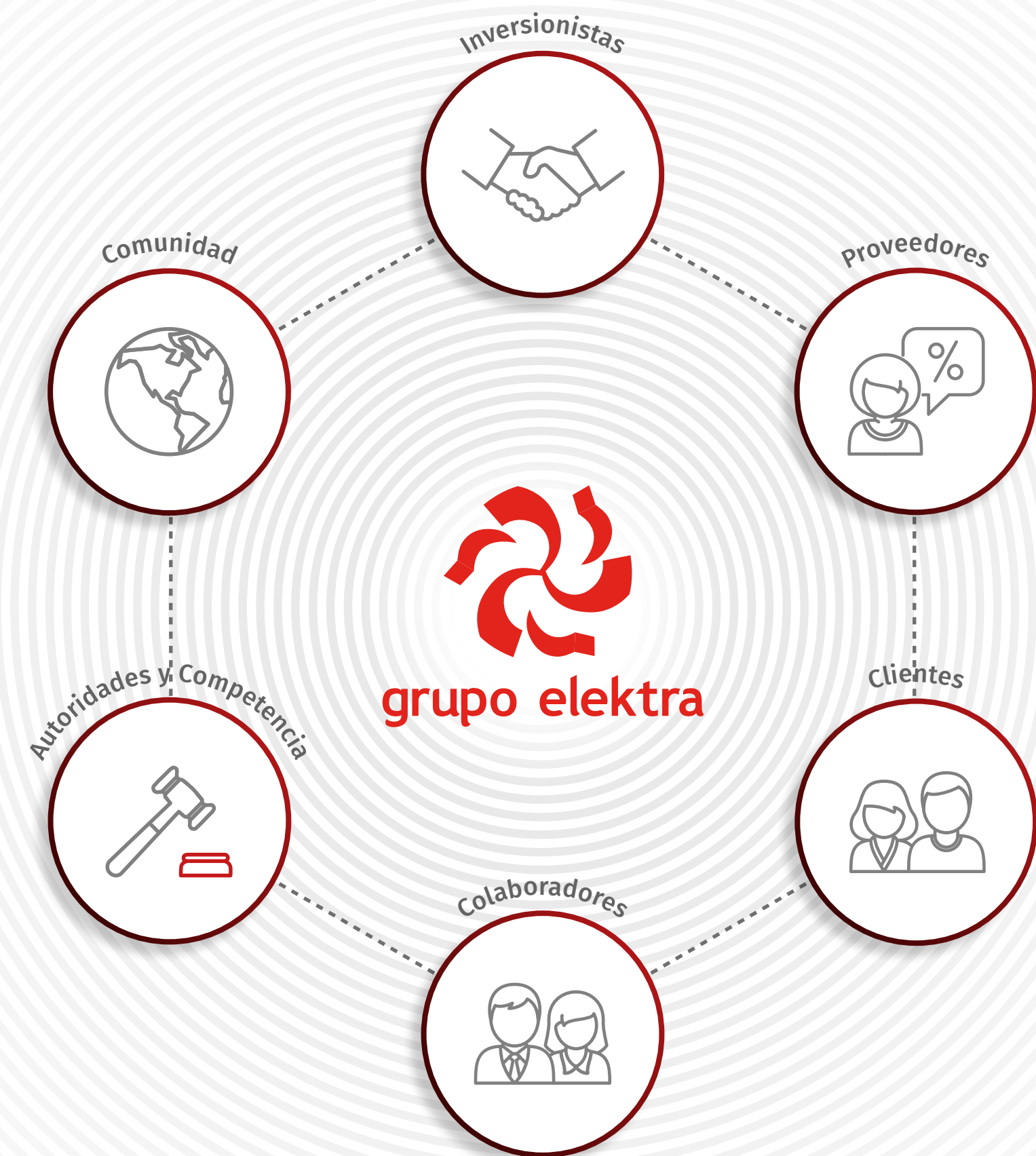


Detalle de **gestión ASG**

Relacionamiento con los grupos de interés

Las operaciones de Grupo Elektra son el resultado del relacionamiento con los distintos grupos de interés, para quienes procuramos crear una propuesta de valor, a través de la gestión adecuada de sus expectativas e intereses, logrando así fidelidad y confianza hacia nuestra empresa.

(GRI 2-29) Optamos por mantener una comunicación constante y dialogo abierto con todos nuestros grupos de interés, buscando siempre que las relaciones se guíen por los valores y principios que nos caracterizan, así como lo establecido en el Código de Ética y Conducta del Grupo y la legislación aplicable.





CANALES Y PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DE GRUPO ELEKTRA			
Grupo de interés (GI)	Propuesta de valor	Canales	Temas relevantes por GI
Inversionistas	Brindamos seguridad en su inversión, impulsando el crecimiento constante del negocio. De igual manera fomentamos la transparencia en la toma de decisiones y los resultados financieros de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Reportes de los estados financieros. ♦ Informe de Sustentabilidad. ♦ Presentaciones corporativas y eventos relevantes. ♦ Asamblea de Accionistas. ♦ Apartado web de información para accionistas. ♦ Punto de contacto: Relación con inversionistas, vía mail y videollamadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Estructura y funcionamiento del gobierno corporativo. ♦ Diversidad e igualdad de oportunidades. ♦ Clima laboral y compromiso de los colaboradores. ♦ Gestión de riesgos y oportunidades de cambio climático. ♦ Cultura de ética y de cumplimiento.
Proveedores	Basamos nuestras relaciones bajo los criterios de confianza y transparencia de procesos. Buscamos generar un ganar-ganar garantizando la adjudicación de productos y servicios con altos estándares de calidad y desarrollando a la cadena de suministro para que logren cumplir con los mismos. Evaluando, además, criterios socioambientales que aporten un beneficio a la sociedad en general.	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Encuestas en línea para identificar su percepción sobre la empresa. ♦ Evaluaciones de desempeño. ♦ Plataforma de atracción de proveedores potenciales. ♦ Área de Central de Compras y Servicio. ♦ Portal de Proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Condiciones de aprovisionamiento. ♦ Desarrollo de nuevos productos y servicios. ♦ Cambios tecnológicos. ♦ Estabilidad de la compañía.
Colaboradores	Construimos relaciones de confianza con nuestros colaboradores, brindando oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Además de velar por su salud, seguridad y bienestar, que incrementen su compromiso hacia el Grupo. Buscamos ser agentes generadores de empleo y desarrollo económico en los países donde tenemos presencia.	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Portal Institucional de Grupo Salinas. ♦ Help Desk ♦ Encuestas de satisfacción y clima laboral. ♦ Soporte en línea, a través del portal corporativo. ♦ Capacitaciones presenciales y en línea. ♦ Canal de denuncia: HONESTEL. ♦ Canales de comunicación 24/7: IDEAS y Cuéntanos. ♦ Zeus App ♦ Redes sociales y Blog de Ricardo Salinas. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Experiencia del cliente ♦ Clima laboral ♦ Condiciones laborales ♦ Ética y anticorrupción

CANALES Y PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DE GRUPO ELEKTRA			
Grupo de interés (GI)	Propuesta de valor	Canales	Temas relevantes por GI
Clientes	Impulsamos la prosperidad incluyendo de millones de familias, brindándoles la facilidad de acceso a productos y servicios innovadores y de alta calidad, lo que se traduce en un óptimo nivel de satisfacción y confianza por parte de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Campañas publicitarias. ♦ Redes sociales y notas de prensa. ♦ Encuestas de satisfacción. ♦ Contact Center: Canal de atención y sugerencias. ♦ Avisos de privacidad, dentro de sitios web. ♦ Centros de atención físicos al cliente. ♦ Grupo interdisciplinario para la atención inmediata de quejas, programa Concilianet de la PROFECO. ♦ ChatBot "Olivia" para Banco Azteca. ♦ App Móvil Azteca ♦ Líneas telefónicas de atención. ♦ Cajeros automáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Innovación en productos y servicios. ♦ Experiencia del cliente. ♦ Digitalización de procesos y tecnología. ♦ Logística (Tiendas). ♦ Inclusión financiera.
Comunidad	Contribuimos al desarrollo de las comunidades por medio del fomento de la inclusión, educación financiera, progreso a emprendedores, así como de la consolidación de vínculos con la sociedad civil. Contribuimos de manera importante a la reducción de la pobreza y de las desigualdades, así como a la promoción del desarrollo económico, el bienestar y el progreso de la población hacia una prosperidad incluyente.	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Línea Mujer. ♦ Series en formato cine debate interactivo con contenido financiero. ♦ Talleres presenciales. ♦ Video tips. ♦ Iniciativas de voluntariado corporativo. ♦ Fundación Azteca. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Educación e Inclusión Financiera. ♦ Seguridad vial.
Autoridades y Competencia	Cumplimos con la legislación local aplicable, en cada uno de los países en donde tenemos presencia. Resguardando los derechos de nuestros clientes y grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Presencia en Comités y Asambleas sectoriales. ♦ Reportes a autoridades regulatorias. ♦ Comité de Normatividad y Mejores Prácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Cumplimiento legal. ♦ Ética y anticorrupción. ♦ Impacto social de las operaciones.





Estudio de materialidad

(GRI 2-30, 3-1, 3-2, 3-3)

Bajo los resultados de nuestro análisis de materialidad se han identificado los temas críticos en materia ambiental, social y de gobierno corporativo para las diferentes empresas que conforman Grupo Elektra, considerando la perspectiva de nuestros grupos de interés y la visión estratégica del negocio.

Incorporamos la forma en que la compañía está respondiendo al impacto que ha tenido el COVID en las expectativas de clientes, las prioridades de colaboradores, y las tendencias para otros grupos de interés, así como en la gestión de la operación y en el desarrollo de negocio por nuestra parte.

Realizamos el ejercicio mediante un proceso de 4 etapas: identificación, priorización, validación y revisión, cuyas principales actividades exponemos a continuación.

A continuación, presentamos la matriz de materialidad, en donde los temas se visualizan repartidos en tres categorías:

REVISIÓN	IDENTIFICACIÓN	PRIORIZACIÓN
<p>Análisis de los temas materiales determinados en los ejercicios previos.</p> <p>Identificación del conjunto de temas potencialmente relevantes, a partir de revisiones documentales y un marco de referencia correspondiente a empresas similares.</p> <p>Elaboración del listado de temas potencialmente relevantes, con bibliografía referente a:</p> <p>Prioridades sectoriales: referencias de criterios de inversión en el sector.</p> <p>Contexto de actividad: tendencias en la gestión empresarial, riesgos y oportunidades. Análisis de documentos en respuesta al contexto del COVID-19 y post pandemia, tanto generales como sectoriales.</p> <p>Consultas pre-existentes: Encuesta de clima laboral, encuesta de satisfacción (IPN), entrevista con Capital Humano.</p>	<p>Preparación de un listado de temas potencialmente relevantes, a partir del análisis de:</p> <p>Prioridad de los grupos de interés: preparada mediante la implementación de encuestas a colaboradores y, proveedores. Para clientes: encuesta en línea y entrevistas a responsables de la relación con clientes en las diferentes empresas (en el caso de Banco Azteca, las prioridades para clientes señaladas por los directores de negocio).</p> <p>Prioridad estratégica de la compañía: entrevistas a la alta dirección de Italika y Tiendas Elektra, y encuestas a alta dirección de Banco Azteca</p>	<p>Construcción de la matriz y validación de temas relevantes.</p> <p>Elaboración de la matriz de materialidad.</p> <p>Determinación del conjunto de temas materiales.</p> <p>Sesión de validación con Grupo Elektra.</p>

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

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

- ◆ **Temas no materiales:** aquellos de baja significancia, que no requieren de acción especial por nuestra parte.



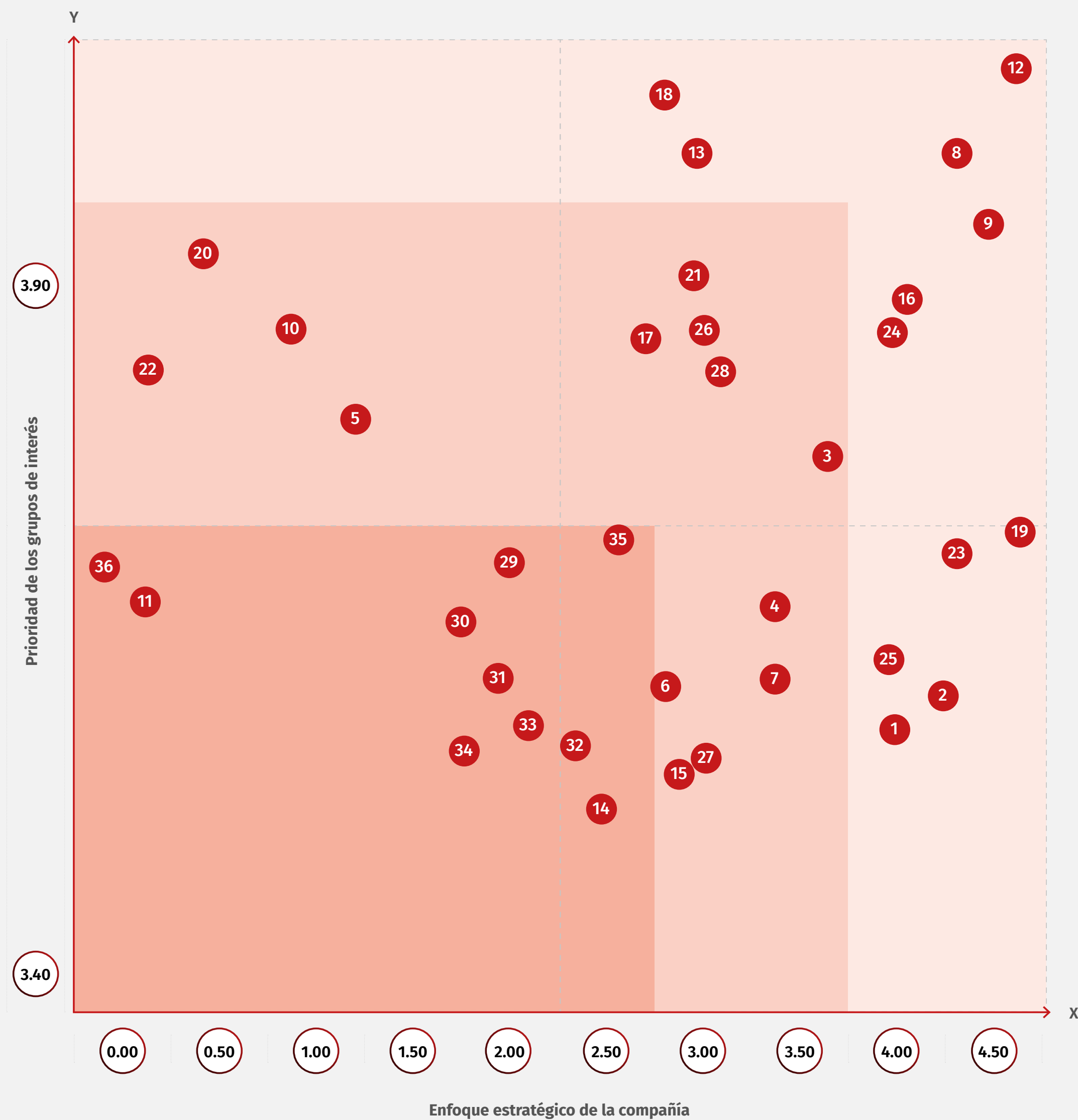


Matriz de materialidad Grupo Elektra

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

●	1	Capacitación y desarrollo de oportunidades
●	2	Atracción y retención de talento
●	3	Clima laboral
●	4	Diversidad e igualdad de oportunidades
●	5	Salud y seguridad del colaborador
●	6	Cadena de suministro responsable
●	7	Automatización y eficiencia de procesos operativos
●	8	Competitividad del negocio
●	9	Digitalización de procesos
●	10	Eficiencia logística
●	11	Empaque responsable
●	12	Experiencia del cliente
●	13	Innovación de productos y servicios
●	14	Inversión ASG (ambiental, social y de gobernanza)
●	15	Alianza con socios estratégicos
●	16	Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos
●	17	Transparencia del producto
●	18	Privacidad del cliente

●	19	Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio
●	20	Salud y seguridad del cliente
●	21	Ciberseguridad
●	22	Servicios post-venta
●	23	Cumplimiento regulatorio
●	24	Ética y anticorrupción
●	25	Gobierno corporativo
●	26	Estabilidad financiera
●	27	Relación con autoridades
●	28	Gestión de marca y comunicación ASG
●	29	Eficiencia energética y energías renovables
●	30	Gestión del agua
●	31	Gestión de residuos y eficiencia de materiales
●	32	Resiliencia al cambio climático
●	33	Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero)
●	34	Desarrollo socio-económico de comunidades
●	35	Inclusión y educación financiera
●	36	Cultura y seguridad vial





Proceso de debida diligencia de Derechos Humanos

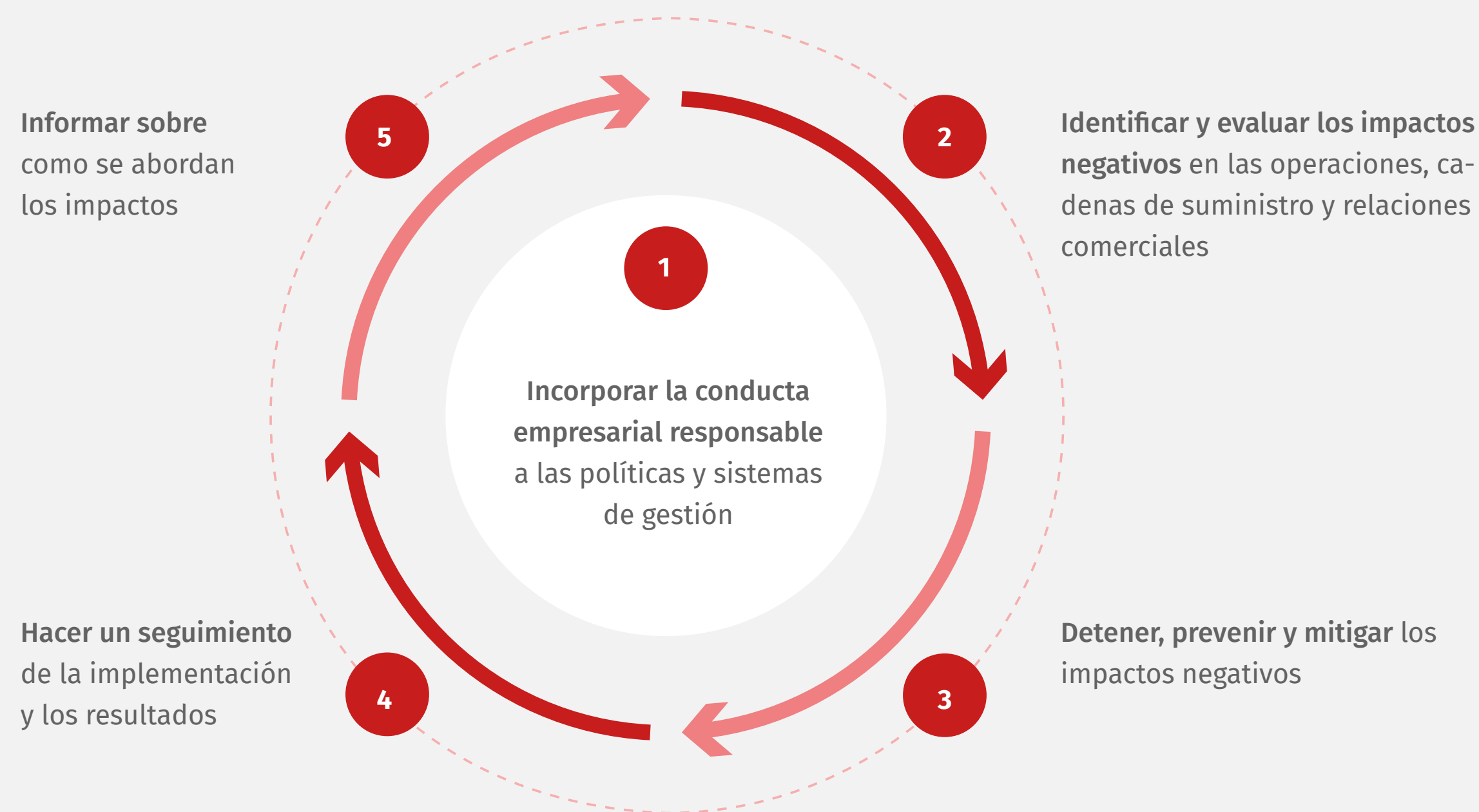
(GRI 2-23, 2-24, 2-25, 412-1, 412-3)

En Grupo Elektra estamos comprometidos con el respeto a los derechos humanos de todas las personas involucradas en el desarrollo de las actividades del Grupo. Nos enfocamos en el fortalecimiento permanente de una cultura de respeto a los derechos humanos para evitar prácticas que vulnere la dignidad y calidad de vida de las personas involucradas en nuestras operaciones, como trabajo infantil, trabajo forzado, trata de personas, acoso laboral, explotación sexual y cualquier forma de discriminación, según lo establecido en la legislación nacional e internacional vigente.

Rechazamos cualquier actitud motivada por prejuicios de raza, religión, origen étnico, sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, preferencia sexual, inclinaciones políticas o nacionalidad, salud, incapacidad física o cualquier otra forma de discriminación.

Nos apegamos a los Principios Rectores sobre Empresas y DDHH de la ONU e implementamos de manera continua una hoja de ruta de debida diligencia, con base en las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

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



Asimismo, bajamos el presente ejercicio de manera individual para cada uno de los negocios del Grupo. Para conocer los ejercicios de materialidad para cada uno de los negocios dirigirse a sus respectivos anexos.



PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA		
PROCESO	DESEMPEÑO	DETALLE
1. Incorporar la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión.	<p>Buscamos el fortalecimiento permanente de una cultura de respeto a los derechos humanos a través del cumplimiento de los siguientes códigos y políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de Derechos Humanos de Grupo Elektra. Código de Ética y Conducta de Grupo Elektra. Política de Inclusión y no Discriminación. Política de integridad en materia de contratación de recursos humanos. <p>Hacemos extensivos los lineamientos del Código de Ética y Conducta a nuestros proveedores.</p> <p>Disponemos de la certificación en el cumplimiento de la NMX-R-025-SCFI-2015, en materia de Igualdad Laboral y No Discriminación.</p> <p>Contamos con un Comité de Integridad, integrado por tres ejecutivos designados por la Asamblea de Accionistas, para apoyar a la Dirección General en el cumplimiento del Código de Ética y Conducta y el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento.</p>	<p>Ética y Cumplimiento (p.16)</p> <p>Colaboradores (Diversidad e igualdad de oportunidades) (p.37)</p>
2. Identificar y evaluar los impactos negativos en las operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales.	<p>Identificamos cualquier incumplimiento al código de Ética y la Política de Derechos Humanos, por medio de la plataforma de denuncia Honestel, el canal Cuéntanos, por escrito presentado al Comité de Integridad, así como con la Unidad de Género de Grupo Salinas.</p> <p>Nuestro Comité de Integridad, conforme a los procedimientos establecidos por el Sistema de Denuncias, monitorea, investiga, atiende y, en su caso, impone sanciones derivadas de violaciones al Código de Ética y Conducta.</p> <p>De igual manera evaluamos por medio de Central de Compras y el programa de Círculo de Proveedores aspectos legales y financieros, así como socioambientales, lo que nos permite junto con Honestel identificar posibles riesgos en materia de Derechos Humanos dentro de la cadena de suministro.</p> <p>Incluimos a proveedores y socios comerciales en el Cuestionario Anual de Integridad.</p>	<p>Proveedores (p.37)</p>
3. Detener, prevenir y/o mitigar los impactos negativos.	<p>Nuestros principales riesgos en DD.HH. incluyen:</p> <p>Riesgos a la salud y bienestar de nuestros colaboradores y aliados estratégicos, especialmente en el contexto de pandemia.</p> <p>Riesgos a la vida e integridad de nuestros colaboradores y en la cadena de valor, en lo que destacamos las medidas de mitigación frente a estos riesgos:</p>	<p>Ética y cumplimiento (p.16)</p>

PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA		
PROCESO	DESEMPEÑO	DETALLE
4. Hacer un seguimiento de la implementación de los resultados.	<p>Monitoreamos la implementación de las diferentes iniciativas que atienden los riesgos, a través del Comité de Responsabilidad Social de Grupo Salinas, el cual se encarga de dar seguimiento a dichas iniciativas a lo largo del año en las empresas de Grupo Elektra y de las estrategias de sustentabilidad de cada una de ellas.</p> <p>Están involucradas las áreas correlacionadas por empresa (ej. capital humano, auditoría, legal, mercadotecnia, etc.).</p>	<p>Ética y cumplimiento (Sistema de denuncias) (p.17)</p>
5. Informar sobre cómo se abordan los impactos.	<p>Nos comprometemos a informar cada año dentro de nuestro Informe de Sustentabilidad de los riesgos e impactos.</p> <p>Por otro lado, mantenemos informados por los diversos canales de comunicación a nuestros inversionistas y otros grupos de interés.</p>	<p>Introducción al informe (p.3)</p> <p>Anexo 1: Detalle de gestión ASG (Relacionamiento con los grupos de interés) (p.61)</p>
6. Colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda.	<p>Nuestra gestión preventiva, a través de políticas y códigos propios, así como de diferentes iniciativas que comprenden nuestra operación y la cadena de valor, han permitido que no hayamos incurrido en casos significativos de afectación a los derechos humanos (casos de discriminación, violación de la privacidad de la información, corrupción -que pueda derivar en afectaciones a los DDHH).</p>	<p>Ética y cumplimiento (p.16)</p> <p>Proveedores (p.37)</p>





Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Desde Grupo Elektra mediante nuestro modelo de negocio y operación, desarrollamos un enfoque de sostenibilidad y creación de valor, queremos contribuir a resolver los grandes desafíos que están presentes en la sociedad actual, por lo que buscamos maximizar nuestra contribución a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por la ONU.


Nos enfocamos especialmente en aquellos ODS y sus respectivas metas que se encuentren estrechamente vinculados con la operación de los negocios y nuestros impactos, tanto positivos como negativos, que se encuentran reflejados en los modelos de sustentabilidad.

Destacamos a continuación nuestra contribución a nivel Grupo, que se presenta a lo largo del presente informe.




Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)					
ODS	Meta ODS	Tema material	Contribución	Indicadores	No. Página
	1.3, 1.4	Experiencia del cliente	Ofrecemos microcréditos de manera fácil y accesible, dependiendo de la necesidad de los clientes. En Tiendas Elektra ofrecemos una variedad de productos de calidad accesibles. Por otra parte, Italika comercializa sus productos en el 80% del mercado mexicano.	Continuamos promoviendo la bancarización digital entre los segmentos de la población más vulnerables, pasando de 11.9 millones de clientes en 2020 a 16.1 millones en 2021. Más de 114 millones de pesos en créditos a través de Mi Negocio Azteca y Empresario Azteca	p.26 p.23 p.24 Anexo de Banco Azteca
	3.5, 3.6, 3.8	Cultura y seguridad vial. Cadena de suministro responsable. Salud y seguridad del cliente.	Promovemos cultura vial hacia nuestros clientes y sociedad en general, así como a nuestros colaboradores "Métete esto en la cabeza". Actualizamos la evaluación de Círculo de Proveedores, agregando el requerimiento de información sobre cómo el proveedor ha implementado la NOM-035-STPS de la Secretaría de Trabajo para prevenir los factores de riesgo psicosocial en colaboradores.	Este año disminuimos en un 12% los accidentes de tráfico del equipo de cobranza. 3,157 colaboradores recibieron servicios de nutrición	p.13 p.43
	4.4, 4.7	Capacitación y desarrollo. Atracción y retención de talento. Cultura y seguridad vial. Clima laboral. Salud y seguridad del Cliente. Atracción y retención de talento. Inclusión y educación financiera. Salud y seguridad del cliente.	Contamos con programas de capacitación y desarrollo para los colaboradores del Grupo. Fomentamos una cultura laboral en donde se refuerza el trabajo en equipo, la calidad de vida de los colaboradores y su bienestar. Programa "Aprende y Crece" de Banco Azteca, en materia de educación financiera.	Invertimos cerca de \$42,907,594 MXN en capacitación a nivel grupo. 500 mil colaboradores capacitados Más de 3 millones de horas de capacitación	p.41 p.40
	5.1, 5.5	Experiencia del cliente	Por parte de Banco Azteca se ofrecen productos y servicios que contribuyen a la inclusión financiera y equidad de género. Fomentamos la equidad de género al interior del Grupo. Promovemos el respeto y la igualdad de oportunidades.	22% de las mujeres en el Grupo ocupa posiciones directivas	p.37
	7.2	Eficiencia energética	Buscamos la mejor tecnología para la eficiencia ambiental y fomentamos una cultura de ahorro. Desde Italika ofrecemos productos con tecnología innovadora.	Redujimos 11 GWh en el consumo de energía eléctrica (equivalente a 5,000 tco ₂ e).	p.56





ODS	Meta ODS	Tema material	Contribución	Indicadores	No. Página
	8.3, 8.5, 8.8, 8.10	Capacitación y desarrollo. Atracción y retención de Talento. Competitividad del negocio. Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio. Clima laboral. Cadena de suministro responsable.	Programa Jóvenes Construyendo el Futuro a nivel Grupo Salinas. Contamos con programas de liderazgo para mantener motivados a los líderes y a su vez ofrecer desarrollo y crecimiento dentro del Grupo. Desarrollamos y capacitamos a los proveedores que requieran de apoyo para fortalecer los criterios para ser parte del Círculo de Proveedores	807 jóvenes inscritos en el programa durante 2021 59 jóvenes contratados 98 mil colaboradores capacitados en temas de liderazgo. 1,071 proveedores evaluados	p.38 p.40
	9.1, 9.3	Competitividad del negocio. Digitalización de procesos. Innovación de productos y servicios. Atracción y retención de Talento. Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio. Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos. Ciberseguridad. Automatización y eficiencia de procesos operativos. Eficiencia logística.	Continuamos reforzando nuestra estrategia omnicanal del Grupo, mediante la implementación e inversión en tecnologías innovadoras y digitalización de procesos.	Hemos incrementado la usabilidad tanto de la app digital de Banco Azteca (2,843 millones de transacciones),	p.23 p.26
	10.2, 10.3, 10.4	Experiencia del cliente. Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos. Inclusión y educación financiera.	Contamos con una amplia accesibilidad a productos y servicios del Grupo, llegando a localidades lejanas.	Por parte de Banco Azteca, tenemos sucursales en 801 municipios y somos la única opción bancaria en 139 de ellos. En Tiendas Elektra somos ya 1,300 puntos sucursales que acercan productos con opciones de compra accesibles.	p.23 p.24
	11.2, 11.6	Innovación de productos y servicios. Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero).	Por parte de Italika hemos desarrollado y lanzado la línea de motocicletas eléctricas VOLTIIUM. Inversión en proyectos verdes: desarrollo de energías renovables, eficiencia energética. En Tiendas Elektra junto con Banco Azteca otorgamos créditos preferentes para la adquisición de productos ecoeficientes. A nivel Grupo, medimos, gestionamos y generamos iniciativas para la mitigación de nuestras emisiones de CO2.	Ventas por \$6,992,578 MXN en la línea de motocicletas Voltium Redujimos de 413 a 271 las toneladas de CO2 producto de los viajes de negocio en la empresa.	Anexo Italika p.57



ODS	Meta ODS	Tema material	Contribución	Indicadores	No. Página
	12.2, 12.6, 12.7, 12.8	Experiencia del cliente. Innovación de productos y servicios. Eficiencia logística. Cadena de suministro responsable. Transparencia del producto. Servicios post-venta.	Desarrollamos productos y servicios digitales de fácil acceso y cobertura. En Tiendas Elektra contamos con la tienda digital, así como los Kioskos en tiendas que hacen más placentera la experiencia del cliente, así como eficiente. Todos nuestros productos y servicios cumplen con las normas de etiquetado.	Para Tiendas Elektra, cerramos con un total de 20 centros de entrega que facilitan la recepción final de nuestros clientes. No hubo sanciones por temas de mercadotecnia o etiquetado en 2021	Anexo Tiendas Elektra p.28
	13.1, 13.2, 13.3	Gestión de marca y comunicación ASG (ambiental, social y de gobernanza). Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero).	Realizamos campañas internas para la protección del medio ambiente. Contribuimos a crear conciencia del consumo de energía en nuestros consumidores de motos eléctricas VOLTIUM.	Invertimos poco más de 113 millones de pesos en nuestra gestión ambiental	p.54
	16.5, 16.6, 16.7, 16.10	Privacidad del cliente. Cumplimiento regulatorio. Gobierno Corporativo. Ciberseguridad. Ética y anticorrupción. Transparencia del producto.	Fomentamos el cumplimiento del Código de Ética en todos nuestros colaboradores y lo hacemos extensivo a otros grupos de interés. Contamos con un sólido proceso de protección de la información.	100% de los colaboradores están socializados con el Código de Ética del Grupo. 51,434 horas de capacitación en ciberseguridad 86,953 colaboradores capacitados en ciberseguridad en el Grupo.	p.16 p.29



GRI 2: Contenidos generales 1 de enero al 31 de diciembre del 2021			
Sección	Descripción GRI	Contenido GRI	Página
Perfil de la organización y prácticas de reporte	Detalles de la organización	2-1	59
	Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad	2-2	156
	Periodo objeto de reporte, frecuencia y punto de contacto	2-3	6,32,122
	Reexpresión de información	2-4	35,86,103
	Verificación Externa	2-5	12,81,99,120
Actividades y colaboradores	Actividades, cadena de valor y otras relaciones vinculadas al negocio	2-6	12,120
	Empleados internos	2-7	12
Gobernanza	Estructura de gobernanza	2-9	19
	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	2-10	19
	Presidente del máximo órgano de gobierno	2-11	12
	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos (riesgos)	2-12	18
	Delegación de responsabilidades en el manejo de riesgos e impactos	2-13	18
	Conflictos de interés	2-15	16
	Comunicación de situaciones críticas	2-16	16
	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2-17	12
	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2-18	12
	Políticas de remuneración	2-19	12
	Proceso de determinación de remuneraciones	2-20	12
Estrategia, políticas y prácticas	Declaración sobre la estrategia de sostenibilidad	2-22	9
	Políticas de compromiso en conducta de negocio responsable	2-23	11,17,69
	Difusión de políticas	2-24	9,11,17,69
	Proceso de remediación de impactos negativos	2-25	17,69
	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2-26	17
	Cumplimiento de leyes y regulaciones	2-27	18
	Participación en Asociaciones	2-28	11
Participación de los Grupos de Interés	Acuerdos de negociación colectiva	2-29	32
	Enfoque para la participación de los grupos de interés	2-30	35,67
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021		3-1	67
		3-2	67
		3-3	67



Contenidos por tema material del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021								
Tema material	Estándar GRI	Contenido GRI	Contenido del indicador	Página / respuesta	Omisión/Comentario	Principios de Pacto Global	ODS y Metas	
Capacitación y desarrollo	GRI 404: Formación y enseñanza	401-1	Media de horas de formación al año por empleado	41		Principio 6	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3	
		401-2	"Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición"	41			8.2, 8.5	
		401-3	"Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional"	41		Principio 6	5.1, 8.5, 10.3	
Atracción y retención de talento	GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de persona	86		Principio 6	5.1, 8.5, 8.6, 10.3	
		401-2	"Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales"	43			3.2, 5.4, 8.5	
		401-3	Permiso parental	38				
Competitividad del negocio	GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	53,55	49,51		8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5	
		201-2	"Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático"	19	18,20		13.1	
		201-3	"Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación"		"Se cuenta con programas de asesorías a colaboradores próximos a jubilarse y planes de retiro"	Se tiene programa de asesorías a colaboradores próximos a jubilarse y planes de retiro		
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	55	51			
	GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	81			9.1, 9.4	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	32			1.2, 1.4, 8.1, 8.3, 8.5	
Digitalización de procesos	GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	"Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente"	30				
Experiencia del cliente	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-1	"Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios"	23,29				
		416-2	"Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios"	23,29				
Innovación de productos y servicios	GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	"Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente"	30			16.3, 16.10	
Privacidad del cliente	GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	"Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente"	30			16.3, 16.10	





Tema material	Estándar GRI	Contenido GRI	Página / respuesta	Omisión/Comentario	Principios de Pacto Global	ODS y Metas	
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	53,55		8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5	
		201-2	"Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático"	19		13.1	
		201-3	"Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación"	"Se cuenta con programas de asesorías a colaboradores próximos a jubilarse y planes de retiro"			
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	55			
Cumplimiento regulatorio	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1	"Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico"	17		16.3	
Gobierno Corporativo	GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	17,35			
Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-1	"Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios"	23,29			
		416-2	"Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios"	23,29			
	GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	"Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente"	30			
Ética y anticorrupción	GRI 205 Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	19		Principio 10	16.5
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	17		Principio 10	16.5
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	18		Principio 10	16.5
	GRI 206 Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	17,18			16.3
	GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-1	"Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos"	69		Principio 1	
		412-2	"Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos"	17		Principio 1	
		412-3	"Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos"	34,69		Principio 2	
GRI 415: Política pública	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	17,35			16.5	



GENERAMOS

Prosperidad Incluyente

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2021





Índice

Introducción	79
Cifras relevantes 2021	80
Estructura corporativa	81
Colaboradores	86
Medio Ambiente	88
Matriz de materialidad	90





Introducción

Tiendas Elektra lleva a los hogares una amplia variedad de productos y servicios de clase mundial, con facilidad de servicio, horarios amplios, con una gran variedad de canales de compra para permitir que todos tengan acceso a los productos, a precios asequibles y con la facilidad de pagos a través de diversas opciones de crédito. Actualmente opera en toda la República Mexicana con más de mil puntos de contacto.

Estamos comprometidos en trabajar en camino a la sustentabilidad a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Los ODS prioritarios para Tiendas Elektra son: 1. Fin de la pobreza, 8. Trabajo decente y crecimiento económico y 10. Reducción de las desigualdades.

Nuestra estrategia esta compuesta por 5 focos y 12 líneas de acción:



1		CLIENTES
2		COLABORADORES
3		PROVEEDORES
4		INVERSIONISTAS
5		AUTORIDADES
		COMPETIDORES
		COMUNIDAD

Líneas de acción	
1.1	Evaluación de proveedores
1.2	Desarrollo local
2.1	Eficiencia energética
2.2	Logística baja en emisiones
2.3	Gestión de empaques y embalajes
3.1	Omnicanalidad
3.2	Infraestructura accesible
3.3	Gestión de la información
4.1	Mercadotecnia e información de producto
4.2	Conciencia eco del cliente
5.1	Diversidad y desarrollo
5.2	Seguridad salud y bienestar





Cifras relevantes 2021



Datos operativos y financieros:

- + 65 mil MDP en ingresos
- 1300 tiendas
- 1,080 m² como promedio de piso de venta en México
- 4 países

Experiencia del cliente:

- 23% de las tiendas fueron rediseñadas
- 47.6% de satisfacción general

Eficiencia logística:

- 100% de la flotilla es propia
- 2.8% de los camiones son eléctricos
- +2 mil MDP en inversiones destinadas a mejorar nuestra operación
- 60% de ahorro en mermas
- 9 CEDIS
- 5 HUBS
- 20 Centros de entrega

Equipo:

- +8 mil colaboradores
- 8.2 como calificación de satisfacción de clima laboral

Medio ambiente:

- + 300 MDP invertidos en eficiencia energética
- 9.9 toneladas de residuos reciclados
- 14% reducción de emisiones de GEI de Alcance 1 y 2





Estructura corporativa

2-9

En el negocio comercial nos dedicamos a facilitar productos para las familias mexicanas para que mejoren su calidad de vida.

Respondemos a la estructura de gobierno corporativo del grupo, así como al Consejo de Administración y al cuerpo directivo que nos compone. A continuación, presentamos la estructura de nuestra compañía al cierre de 2021:



Adicionalmente, contamos con diferentes comités que supervisan y gestionan procesos clave en el negocio:

Comité de Socios	Comité de Hogar	Comité de Movilidad	Comité de Conectividad
Equipo directivo encargado de gestionar riesgos y oportunidades de los negocios de Grupo Elektra así como del capital humano.	Equipo encargado de identificar las principales áreas de oportunidad en nuestros productos de línea blanca.	Equipo encargado de identificar las principales áreas de oportunidad en nuestros productos para el transporte privado y comercial (motos, bicicletas, etc)	Equipo encargado de mejorar la experiencia de compra digital de nuestros clientes.

Datos operativos y financieros

203-1; CG-MR-000.A; CG-MR-000.B; CG-EC-000.A

En los últimos dos años uno de los sectores más impactados ha sido el del retail, en donde se han presentado cambios drásticos en los hábitos y preferencias en los consumidores. Esto ha ocasionado que el sector haya atendido nuevas exigencias, especialmente desde la experiencia del cliente y ligadas a sustentabilidad, principalmente.

En ese sentido, en Tiendas Elektra estamos atentos a estas nuevas tendencias y así mantener una oferta atractiva para todos nuestros clientes.

1,080 m² como promedio de piso de venta en México

	2019	2020	2021	VAR 21-20
Número de tiendas	1,142	1,143	1,159	1.4%
Número de tiendas en Centroamérica	172	108	106	-1.8%
Centros de distribución	15	13	20	54%
Valor de las ventas por e-commerce	2,250	3,292	2,291	-34%
Valor de las ventas	43,222	52,254	65,530	25%





Mantenemos como prioridad las inversiones en infraestructura. Este año, incursionamos en un proceso de reinversión de los espacios en nuestras tiendas y así cambiar el diseño de éstas por un concepto mucho más amigable y acorde a las tendencias de diseño en el sector. Adicionalmente, abrimos 22 nuevas sucursales en puntos estratégicos con mucho mayor superficie. De esta forma, la oferta de productos será mucho más variada.



Inversiones realizadas 2021	
Categoría	Monto (MXN)
Reestructura de tiendas	1,358.4 MDP
Mantenimiento instalaciones	461.70 MDP
Eficiencia energética	315.79 MDP
Total	2,136 MDP

Experiencia del cliente

416-1; 416-2; 417-1; 417-2; 417-3

CG-EC-220a.2

Mantenemos especial atención en la expectativas y necesidades de nuestros clientes. Monitoreamos de manera anual el Índice de Promotores Neto (IPN) que considera la satisfacción de los consumidores.

	IPN 2019		IPN 2020		IPN 2021	
	Muestra representativa	% IPN	Muestra representativa	% IPN	Muestra representativa	% IPN
Tiendas Elektra	NA	NA	36,234	23.9%	30,909	47.6%

Registramos ventas por 2,291 MDP
Ofertamos cerca de 582,406
productos en línea

- ◆ Detractores (0-6): aquellos que se encuentran insatisfechos con el servicio.
- ◆ Pasivos (7-8): satisfechos con el servicio, pero que no lo recomiendan.
- ◆ Promotores (9-10): aquellos que recomiendan y promueven a la compañía, sus productos y servicios.

Por otro lado, continuamos en la mejora de los canales de atención con los que disponemos, incluidos los canales digitales. Entre ellos destaca la plataforma Market Place en donde ofertamos tanto nuestros productos, como los de terceros.

De esta forma, facilitamos el acceso a nuestros productos a cualquier familia con acceso a internet; sin embargo, por el sector al que estamos dirigidos, esto último re-

presenta un reto ya que aún existe una brecha en cuanto a la digitalización de los clientes, área en la que continuaremos trabajando, de la mano de otras innovaciones en el grupo.

En cuanto a la transparencia y comunicación de nuestros productos, así como diferentes artículos, informamos sobre las especificaciones, prevención y manejo seguro que cada uno de los proveedores nos señala.

Todas las posibles quejas entorno a los productos son revisadas directamente con la empresa proveedora o fabricante.

[Consulta nuestro sitio oficial web: Elektra.mx](#)
[Consulta el sitio oficial de Market Place](#)





El constante monitoreo de la percepción que tienen nuestros clientes nos ha permitido identificar áreas de oportunidad en el negocio e implementar estrategias que mejoren la experiencia que brindamos.

Disponemos además de un servicio postventa, para atender las consultas e incidentes de los clientes, así como aplicar la garantía del proveedor (en aquellos productos que disponen de la misma).

A finales de 2021, hicimos oficial el bitcoin como forma de pago, convirtiéndonos así en la primera tienda de retail en América Latina en aceptar por primera vez una moneda digital, dando un paso sin precedentes en el sector.

Eficiencia logística

En este sentido, 2021 fue un año particularmente importante por las mejoras en cuanto al abastecimiento, distribución y logística de entrega de los productos. Sabemos que no basta tener un inventario en óptimas condiciones, también es importante contar con la infraestructura que nos permita facilitar la entrega de los artículos prácticamente en cualquier lugar que se requiera.

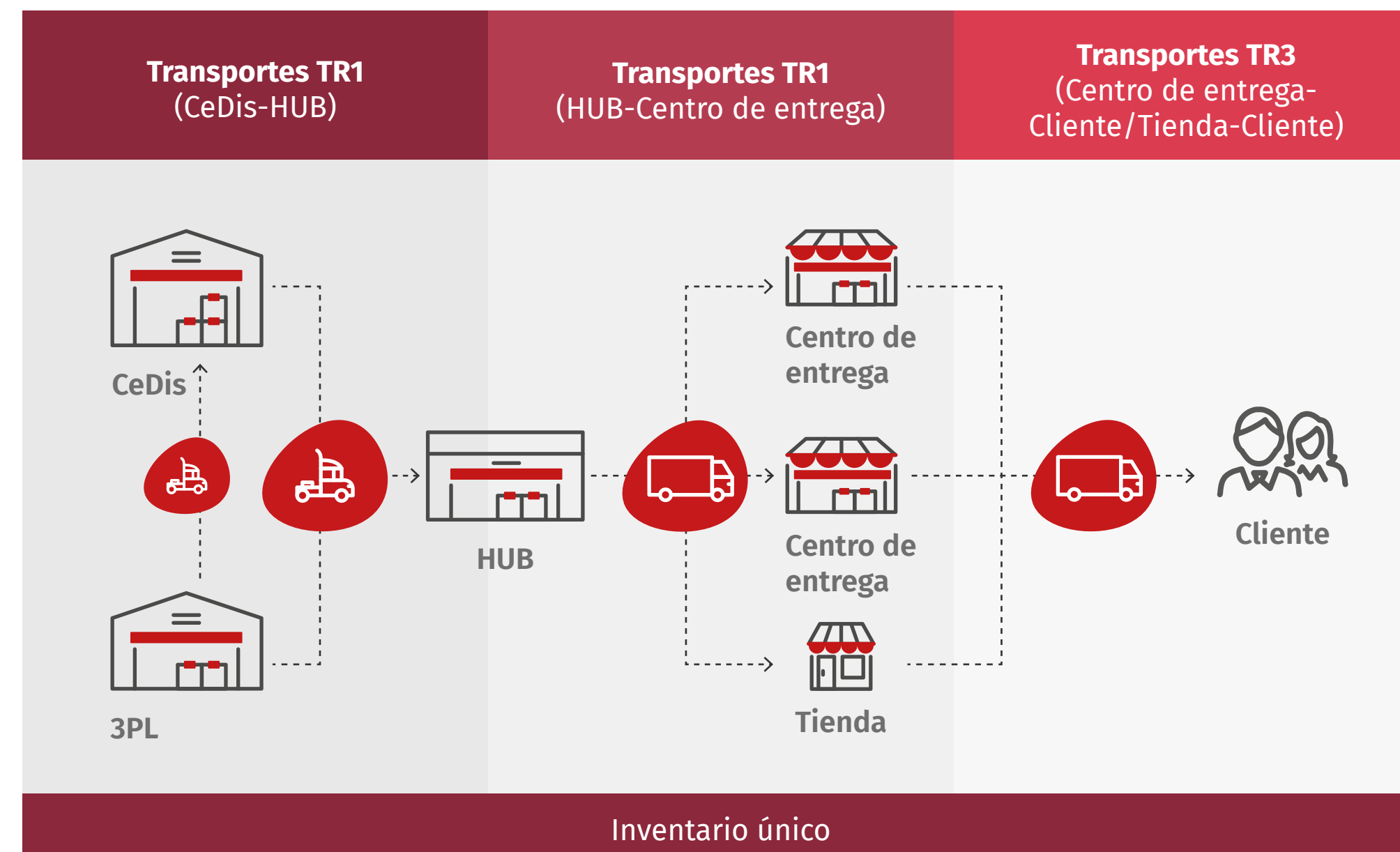
Para lograrlo, implementamos algunos cambios, entre ellos el cambio de la Red de Suministro a Baz Entregas, la cual cuenta con nueva dirección enfocada en el fortalecimiento del proceso de distribución logístico. Con ello, se

optimizaron los procesos desde los Centros de Distribución (CEDIS), hasta la apertura de Hubs los cuales permitieron una distribución de los cargamentos de una manera más local y mejorando la accesibilidad de los envíos a los puntos de entrega.

- ♦ **CEDIS:** El Centro de distribución es un espacio destinado al almacenaje de mercancía como al envío de la misma conforme es demandada por los clientes.

	2021
CEDIS	9
HUBS	5
Centros de entrega	20

2.8% de los camiones que utilizamos son eléctricos





♦ **HUBS:** Es un área logística cercana a nuestros clientes (sucursales y clientes finales) destinada para recibir las mercancías y distribuirlas de forma expedita a las sucursales y clientes finales.

♦ **CENTROS DE ENTREGA:** Es un espacio físico que se puede ubicar en una sucursal o fuera de esta, y su principal actividad es recibir, preparar y embarcar los pedidos para su distribución mediante la última milla a nuestros clientes finales.

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

A su vez, apostamos por el transporte sustentable. Gracias a la gestión de un patrocinio externo, logramos recaudar 3 millones de pesos para la compra de camiones eléctricos e infraestructura que ello requiere, como capacitación a choferes, mantenimiento, recuperación, etc. A la fecha, contamos con ocho equipos de una flota de 300

y estamos en pruebas de para el análisis del costo-beneficio, autonomía y así escalar el proyecto en los próximos años.

De igual forma, optimizamos la gestión en la contratación de nuestro personal conductor, mejorando los filtros de confianza. También, dejamos de contratar terceros para el transporte de última milla, de tal manera que asumimos el compromiso de capacitar y generar las condiciones necesarias para garantizar que los productos lleguen intactos. Estos cambios tuvieron resultados inmediatos ya que pasamos de 48 millones de pesos en pérdidas por merma a 19 millones en 2021.

Toda esta estructura viene acompañada de la adaptabilidad de los colaboradores y la capacitación constante, por lo que contamos con la Universidad Logística la cual promueve una cultura operativa, administrativa y directiva estandarizada, la cual desarrolla al talento de manera integral (profesional y personal) para lograr los objetivos del negocio. Para conocer resultados destacados dirigirse al apartado de Colaboradores del Informe de GE.

En el cierre 2022, tendremos 28 HUBs y 110 Centros de entrega, un 77% del total de tiendas transformadas.

60% de ahorro en mermas en la Última Milla gracias a los esfuerzos en capacitación de nuestro personal





Cadena de **proveedores**

204-1; 308-1; 308-2; 414-1; 414-2

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, gestionamos la adquisición de proveedores desde el área de Abasto, considerando siempre garantizar la disposición del producto en cada una de nuestras tiendas. De igual forma, todos nuestros proveedores están alineados con el Código de Conducta para este grupo de interés, el cual se deriva desde Grupo Salinas.



A continuación, el desglose de gasto de proveedores según el porcentaje de proveedores locales para efectos del año en que presentamos este informe.

	2021
% de proveedores locales	95.45%
% de presupuesto de adquisiciones en proveedores locales (sobre el presupuesto total)	4.55%

Desglose por categoría de proveedor 2021		
	Número de proveedores	Desglose de gasto (%)
Servicios Generales	186	82.8%
Tecnología	43	7.12%
Mercadeo	9	0.12%
Equipamiento Oficinas	46	7.5%
Construcción oficinas y sucursales	23	2.4%
	123	100%

TEMAS ASG	2021
Criterio Social	336
Participación en eventos de compromiso social	86
Donaciones a causa sociales	86
Criterio Ambiental	160
Observancia Normativa y Control	323
Responsabilidad Social	80

\$858,934,494 como valor de compra total

Apyados por el Círculo de Proveedores realizamos auditorías en aspectos ASG que nos aseguren que están cumpliendo con buenas prácticas éticas, sociales y ambientales

Uno de los objetivos para este 2022, es reducir el inventario directo en tienda y apoyarnos en los CEDIS y Hubs disponibles, de manera que éstos siempre cumplan con las necesidades de las tiendas de acuerdo a su localización y la de los clientes.





Colaboradores

Plantilla

2-7; 401-1; CG-EC-330a.1; CG-EC-330a.2; CG-MR-310a.2

En línea con la visión de las empresas que formamos parte de Grupo Elektra y de Grupo Salinas, fomentamos el desarrollo profesional y personal de las personas que colaboran con nosotros. A la par fomentamos la paridad de oportunidades desde una perspectiva de género.



Plantilla por tipo de contrato 2021			
Mujeres		Hombres	
Fijo	Temporal	Fijo	Temporal
2,519	44	6,193	152

Desglose de la plantilla por género y edad					
< de 30 años		30 a 50 años		más de 50 años	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
74.3%	25.7%	67.8%	32.2%	71.3%	28.7%
3,370	1,170	2,641	1,258	334	135

Altas en 2021 por rango de edad			
	< de 30 años	30 a 50 años	más de 50
Hombre	2,243	1,137	58
Mujer	615	299	14
Total	2,858	1,436	72

Porcentaje de colaboradores sindicalizados 2021
0%

Bajas en 2021 por rango de edad			
	< de 30 años	30 a 50 años	más de 50
Hombre	1,593	944	60
Mujer	556	375	25
Total	2,149	1,319	85

Rotación Tiendas Elektra 2021	
	Total
Bajas inducidas	1,113
Transferencia	3
Bajas Voluntarias	2,437
Total	3,553
% Rotación	36.52%

Al igual que con nuestros clientes, llevamos a cabo evaluaciones de clima laboral para medir el nivel de satisfacción de la plantilla.

	Participación	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN
2018	5,397	3,604	1,243	550	56.6%
2019	7,407	5,215	1,554	638	61.8%
2020	NA	NA	NA	NA	NA
2021	NA	NA	NA	NA	NA

8,908 colaboradores
al cierre de 2021
97.7% de ellos con
contratos fijos



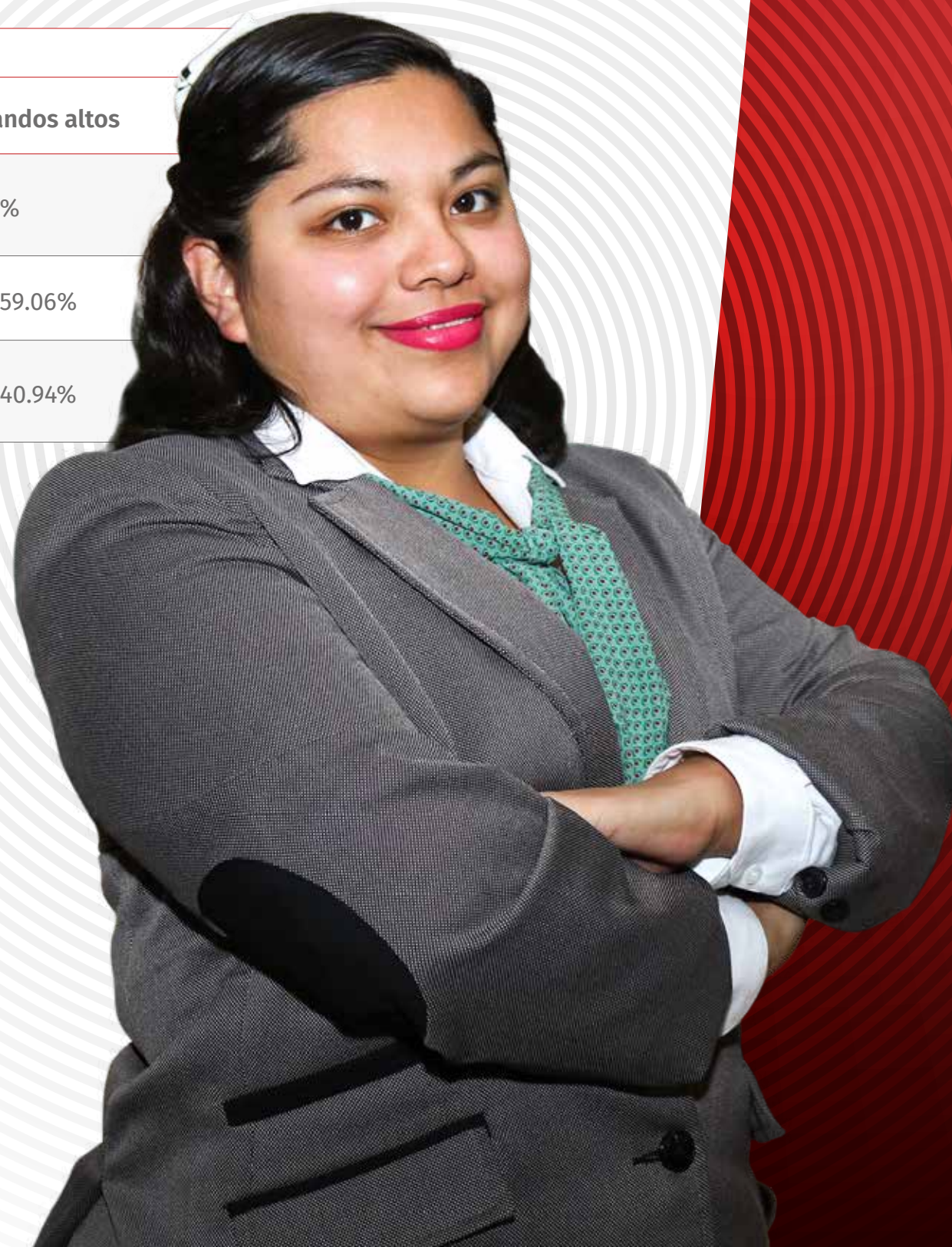


Diversidad e igualdad de oportunidades

405-1; CG-EC-330a.3; CG-MR-330a.1

Al igual que las diferentes unidades de negocio de Grupo Salinas, fomentamos e desarrollo del personal femenino en la plantilla. Adicionalmente, este año contamos con el apoyo de la Unidad de Género para promover el tema en cada una de nuestras áreas.

	Diversidad en la plantilla					
	Mandos operacionales		Mandos medios		Mandos altos	
	Número	%	Número	%	Número	%
Hombre	6,004	71.24%	240	69.77%	101	59.06%
Mujer	2,424	28.76%	104	30.23%	70	40.94%



Filantropía

Contribuciones de ciudadanía corporativa y filantropía por parte de Tiendas Elektra 2021 (MXN)

Donaciones	76,908,386	99.40%
Inversiones en la comunidad	462,970	.60%
Iniciativas comerciales (patrocinios)	0	0%
Total	77,371,356	100%





Medio Ambiente

Continuamos avanzando en línea con los compromisos que tenemos desde Grupo Elektra. Sabemos que nuestro impacto ambiental está localizado tanto en los residuos, como en las emisiones que generamos. Es por ello que continuamos invirtiendo e innovando nuestros procesos a fin de tener una mejor gestión.

Residuos

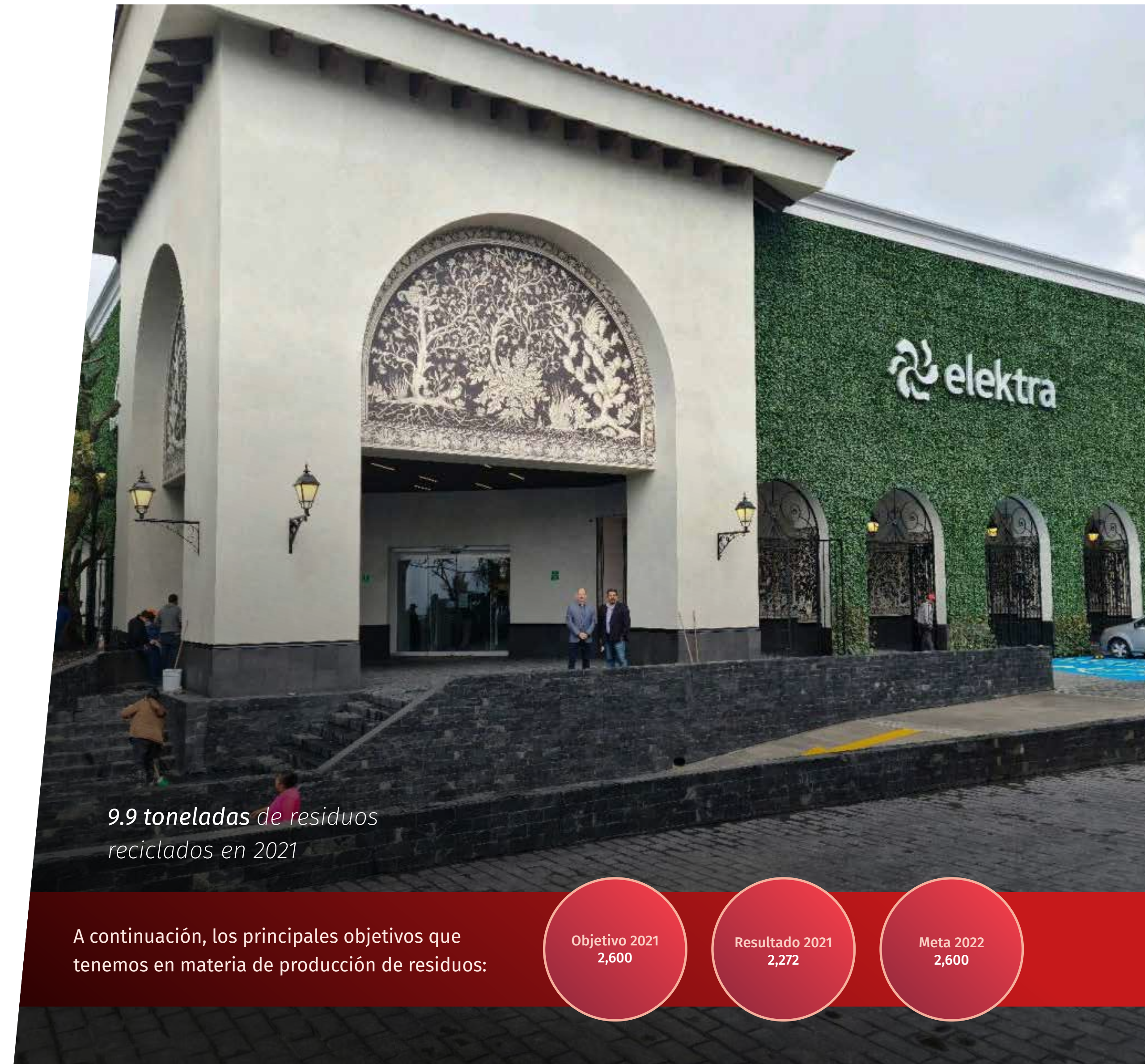
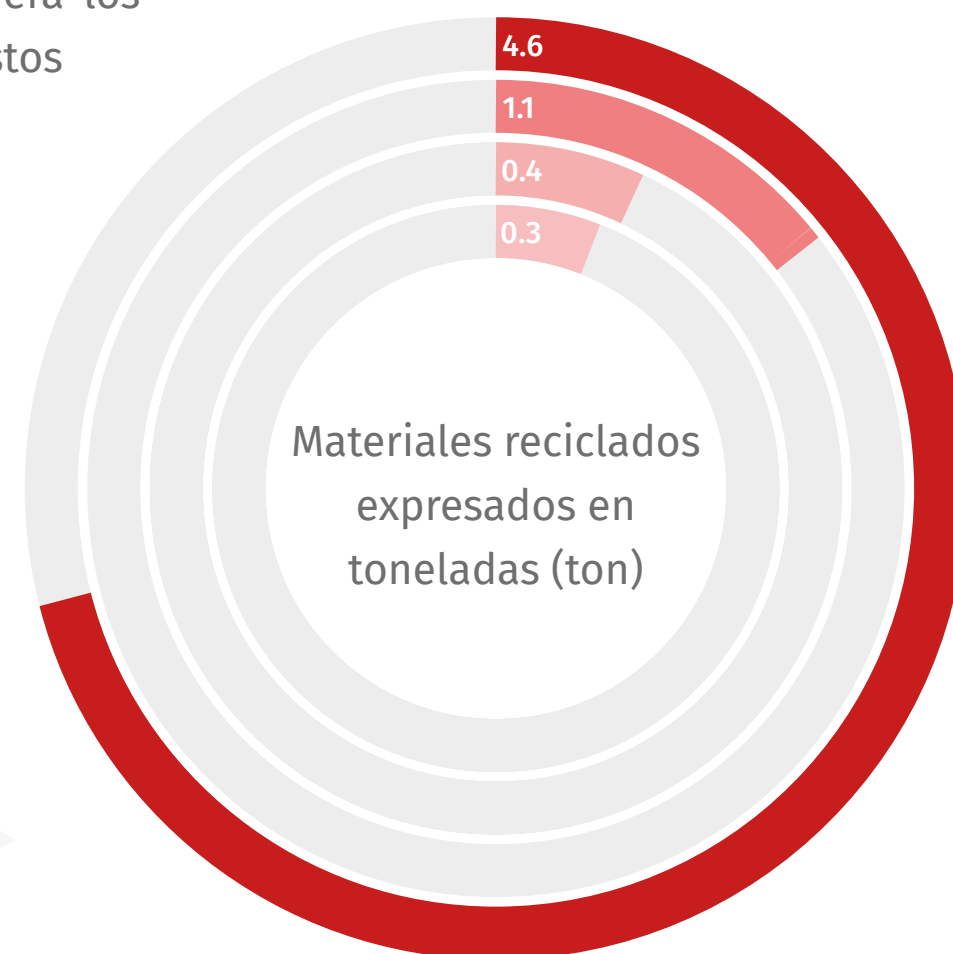
306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5

Nos esforzamos por gestionar los residuos que se producen en nuestros centros de operación y en la última milla, cuando los productos son entregados al cliente. Estamos trabajando con los grupos de interés clave (proveedores) para crear la infraestructura necesaria que nos permita gestionar de la mejor manera los desechos que producimos y que éstos no vayan a vertederos.

Destino de los residuos 2021	
Vertederos	99%
Reciclaje	1%

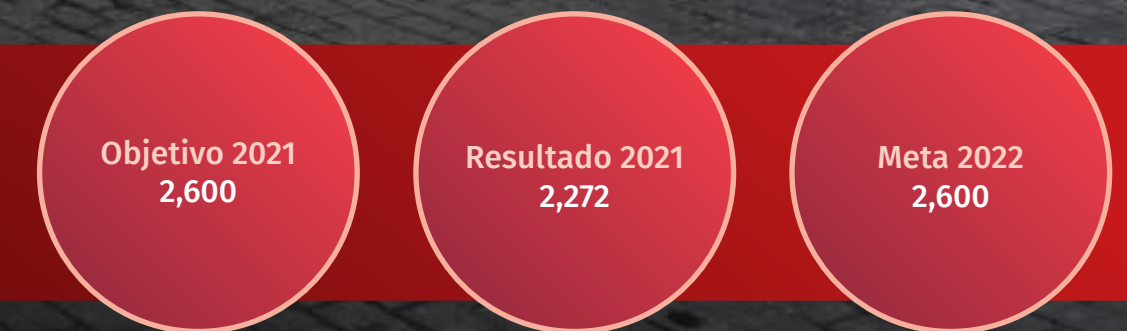
Cantidad de residuos generados (toneladas) 2019-21				
	2019	2020	2021	Δ21-20
RECICLAJE	26	19	10	-49%
PELIGROSOS	3	1	0	-100%
SÓLIDOS URBANOS	2,277	2,086	2,262	8%
TOTAL	2,306	2,106	2,272	8%

Aluminio	PET
Archivo mixto	Cartón



9.9 toneladas de residuos reciclados en 2021

A continuación, los principales objetivos que tenemos en materia de producción de residuos:





Energía y Emisiones

302-1; 302-4; 305-1; 305-2; 305-5; SASB CG-EC-130a.1
CG-MR-130a.

Este año, realizamos mejoras en los procesos logísticos, lo cual nos anima a continuar con el objetivo de que en los próximos años, las fuentes móviles disminuyan el consumo de combustibles y con ello, se reduzca las emisiones de gases de efecto invernadero.

Adicionalmente, continuaremos avanzando en la instalación de paneles solares de las tiendas, que disminuyan el consumo de electricidad de origen fósil.

Consumo Combustible				
	2019	2020	2021	Δ21-20
Gasolina (Its)	1,978,483	1,169,385	679,474	-42%
Diesel	27,602	33,993	47,244	39%
Gas LP (Its)	49,356	61,910	458,067	640%
Total (Gj)	79,146	48,119	45,620	-5%

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA COMBUSTIBLE (Gj)		
Objetivo 2021	Resultado 2021	Meta 2022
NR	45,620	46,000

Consumo de Electricidad				
	2019	2020	2021	Δ21-20
Red (GWh)	121.1	98	99	1%
Contratos de energía renovable (GWh)	33.3	58	59	2%
Total (GWh)	154.4	156	158	1%
Total (Gj)	555,991	561,398	564,948	-0.17%

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELECTRICA (GWH)		
Objetivo 2021	Resultado 2021	Meta 2022
170	156.93	170

Emisiones GEI (tonCO2e)				
	2019	2020	2021	Δ21-20
Alcance 1	5,698	3,501	3,168	-9.5%
Alcance 2	61,183	49,276	41,991	-15%
Alcance 1+2	66,880	52,777	45,159	-14%

OBJETIVOS EMISIONES ALCANCE 1 +2 (tonCO2e)				
Objetivo 2020	Resultado 2020	Meta 2021	Resultado 2021	Meta 2022
95,800	52,777	75,000	45,159	55,000

Agua

A continuación presentamos los datos sobre el consumo de agua durante el 2021.

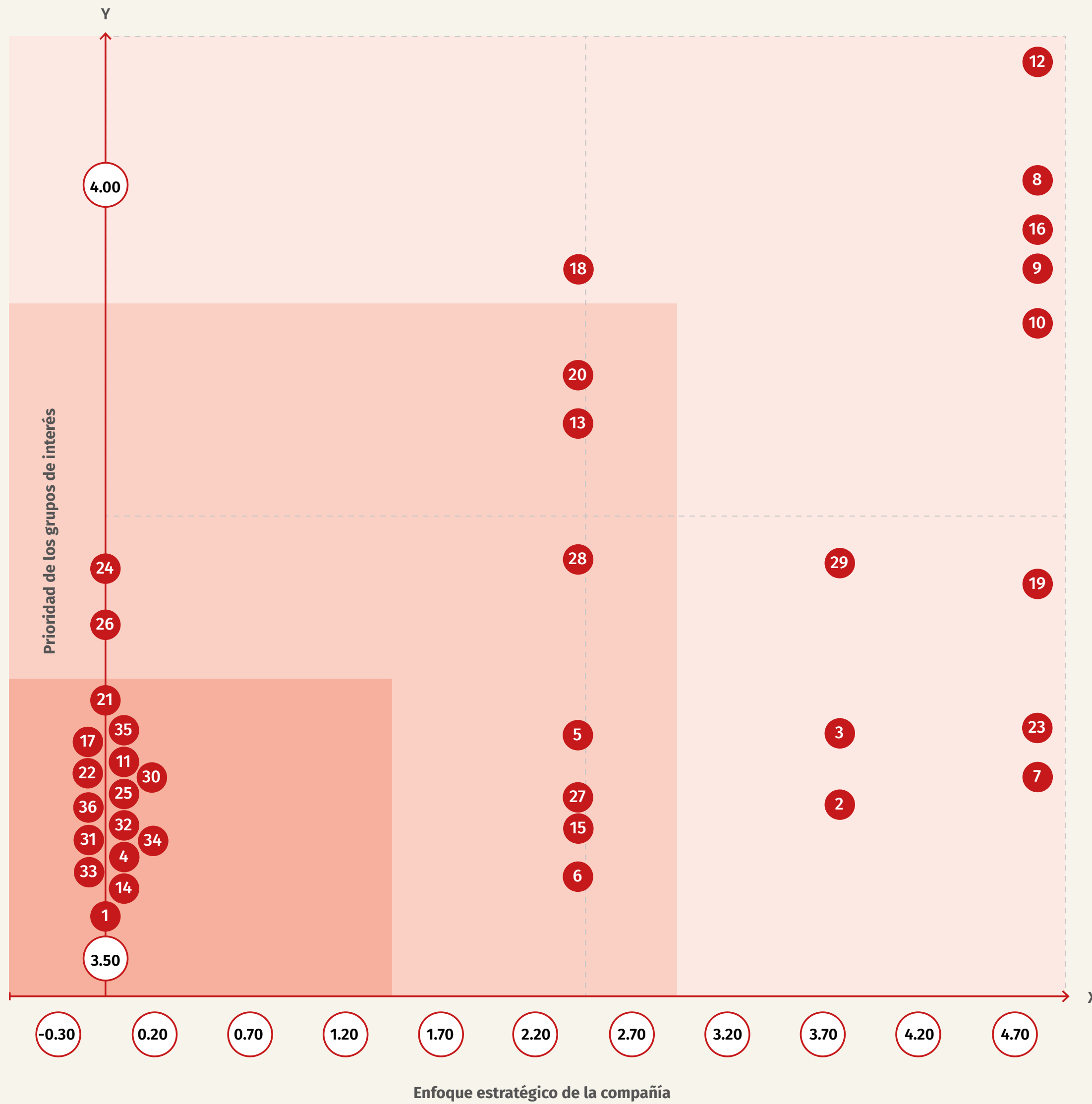
Captación de agua (m³) 2019-2021				
	2019	2020	2021	Δ21-20
Tiendas ELEKTRA	242,082	208,291	131,230	-37%

Desglose de la captación:

Suministro municipal	
Tiendas ELEKTRA	131,230

Consumo de agua (m³) 2021			
	Objetivo 2021	Resultado 2021	META 2022
TiendasELEKTRA	232,000	131,230	135,000





Matriz de materialidad Tiendas Elektra

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

●	1	Capacitación y desarrollo de oportunidades
●	2	Atracción y retención de talento
●	3	Clima laboral
●	4	Diversidad e igualdad de oportunidades
●	5	Salud y seguridad del colaborador
●	6	Cadena de suministro responsable
●	7	Automatización y eficiencia de procesos operativos
●	8	Competitividad del negocio
●	9	Digitalización de procesos
●	10	Eficiencia logística
●	11	Empaque responsable
●	12	Experiencia del cliente
●	13	Innovación de productos y servicios
●	14	Inversión ASG (ambiental, social y de gobernanza)
●	15	Alianza con socios estratégicos
●	16	Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos
●	17	Transparencia del producto
●	18	Privacidad del cliente

●	19	Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio
●	20	Salud y seguridad del cliente
●	21	Ciberseguridad
●	22	Servicios post-venta
●	23	Cumplimiento regulatorio
●	24	Ética y anticorrupción
●	25	Gobierno corporativo
●	26	Estabilidad financiera
●	27	Relación con autoridades
●	28	Gestión de marca y comunicación ASG
●	29	Eficiencia energética y energías renovables
●	30	Gestión del agua
●	31	Gestión de residuos y eficiencia de materiales
●	32	Resiliencia al cambio climático
●	33	Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero)
●	34	Desarrollo socio-económico de comunidades
●	35	Inclusión y educación financiera
●	36	Cultura y seguridad vial





Contenidos por tema material del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021

Tema material	Estándar GRI	Contenido GRI	Contenido del indicador	Página / respuesta	Omisión/Comentario	Principios de Pacto Global	ODS y Metas	
Atracción y retención del talento	GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	86		Principio 6	"4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3"	
		401-2	"Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales"	43			8.2, 8.5	
Competitividad del negocio	GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	55		Principio 7	8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5	
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	21			13.1	
		201-3	"Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación"		"Se cuenta con programas de asesorías a colaboradores próximos a jubilarse y planes de retiro"			
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	55				
	GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	81			9.1,9.4	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	32			1.2,1.4,8.1,8.3,8.5	
Digitalización de procesos	GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	30				
Experiencia del cliente	GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	82			12.8	
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	82			16.3	
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	82			16.3	
Privacidad del cliente	GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	"Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente"	30			16.3, 16.10	
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	55		Principio 7	8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5	
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	21			13.1	
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		"Se cuenta con programas de asesorías a colaboradores próximos a jubilarse y planes de retiro"			
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	55				
Cumplimiento regulatorio	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	17			16.3	
Omnicanalidad	GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	"Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente"	30			16.3, 16.10	





Tema material	Estándar GRI	Contenido GRI	Contenido del indicador	Página / respuesta	Omisión/Comentario	Principios de Pacto Global	ODS y Metas
Clima laboral	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	38.87		Principio 6	5.1, 5.5, 8.5
Eficiencia logística	GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados	88		Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
		306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con residuos	88		Principios 7, 8	3.9, 6.3, 11.6, 12.4, 12.5
		306-3	Residuos generados	88		Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
		306-4	Residuos que se ha evitado su eliminación	88		Principios 7, 8	"3.9,11.6,12.4,12.5 "
		306-5	Residuos dirigidos a su eliminación	88		Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5
Automatización y eficiencia de procesos operativos	GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados	88		Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
Eficiencia energética	GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	89		Principios 7, 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	89		Principio 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2
		302-3	Intensidad energética	89		Principio 8	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
		302-4	Reducción del consumo energético	89		Principios 8, 9	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	89		Principio 8	7.3,8.4,12.2, 13.1



ESTÁNDAR DE COMERCIO ELECTRÓNICO 2018					
TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES	PÁGINA/ RESPUESTA COMPLEMENTARIA
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetro de actividad	CG-EC-000.A	Medida de la actividad de los usuarios definida por la entidad	Número	Reportamos el valor de las ventas en línea	81
Parámetro de actividad	CG-EC-000.B	Capacidad de procesamiento de datos, porcentaje subcontratado	Variable	La totalidad de la actividad de procesamiento de información es desarrollada por equipos de Grupo Elektra (Tiendas Elektra).	
Parámetro de actividad	CG-EC-000.C	Número de envíos	Número	NO DISPONIBLE	
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Infraestructura de hardware Gestión de energía y agua	CG-EC-130a.1	(1) Energía total consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje renovable	Gigajulios (GJ), porcentaje (%)		89
	CG-EC-130a.2	(1) Agua total extraída, (2) agua total consumida, porcentaje de cada una en regiones con estrés hídrico de línea de base alto o extremadamente alto	Mil metros cúbicos (m³), porcentaje (%)	Se presenta la captación de agua para el total de centros de Tiendas Elektra. No se dispone de la relación de la captación de agua que corresponde a zonas con estrés hídrico.	61
	CG-EC-130a.3	Discusión de la integración de consideraciones ambientales en la planificación estratégica para las necesidades del centro de datos.	N/A	NO DISPONIBLE	
Normas de publicidad y privacidad de datos	CG-EC-220a.1	Número de usuarios cuya información se utiliza para fines secundarios	Número	A nivel Grupo Elektra, el 40% de la información de nuestros clientes se utiliza para fines secundarios, contando para ello con su autorización.	30
	CG-EC-220a.2	Descripción de políticas y prácticas relacionadas con la publicidad de comportamiento y la privacidad del usuario.	N/A		82
Seguridad de datos	CG-EC-230a.1	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	N/A		30
	CG-EC-230a.2	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de usuarios afectados	Número, Porcentaje (%)	Al cierre de 2021, no se presentaron casos de filtración de datos personales.	
Reclutamiento, inclusión y desempeño de empleados	CG-EC-330a.1	Compromiso de los empleados como porcentaje	Porcentaje (%)		86
	CG-EC-330a.2	(1) Tasa de rotación voluntaria y (2) involuntaria para todos los empleados	Ratio		86
	CG-EC-330a.3	Porcentaje de representación de género y grupo racial / étnico para (1) gerencia, (2) personal técnico y (3) todos los demás empleados	Porcentaje (%)		87
	CG-EC-330a.4	Porcentaje de empleados técnicos que tienen visa H-1B	Porcentaje (%)	NO DISPONIBLE	
Empaquetado y distribución de productos	CG-EC-410a.1	Huella total de gases de efecto invernadero (GEI) de envíos de productos	Toneladas de CO ₂ -e	NO DISPONIBLE	
	CG-EC-410a.2	Análisis de las estrategias para reducir el impacto ambiental de productos en la fase de entrega	N/A		





ESTÁNDAR DE DISTRIBUIDORES MINORISTAS ESPECIALIZADOS Y MULTILÍNEA 2018					
TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES	PÁGINA/ RESPUESTA COMPLEMENTARIA
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetro de actividad	CG-MR-000.A	"Número de: (1) tiendas minoristas y (2) centros de distribución"	Número		81
Parámetro de actividad	CG-MR-000.B	"Área total de: (1) espacio comercial y (2) centros de distribución"	"Metros cuadrados (m ²)"		81
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Gestión de la energía en el comercio minorista y la distribución	CG-MR-130a.1	"(1) Energía total consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje renovable"	"Gigajulios (GJ), Porcentaje (%)"		89
Seguridad de datos	CG-MR-230a.1	"Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos"	N/A		30
	CG-MR-230a.2	"(1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de clientes afectados"	"Número, Porcentaje (%)"	Se reporta la ausencia de violaciones de datos; no está disponible el resto de la información solicitada.	30
Prácticas laborales	CG-MR-310a.1	"(1) Salario promedio por hora y (2) porcentaje de empleados de la tienda que ganan el salario mínimo, por región"	"Divisa para comunicar Porcentaje (%)"	"Todos nuestros colaboradores ganan por encima del salario mínimo."	
	CG-MR-310a.2	"(1) Tasa de rotación voluntaria y (2) involuntaria para los empleados de la tienda"	Ratio		86
	CG-MR-310a.3	"Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con violaciones a la ley laboral"	Divisa para comunicar	NO DISPONIBLE	
Diversidad e inclusión de la fuerza laboral	CG-MR-330a.1	"Porcentaje de representación de género y grupo racial / étnico para (1) la gerencia y (2) todos los demás empleados"	Porcentaje (%)		87
	CG-MR-330a.2	"Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con discriminación laboral"	Divisa para comunicar	NO DISPONIBLE	
Abastecimiento, embalaje y marketing de productos	CG-MR-410a.1	"Ingresos de productos certificados por terceros según los estándares de sustentabilidad ambiental y / o social"	Divisa para comunicar	NO DISPONIBLE	
	CG-MR-410a.2	"Discusión de los procesos para evaluar y gestionar los riesgos y / o peligros asociados con los productos químicos en los productos."	N/A	NO DISPONIBLE	
	CG-MR-410a.3	"Discusión de estrategias para reducir el impacto ambiental de los empaques"	N/A	Estamos desarrollando estrategias que nos permitan reducir la cantidad de residuos de embalaje que producimos, desde la relación comercial con nuestros proveedores, almacenaje, hasta la entrega final con el cliente.	



ITALIKA

GENERAMOS

Prosperidad Incluyente

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2021





Índice

Introducción	97
Cifras relevantes 2021	98
Estructura corporativa	99
Datos operativos y financieros	100
Experiencia al cliente	101
Cadena de proveedores	102
Colaboradores	103
Medio ambiente	106
Compromiso con la sociedad	109
Matriz de materialidad	111





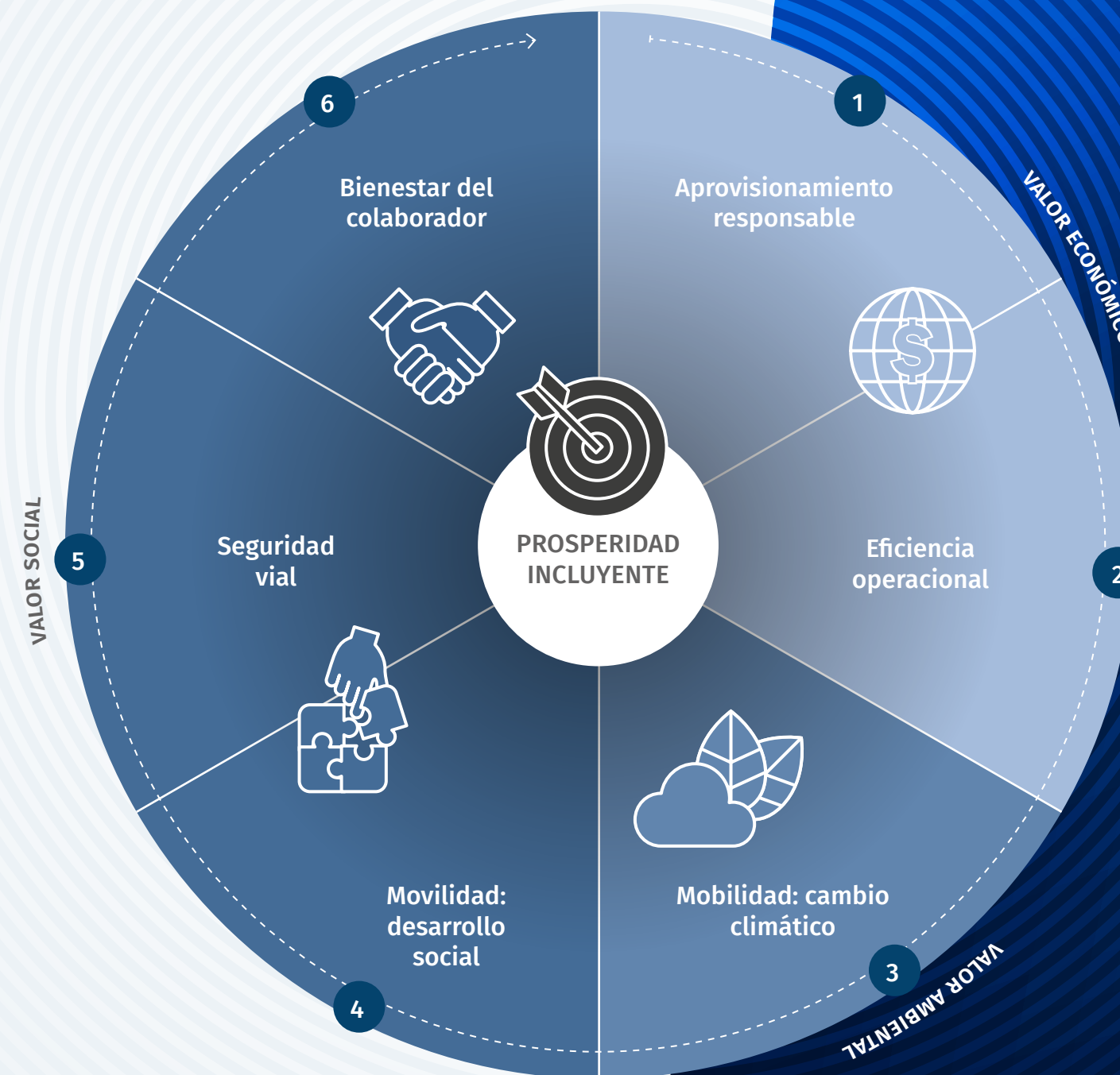
Introducción

Italika brinda acceso a un transporte propio a un amplio segmento de la población mexicana, facilitando la realización de sus actividades diarias de una forma cómoda y confiable.

Contamos con sistemas logísticos de vanguardia que permiten garantizar la entrega de refacciones en 72 horas en toda la República Mexicana. Su red de servicio está en México y Latinoamérica, con amplios horarios que garantizan el mantenimiento y la disponibilidad de refacciones a sus clientes.

Estamos comprometidos en trabajar en camino a la sustentabilidad a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Los ODS prioritarios para Italika son: 12. Producción y consumo responsable, 11. Ciudades y comunidades sostenibles y 13. Acción por el clima.

Nuestra estrategia esta compuesta por 6 focos y 10 líneas de acción:



1		
2		
3		
4		
5		
6		

- CLIENTES
- COLABORADORES
- PROVEEDORES
- INVERSIONISTAS
- AUTORIDADES
- COMPETIDORES
- COMUNIDAD

Líneas de acción	
1.1	Evaluación de proveedores
1.2	Desarrollo local
2.1	Uso de energía
2.2	Gestión de residuos
3.1	Innovación a productos eco
4.1	Accesibilidad de los productos
5.1	Calidad y mantenimiento de los productos
5.2	Manejo responsable
6.1	Diversidad y desarrollo
6.2	Seguridad salud y bienestar





Cifras relevantes 2021

Datos operativos y financieros:

- +760 mil motocicletas ensambladas
- +900 mil motocicletas vendidas
- +21% de incremento en ventas respecto a 2020
- +220 mil MDP invertidos en innovación
- 1 planta ensambladora **Ensamblika**

Experiencia del cliente:

- 955 centros de servicio
- 4,100 puntos de contacto

Proveedores:

- 100% de proveedores de 1er nivel evaluados
- 61.7% de proveedores son locales

Colaboradores:

- 4,673 colaboradores
- 31.2% son mujeres
- 1.3% sindicalizados
- 1er lugar en la industria **Manufacturera** en temas de inclusión y diversidad por la **Certificación de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015** en Igualdad Laboral y No Discriminación.

Medio ambiente:

- 313 motocicletas eléctricas Voltium vendidas
- 85% de recuperación en residuos de baterías
- 45% de recuperación en residuos de aceites
- 15% de reducción de emisiones de GEI de alcance 1+2 respecto a 2020

Seguridad vial:

- 77 mujeres fueron capacitadas en materia de seguridad vial y conducción de motocicletas.
- 12% de reducción de accidentes viales para el personal de cobranza de Banco Azteca
- 1 alianza con la **Comisión Estatal de Seguridad Pública (CES)** de Morelos para la capacitación de repartidores de comida en el Estado.



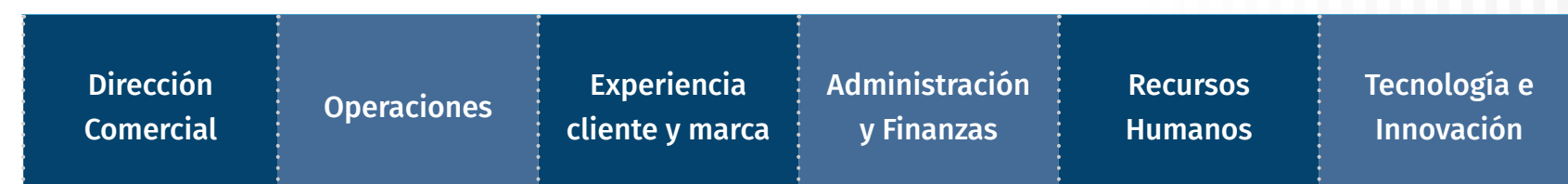


Estructura corporativa

2-9

Somos un negocio dedicado a brindar soluciones de movilidad, especializada en el mercado de motocicletas comerciales.

Respondemos a la estructura de gobierno corporativo del grupo, así como al Consejo de Administración y al cuerpo directivo que nos compone. A continuación, presentamos la estructura de nuestra compañía al cierre de 2021:



Este año, destacamos la consolidación de la Dirección de Movilidad, área destinada a potencializar el ecosistema de nuestro mercado, creando valor añadido a nuestros clientes a través del desarrollo de servicios y productos que complementen la experiencia con nuestras motocicletas.





Datos operativos y financieros

203-1; TR-AU-000.A; TR-AU-000.B

En los últimos años, el consumo de motocicletas en México ha registrado un crecimiento constante. De acuerdo con datos de MotorCycles Data (McD), el sector registró un aumento de la demanda en 2020 de 23.2%.



En la actualidad, contamos con una presencia de mercado que supera el 60% frente a competidores en su gran mayoría extranjeros. A su vez, hemos consolidado una amplia red de servicio a lo largo del país, llegando a 955 Centros de Servicios Autorizados (más de 200 en Centroamérica), 4,100 puntos de contacto y una producción anual estimada de 760,000 motocicletas.

Sumado al reciente acuerdo de sociedad para distribuir Hero Motor en México, continuaremos brindando y creando un ecosistema en donde nuestros clientes tengan acceso a mejores productos y servicios.

	2019	2020	2021	VAR 21-20
Motocicletas ensambladas	760,740	720,000	766,568	6.47%
Motocicletas vendidas	828,374	800,000	938,672	17.33%
Ventas (MDP)	16,520	18,800	22,832	21%
Centros de Servicio Italika (CSIT) - México	840	877	955	8.8%
Centros de Servicio Italika (CSIT) -Latinoamérica	170	198	200	1%
Plantas ensambladoras	1	1	1	NA

Inversiones realizadas 2021	
Categoría	Monto (MXN)
Tecnología	186,598,862
Construcción, remodelación y mantenimiento de oficinas/planta	220,687,735
Otros conceptos	31,892,648

Mantenemos constantes inversiones para diversificar nuestra oferta, al mismo tiempo que incursionamos en el desarrollo de nuevas tecnologías y ecosistemas que mejoren la experiencia del cliente e impulsen el uso de nuevas formas de movilidad.





Experiencia del cliente

416-1; 416-2; 417-1; 417-2; 417-3; TR-AU-250a.2; TR-AU-250a.3

Mantenemos especial atención en la expectativas y necesidades de nuestros clientes. Monitoreamos de manera anual el Índice de Promotores Neto (IPN) que considera la satisfacción de los consumidores. Los clientes se categorizan en tres grandes dimensiones:

- ♦ **Detractores (0-6):** aquellos que se encuentran insatisfechos con el servicio.
- ♦ **Pasivos (7-8):** satisfechos con el servicio, pero que no lo recomiendan.
- ♦ **Promotores (9-10):** aquellos que recomiendan y promueven a la compañía, sus productos y servicios.

	IPN 2020	IPN 2021
Italika	44.5%	35.4%

Por otro lado, mejoramos los canales de atención que tenemos. En 2022, tenemos planeado el lanzamiento de la primera App digital llamada ITALIKA+, en donde los clientes podrán acceder a diferentes opciones de servicio y agendar citas para mantenimiento, así como llamadas de emergencias. Además, se pretende crear una comu-

nidad social dentro de ella, en donde usuarios podrán entrar en comunicación y organizar eventos de convivencia, experiencia, etc. Esta App estará disponible para iOS y Android.

Mantenemos un servicio de post venta apoyados de los Centros de Servicio Italika, en donde los clientes pueden recibir asesoría para el uso y mantenimiento de sus motocicletas. Al mismo tiempo, disponemos de un blog en nuestro sitio oficial web en donde continuamente publicamos contenido informativo.

En cuanto a la transparencia y comunicación de nuestras motocicletas, así como diferentes artículos, informamos sobre las especificaciones, prevención y manejo seguro de cada uno de ellos, incluyendo baterías y aceites, los cuales podrían representar un mayor riesgo al consumidor.



955 Centros de Servicios Autorizados
4,100 puntos de contacto

Ponemos a disposición manuales de uso, material informativo en tienda y en etiquetado con contenido relevante en materia de mantenimiento, uso en nuestro sitio oficial web.

Gracias a estos esfuerzos, no hemos recibido quejas y/o denuncias en torno a la transparencia de nuestros productos.

[🔗 Consulta nuestro sitio oficial web Italika.mx](https://www.italika.mx)





Cadena de **proveedores**

204-1; 308-1; 308-2; 414-1; 414-2

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, gestionamos la adquisición de proveedores con metodología propia, considerando siempre garantizar la seguridad, así como la calidad de las refacciones y partes para un correcto ensamble. De igual forma, todos nuestros proveedores están alineados con el Código de Conducta para este grupo de interés, el cual se deriva desde Grupo Salinas.

A continuación, el desglose de gasto de proveedores según el porcentaje de proveedores locales para efectos del año en que presentamos este informe.

	2019	2020	2021
% de proveedores locales	21.43%	52.24%	61.76%
% de presupuesto de adquisiciones en proveedores locales (sobre el presupuesto total)	29.46%	28.26%	31.55%

ITK 2021		
	Número de proveedores	Desglose de gasto (%)
Servicios Generales	67	83.23%
Tecnología	19	10.51%
Mercadeo	12	1.50%
Equipamiento Oficinas	16	4.44%
Construcción oficinas y sucursales	9	0.27%
	123	100%

Tipo de proveedor	Total de proveedores evaluados en los últimos 3 años	Porcentaje de proveedores en esa categoría evaluada en los últimos 3 años	Objetivo
Proveedores de 1er nivel	74	100.0%	Mantener la cartera de proveedores de primer nivel e incrementarla en más del 5%. Año Objetivo: 2023
Proveedores críticos que no son de 1er nivel	5	100.0%	Desarrollar a los proveedores críticos para que dejen de serlo. Año Objetivo: 2023

Apoyamos con revisiones puntuales y visitas a nuestros proveedores, a quienes auditamos en cuanto a la calidad de los componentes, durabilidad y funcionamiento, por mencionar algunos puntos.

Estas evaluaciones las realizamos de forma semestral, en donde identificamos aquellos proveedores que son considerados de alto riesgo debido a su desempeño financiero, calidad de materias primas, logística, regulaciones de gobierno, temas sociales, ambientales y asuntos de fuerza mayor, entre otros.





Colaboradores

Plantilla

2-7; 401-1; 407-1; TR-AU-310a.1

En línea con la visión de Grupo Elektra, fomentamos el desarrollo profesional y personal de las personas que colaboran con nosotros. A la par fomentamos la paridad de oportunidades desde una perspectiva de género.



Altas en 2021 por rango de edad				
	< de 30 años	30 a 50 años	más de 50	Total general
Hombre	897	369	14	1,280
Mujer	304	258	9	571
Total	1,201	627	23	1,851

Bajas en 2021 por rango de edad				
	< de 30 años	30 a 50 años	más de 50	Total general
Hombre	578	359	21	958
Mujer	145	135	6	286
Total	723	494	27	1,244

4,673 colaboradores al cierre de 2021

100% de ellos con contratos fijos

Plantilla por tipo de contrato 2021			
Mujeres		Hombres	
Fijo	Temporal	Fijo	Temporal
1,454	7	3,204	8

Desglose de la plantilla por género y edad						
< de 30 años		30 a 50 años		más de 50 años		Total general
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
32%	12%	33%	18%	4%	1%	100%
1,479	560	1,565	847	168	54	4,673





Rotación Italika 2021	
	Total
Bajas inducidas	158
Transferencia	0
Bajas Voluntarias	1,086
Total	1,244
% Rotación	28.54%

Porcentaje de colaboradores sindicalizados 2021
1.3%

Índice de rotación por género 2021		
	Hombres	Mujeres
Inducida	5.00%	0.83%
Voluntaria	15.50%	5.30%

Antigüedad de los colaboradores					
	3 a 6 meses	6 a 12 meses	12 meses a 2 años	2 a 4 años	4 o más años
Hombre	180	449	237	509	1,119
Mujer	97	233	153	276	454

A su vez, fomentamos prácticas éticas a fin de evitar y disminuir los casos de corrupción, acoso o cualquier actitud/acción que atente contra nuestros valores corporativos.





Diversidad e igualdad de **oportunidades**

405-1

Al igual que las diferentes compañías de Grupo Salinas, este año contamos con el apoyo de la Unidad de Género para promover el tema en cada una de nuestras áreas; no obstante, hemos realizado anteriormente programas y acciones que empoderen al personal femenino con el que contamos.



	Diversidad en la plantilla					
	Mandos operacionales		Mandos medios		Directivos	
	Número	%	Número	%	Número	%
Hombre	3,057	95%	122	4	33	1
Mujer	1,407	96%	49	3	5	0

En Italika hemos realizado diferentes actividades, entre ellas cursos y capacitaciones, así como talleres de defensa personal.

De igual forma, participamos en la campaña “Las herramientas no sólo son para hombres”, con una dinámica basada en regalar objetos estereotipados para que las personas se dieran cuenta de las consecuencias que conlleva hacerlo.

Diversidad en puestos directivos			
1er línea de mando		2 línea de mando	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
11	3	96	34
79%	21%	74%	26%

De las 80 sesiones que se impartieron, tuvimos registro de 28 colaboradores que presentaron asistencia.

Seguiremos cooperando e incrementando los esfuerzos para asegurar la igualdad de oportunidades en nuestra empresa.

2019 año en el que obtuvimos la **Certificación de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015** en Igualdad Laboral y No Discriminación.

1er lugar en la industria manufacturera en el Ranking PAR de inclusión, equidad y diversidad en el trabajo





Medio Ambiente

TR-AU-410a.2

Continuamos avanzando en nuestro desempeño ambiental y los impactos que generamos desde nuestra operación. Al mismo tiempo, nos encontramos incursionando en las posibilidades y desarrollo de soluciones de movilidad basadas en energía limpia. Un ejemplo de ello son los modelos Voltium.

A la fecha, hemos vendido cerca de 313 motocicletas eléctricas, proporcionando al cliente una opción más amigable con el medio ambiente. Seguiremos trabajando para desarrollar un ecosistema que favorezca la demanda de transporte sustentable.



	2021
Motocicletas vendidas Voltium	313
Ventas (MDP)	6,992,578

Materiales

301-1; TR-AU-440a.1

Derivado a la naturaleza de nuestras operaciones reportamos el uso y disposición de materiales los cuales están compuestos por componentes destinados al ensamblaje y hules espuma para la protección de éstos. Así mismo nos encontramos impulsando la compra de materiales que provengan de procesos de reutilización y reciclaje.

	Materiales utilizados Italika 20-21		Unidad de medida
	2020	2021	
Componentes para ensamble	5,472	310,432,698	Piezas
Plástico para emplayado	0.5	0.6	Toneladas
Pallets de madera	1,106	1,341.5	Toneladas
Pallets de metal	385	514	Toneladas
Fleje	81	14.7	Toneladas
Unicel	149	130	Toneladas
Hule Espuma	1,440	1,482.1	Toneladas





Residuos

306-3; 306-4; 306-5; TR-AU-440b.1

Aumentamos el porcentaje de residuos reciclados en un seis por ciento; mientras que registramos un aumento de tres por ciento para los residuos considerados como peligrosos.

ITALIKA Y ENSAMBLIKA (toneladas) 2019-21				
	2019	2020	2021	Δ21-20
RECICLAJE	7,339	9,061	9,573	6%
PELIGROSOS	1,525	4	4	0%
SÓLIDOS URBANOS	410	376	647	72%
TOTAL	9,279	9,441	10,224	8%

Residuos peligrosos	Porcentaje de recuperación 2021	Kg
Baterías	85%	1,700.00
Líquidos aceite/pintura	45%	790.00
Sólidos aceite/pintura	65%	1,123.00

● Cartón	● Chatarra	● Aluminio Dest.
● Hule espuma	● Unicel	● Pedacería
● Madera	● Fleje	● Otros



Objetivo 2021
10,400

Resultado 2021
10,224

Meta 2021
10,400

Este año, comenzamos a contabilizar los residuos peligrosos que se destinan a reciclaje provenientes de las agencias.

A continuación, los principales objetivos que tenemos en materia de producción de residuos.



Agua

En Italika continuamos nuestro compromiso con el cuidado y preservación del recurso hídrico, a continuación, se presentan los datos durante el 2021 en el consumo del mismo.

Captación de agua (m3) 2019-2021			
2019	2020	2021	Δ21-20
33,800	38,251	51,813	28%

Desglose de la captación de agua 2021 (m3)		
Suministro municipal	Captación pluvial	Agua tratada
48,913	300	2,600

Consumo de agua (m3) 2021		
Objetivo 2021	Resultado 2021	META 2022
39,500	51,813	50,000

Energía y Emisiones

302-1; 302-4; 305-1; 305-2; 305-5

Debido a la apertura de la nueva planta de producción localizada en el municipio de Lerma, Estado de México y a la integración de nuevas marcas de motocicletas, el consumo de algunos combustibles aumentó considerablemente, mientras que otros como el Gas LP registraron una disminución.

Consumo Combustible				
	2019	2020	2021	Δ21-20
Gasolina (lts)	476,381	603,917	355,874	-41%
Diesel	1,516	2,872	61,216	2031%
Gas LP (lts)	82,583	82,658	60,351	-27%
Total (Gj)	21,581	26,547	18,384	-31%

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA COMBUSTIBLE (Gj)		
Objetivo 2021	Resultado 2021	Meta 2022
NR	18,384	19,000

Consumo de Electricidad				
	2019	2020	2021	Δ21-20
Red (GWh)	6.3	7.2	7.9	10%
Contratos de energía renovable (GWh)	0.1	0.1	0.1	0%
Total (GWh)	6.4	7.3	8	10%
Total (Gj)	23,036	26,467	29,005	10%

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELECTRICA (GWH)		
Objetivo 2021	Resultado 2021	Meta 2022
9	8	9

Aún con el progresivo regreso a las operaciones y resultados registrados hasta el año 2019, aunado al incremento de la línea de productos y apertura de nuevas plantas de producción, logramos reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

Emisiones GEI (tonCO2e)				
	2019	2020	2021	Δ21-20
Alcance 1	1,534	1,892	1,316	-30%
Alcance 2	3,182	3,557	3,342	-6%
Alcance 1+2	4,715	5,449	4,658	-15%

OBJETIVOS EMISIONES ALCANCE 1 +2 (tonCO2e)				
Objetivo 2020	Resultado 2020	Meta 2021	Resultado 2021	Meta 2022
4,500	5,449	6,000	4,658	6,000





Compromiso con la **sociedad**

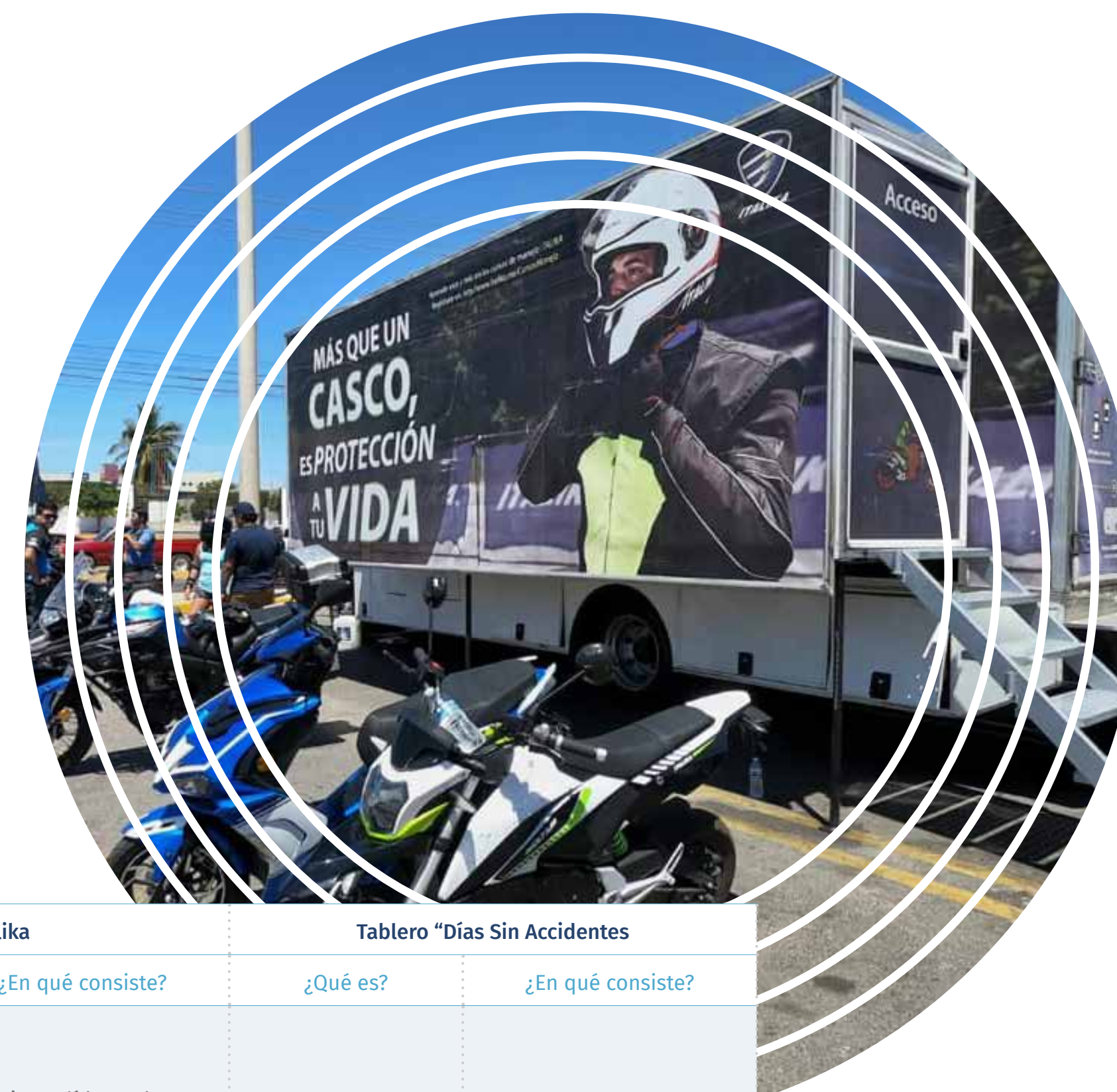
Seguridad Vial

416-1; 416-2

Conscientes de la responsabilidad social que tenemos, tomamos acción a través de diferentes iniciativas entre las que incluyen los cursos de manejo, así como jornadas de concientización.

Proveemos de motocicletas a Banco Azteca para el ejercicio de las actividades del personal de cobranza. De esta forma, implementamos cuatro campañas principales para prevenir y brindar el conocimiento necesario en caso de presentarse algún accidente:

*Gracias a los esfuerzos señalados, logramos una **reducción general de accidentes del 12.4%***



Programa "Toma 5".		Campaña "Métete esto a la Cabeza".	
¿Qué es?	¿En qué consiste?	¿Qué es?	¿En qué consiste?
Es una campaña permanente de prevención, dirigida a la revisión de las condiciones de (ITK'S) motocicletas y revisión del Equipo de Protección Personal.	Sensibilización en tres grandes pilares: ♦Revisión de Condiciones de ITK (motocicleta) ♦Plática tips semanales Líderes con gestores ♦Revisión de quipo de Protección Personal (Casco, Esqueleto, Chamarra, Guantes, Rodilleras, Espinilleras e Impermeable)	Es una estrategia de comunicación interna con el objetivo de generar cultura de prevención y sensibilización para reducir accidentes.	Compartimos de manera mensual tips preventivos que permitan desarrollar comportamientos seguros.

Curso de Oro Italika		Tablero "Días Sin Accidentes"	
¿Qué es?	¿En qué consiste?	¿Qué es?	¿En qué consiste?
Consta de una serie de actividades para reforzar el conocimiento y habilidad en el manejo.	Capacitar a líderes de Gerencia en todo el país con habilidades de manejo, transformándolos en formadores certificados capaces de difundir e instruir lo aprendido para reducir accidentes.	Es una herramienta indicador para conocer los días sin accidentes de las gerencias y número de accidentes acumulados.	En este caso, el o la líder de cada gerencia es responsable de actualizar diariamente los días acumulados sin accidentes, a fin de llevar un control.





Para mayor información sobre datos cuantitativos relacionados a accidentes y seguridad vial de Banco Azteca, consulte el Informe de Sustentabilidad 2021 de Grupo Elektra.

Por otro lado, en el mes de mayo, con motivo de las Semana Mundial por la Seguridad Vial de las Naciones Unidas, realizamos capacitaciones a lo largo de los diferentes centros de servicio en el país, así como campañas de comunicación.

A continuación, algunos de los temas en los que profundizamos:

- ◆ ¿Qué es educación vial?
- ◆ Señales de tránsito

- ◆ ¿Cómo cruzar la calle?
- ◆ Conductor motociclista
- ◆ Uso de equipo de seguridad al trasladarse en bicicleta y motocicleta
- ◆ Práctica en Miniciudad Italika

Al mismo tiempo, brindamos servicio de mantenimiento gratuito durante la misma semana en la que realizamos esta campaña.

Finalmente, en agosto llevamos a cabo, en alianza con la Comisión Estatal de Seguridad Pública (CES) Morelos, sesiones de prevención dirigidas a personas que laboran en plataformas digitales de entrega de comida y artículos diversos.

Filantropía:

Contribuciones de ciudadanía corporativa y filantropía por parte de Banco Azteca 2021 (MXN)		
Donaciones	\$131,330	30.44%
Inversiones en la comunidad	0	0%
Iniciativas comerciales (patrocinios)	\$300,000	69.56%
Total	\$431,330	100%
Contribuciones en efectivo	\$406,478	94.23%
Tiempo de voluntariado	0	0 %
Donaciones en especie	\$24,852	5.77%
Total	\$431,330	100%

Empoderamiento de las mujeres

Fomentamos continuamente la igualdad de género en las comunidades. En 2016 iniciamos el proyecto ITALIKA RACING y ITALIKA WOMENS INTERNATIONAL CUP, plataforma que tiene el objetivo de impulsar el motociclismo deportivo y fomentar el desarrollo de nuevos talentos, ayudando en la transición al profesionalismo en las competencias de motocicletas.

EL ITALIKA WOMENS INTERNATIONAL CUP tiene como objetivo abrir un espacio para que las mujeres se desempeñen de manera profesional dentro del motociclismo de velocidad. La cuarta edición de la ITALIKA Women's International Cup Única, Copa Internacional Femenil Monomarca en la historia del motociclismo de velocidad, en el que participan las pilotos más rápidas del planeta.

Sumado a los cursos y capacitaciones que impartimos para que cada vez más mujeres puedan usar las motocicletas como medio de transporte, e incluso de trabajo. En el mes de octubre, realizamos jornadas de cursos dirigidos a un sector femenino, en donde además de enseñarles a usar los equipos, compartimos técnicas y conocimientos para conocer sus necesidades y responder ante posibles eventualidades.

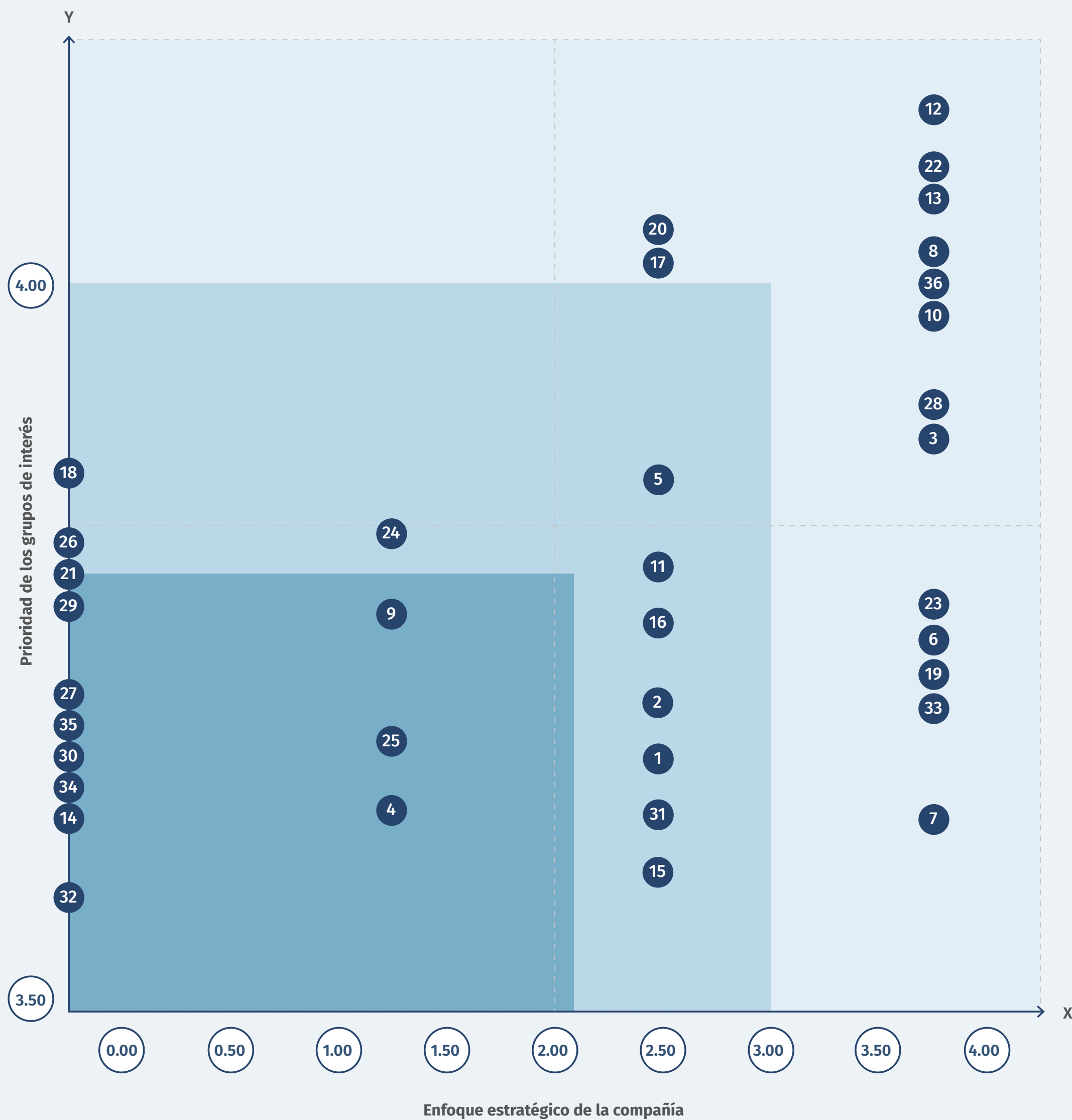
Por otra parte, impulsamos la presencia de mujeres en nuestros centros de servicios y refacciones mediante el programa Mujeres Líderes. Durante 2021, realizamos diferentes cápsulas en donde capturamos la historia de cada una de estas mujeres quienes nos contaron sus experiencias.

*Por primera vez en 2021, este campeonato tuvo impacto a nivel Latam, en el cual la mexicana **Astrid Madrigal** resultó ganadora*

*Un total de **77 mujeres** fueron capacitadas en materia de seguridad vial y conducción de motocicletas*

Consulta una de las cápsulas Mujeres Líderes





Matriz de materialidad Italika

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

●	1	Capacitación y desarrollo de oportunidades
●	2	Atracción y retención de talento
●	3	Clima laboral
●	4	Diversidad e igualdad de oportunidades
●	5	Salud y seguridad del colaborador
●	6	Cadena de suministro responsable
●	7	Automatización y eficiencia de procesos operativos
●	8	Competitividad del negocio
●	9	Digitalización de procesos
●	10	Eficiencia logística
●	11	Empaque responsable
●	12	Experiencia del cliente
●	13	Innovación de productos y servicios
●	14	Inversión ASG (ambiental, social y de gobernanza)
●	15	Alianza con socios estratégicos
●	16	Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos
●	17	Transparencia del producto
●	18	Privacidad del cliente

●	19	Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio
●	20	Salud y seguridad del cliente
●	21	Ciberseguridad
●	22	Servicios post-venta
●	23	Cumplimiento regulatorio
●	24	Ética y anticorrupción
●	25	Gobierno corporativo
●	26	Estabilidad financiera
●	27	Relación con autoridades
●	28	Gestión de marca y comunicación ASG
●	29	Eficiencia energética y energías renovables
●	30	Gestión del agua
●	31	Gestión de residuos y eficiencia de materiales
●	32	Resiliencia al cambio climático
●	33	Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero)
●	34	Desarrollo socio-económico de comunidades
●	35	Inclusión y educación financiera
●	36	Cultura y seguridad vial





Contenidos por tema material del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021							
Tema material	Estándar GRI	Contenido GRI	Contenido del indicador	Página / respuesta	Omisión/Comentario	Principios de Pacto Global	ODS y Metas
Atracción y retención del talento	GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	35,103		Principio 6	"4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3"
		401-2	"Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales"	43			8.2, 8.5
Competitividad del negocio	GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	53		Principio 7	8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	21,22			13.1
		201-3	"Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación"	"Se cuenta con programas de asesorías a colaboradores próximos a jubilarse y planes de retiro"			
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	55			
	GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	100			9.1,9.4
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	102			1.2,1.4,8.1,8.3,8.5
Cumplimiento regulatorio	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	17			16.3
	GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Al cierre de 2021, no recibimos ningún tipo de sanción y queja producto de nuestra operación y/generación de residuos			
Experiencia del cliente	GRI 416 Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	101, 109	"Todos los protocolos de pruebas y validación de producto se encuentran documentados e integrados en un sistema de conformidad con la norma ISO 9001:2015 y en supervisión continua del proveedor fabricante. "		
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	101, 109	No recibimos casos de incumplimiento relacionados con la seguridad de las motocicletas/artículos		
Innovación de productos y servicios	GRI 416 Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	101, 109	"Todos los protocolos de pruebas y validación de producto se encuentran documentados e integrados en un sistema de conformidad con la norma ISO 9001:2015 y en supervisión continua del proveedor fabricante. "		
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	101, 109	No recibimos casos de incumplimiento relacionados con la seguridad de las motocicletas/artículos		
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	53		Principio 7	8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	21,22			13.1
		201-3	"Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación"	"Se cuenta con programas de asesorías a colaboradores próximos a jubilarse y planes de retiro"			
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	55			
Transparencia del producto	GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	101			12.8
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	101			16.3
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	101			16.3





Cultura y seguridad vial	GRI 416 Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	101,109	"Todos los protocolos de pruebas y validación de producto se encuentran documentados e integrados en un sistema de conformidad con la norma ISO 9001:2015 y en supervisión continua del proveedor fabricante. "		
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	101,109	No recibimos casos de incumplimiento relacionados con la seguridad de las motocicletas/artículos		
Cadena de suministro responsable	GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	102			8.3
		GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	102		
	308-2		"Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas"	102			
	GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1	"Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales "	102			5.2, 8.8, 16.1
414-2		"Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas"	102			5.2, 8.8, 16.1	
Salud y seguridad del cliente	GRI 416 Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	101,109	"Todos los protocolos de pruebas y validación de producto se encuentran documentados e integrados en un sistema de conformidad con la norma ISO 9001:2015 y en supervisión continua del proveedor fabricante. "		16.3
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	101,109	No recibimos casos de incumplimiento relacionados con la seguridad de las motocicletas/artículos		
Servicios post-venta	GRI 416 Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	101,109	"Todos los protocolos de pruebas y validación de producto se encuentran documentados e integrados en un sistema de conformidad con la norma ISO 9001:2015 y en supervisión continua del proveedor fabricante. "		16.3
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	101,109	No recibimos casos de incumplimiento relacionados con la seguridad de las motocicletas/artículos		
Gestión de marca y comunicación ASG (ambiental, social y de gobernanza)	GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	101			12.8
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	101			16.3
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	101			16.3
Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero)	GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	108		Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	108		Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	108		Principios 8, 9	13.1, 14.3, 15.2
Clima laboral	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	105		Principio 6	"5.1, 5.5, 8.5"
Eficiencia logística	GRI 301: Materiales	301-1		pag. 10 (Anexo ITK)			
	GRI 305: Emisiones	305-1		pag. 12 (Anexo ITK)			
Automatización y eficiencia de proceso operativos	GRI 306: Residuos 2020	306-3	Residuos generados	107		Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
		306-4	Residuos que se ha evitado su eliminación	107		Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5
		306-5	Residuos dirigidos a su eliminación	107		Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5





ESTÁNDAR DE AUTOMÓVILES 2018					
TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES	PÁGINA/ RESPUESTA COMPLEMENTARIA
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetro de actividad	TR-AU-000.A	Número de vehículos fabricados	Número		100
Parámetro de actividad	TR-AU-000.B	Número de vehículos vendidos	Número		100
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Seguridad del producto	TR-AU-250a.1	Porcentaje de modelos de vehículos calificados por los programas NCAP con una calificación general de seguridad de 5 estrellas, por región.	Porcentaje (%)	NO DISPONIBLE	
	TR-AU-250a.2	Número de quejas por defectos relacionados con la seguridad, porcentaje investigado.	"Número, Porcentaje (%) "		101
	TR-AU-250a.3	Número de vehículos retirados	Número	Al cierre de 2021, ninguna serie de motocicletas requirió retirarse del mercado por ningún motivo.	101
Prácticas laborales	TR-AU-310a.1	Porcentaje de los colaboradores activos cubiertos por convenios colectivos.	Porcentaje (%)		103
	TR-AU-310a.2	(1) Número de paros laborales y (2) días totales de inactividad.	Número, Días	NO DISPONIBLE	
Economía de combustible y emisiones de la fase de uso	TR-AU-410a.1	Economía de combustible de la flota de pasajeros promedio ponderada por ventas, por región.	"Mpg, L/km, gCO ₂ /km, km/L "	NO DISPONIBLE	
	TR-AU-410a.2	Número de (1) vehículos de emisión cero (ZEV), (2) vehículos híbridos y (3) vehículos híbridos enchufables vendidos.	Número		106
	TR-AU-410a.3	Discusión de la estrategia para gestionar el ahorro de combustible de la flota y los riesgos y oportunidades de emisiones.	N/A	Continuamos desarrollando estrategias integrales que nos permitan mejorar la accesibilidad a los clientes de los modelos Voltium, generando así el ecosistema necesario que garantice el uso de estas soluciones de movilidad sustentable.	
Abastecimiento de materiales	TR-AU-440a.1	"Descripción de la gestión de riesgos asociado con el uso de materiales críticos."	N/A		106
Eficiencia y reciclaje de materiales	TR-AU-440b.1	Cantidad total de residuos de fabricación, porcentaje reciclado.	"Toneladas (t), Porcentaje (%) "		107
	TR-AU-440b.2	Peso del material al final de su vida útil recuperado, porcentaje reciclado.	"Toneladas (t), Porcentaje (%)"	NO DISPONIBLE	
	TR-AU-440b.3	Reciclabilidad media de los vehículos vendidos.	"Porcentaje (%) por toneladas métricas ponderadas en función de las ventas (t)"	NO DISPONIBLE	



GENERAMOS

Prosperidad Incluyente

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2021





Índice

Introducción	117	Inversiones responsables en la cartera de Afore	138
Cifras relevantes 2021	118	Compromiso social: demografía laboral y diversidad	139
Gobierno Corporativo	120	Rotación, compromiso y desarrollo de carrera	140
Datos operativos y financieros	122	Compromiso con la comunidad	141
Responsabilidad fiscal	124	Compromiso ambiental	143
Ética y Corrupción	125	Matriz de materialidad	147
Gestión de riesgos	127	Correlación con los ODS	148
Objetivos 2022 en cambio climático	133	Tabla de contenidos GRI	149
Finanzas sostenibles	134	Tabla de contenidos SASB	151
Créditos con criterios ambientales	135		
Seguros sostenibles: dimensión ambiental y social	136		



INTRODUCCIÓN

En nuestra institución, consideramos que **la ruta a la sustentabilidad y la búsqueda de un futuro mejor, requiere de un firme compromiso** para trabajar por México además de promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas con principal enfoque en los siguientes: 1 Fin de la pobreza. 8 Trabajo decente y crecimiento económico. 10 Reducción de las desigualdades. 4 Educación de calidad y 13. Acción por el clima.



Nuestra ambición es ser un actor importante de la sustentabilidad en México y en los países donde tenemos presencia, contribuyendo a la prosperidad incluyente al promover la inclusión financiera responsable de nuestros clientes, incorporandola en nuestras actividades cotidianas.

Nuestra estrategia está compuesta por 5 focos y 11 líneas de acción:



1	●	12	15
2	●	7	9
3	●	10	13
4	●	1	3
5	●	3	4

Líneas de acción	
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

Banco Azteca, como parte de Grupo Salinas tenemos el firme compromiso de crear valor económico, social y ambiental, por lo que en abril de 2021 ratificamos nuestra adhesión al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Fomentamos el desarrollo y bienestar en todos los niveles de la sociedad, generando valor tangible y sostenible al ofrecer Servicios Financieros accesibles para millones de familias, al mismo tiempo que promovemos la igualdad, inclusión y respeto a los derechos humanos.





Cifras relevantes 2021

Datos operativos y financieros:

+30 millones de clientes
2,590 puntos de contacto
1,974 sucursales en México

Experiencia del cliente:

+16 millones de clientes digitales
50% de participación para la colocación de préstamos en la app digital

801 municipios en los que tenemos presencia y **139** en donde somos la **única opción bancaria**

Equipo:

+52 mil colaboradores en plantilla
+54 mil colaboradores capacitados en temas de ciberseguridad
+42 mil colaboradores capacitados en protección de datos personales
-12% de reducción de accidentes viales para nuestro personal de cobranza

Medio ambiente:

-46% de disminución de emisiones de Alcance 3 para los viajes de negocios

35% de la energía utilizada proviene de **fuentes renovables**

1er mapeo de riesgos ambientales con base en TCFD en la cartera corporativa y comercial

Inclusión financiera:

+3.3 mil MDP en créditos para el desarrollo de Pymes

Somos el Banco número 1 en Créditos Personales otorgados

+67 mil MDP como saldo de captación para nuestros productos inclusivos

+60 millones de personas beneficiadas con el programa Aprende y Crece

1 premio Aequales a la Cuenta Somos destinada a potencializar la inclusión bancaria en mujeres

Finanzas sostenibles:

6% de la cartera total obtuvo

financiamientos sustentables

+3 mil MDP de crédito destinados a proyectos para la generación de energía sustentable

2% de exposición de la cartera en inversiones sostenibles de renta variable AFORE

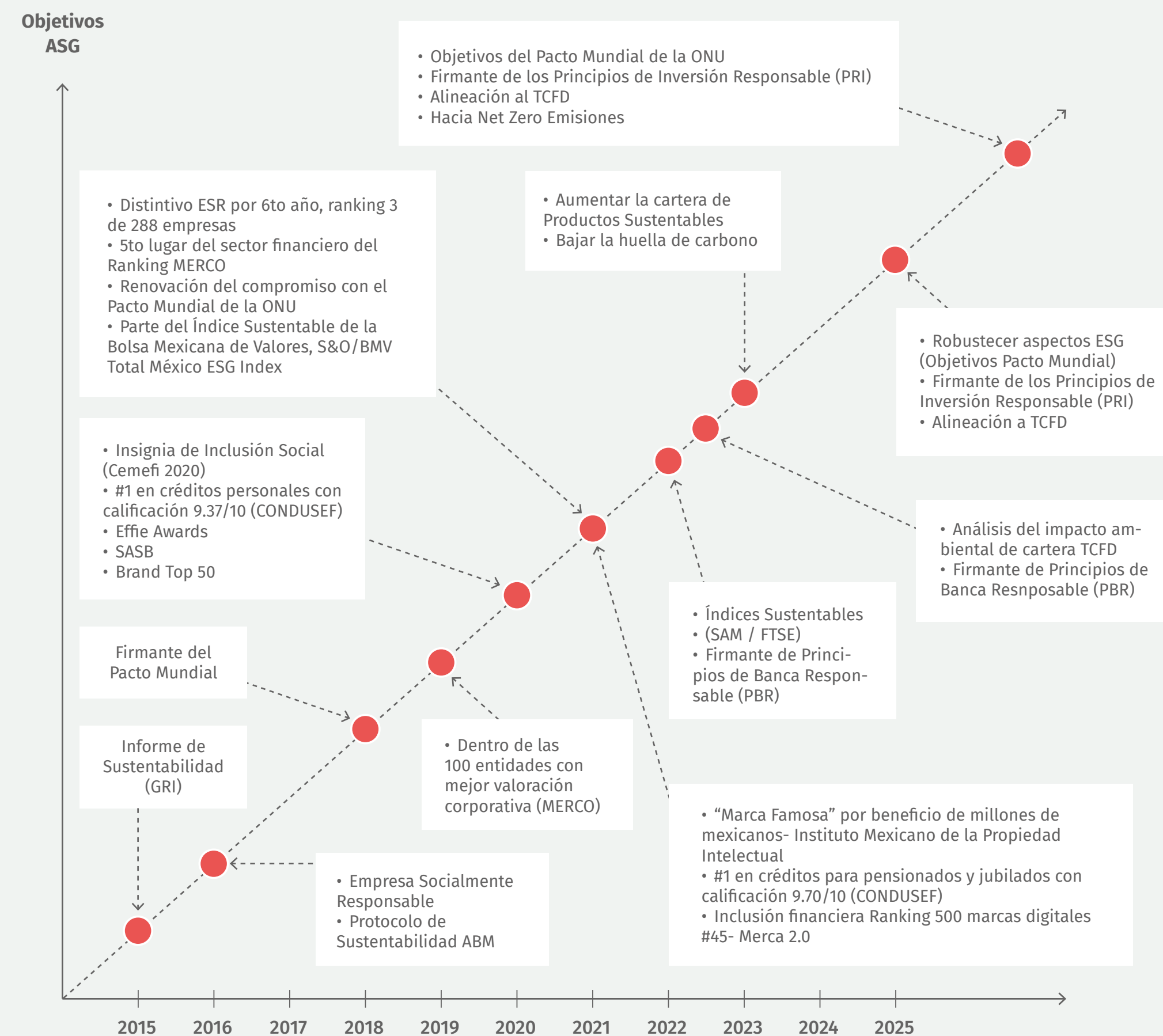
3% de exposición de la cartera en inversiones sostenibles de deuda privada AFORE





Objetivo	Proyecto	Realización	Meta 2025
	Finanzas sostenibles e incluyentes	Integramos a más de 30 millones de clientes de la población desatendida por la banca tradicional al sistema financiero formal, a través de 1,974 sucursales en 801 municipios, de los cuales en 139, somos la única institución financiera presente. La inclusión financiera digital es como podemos ayudar a generar una mayor Prosperidad Incluyente y ser un agente transformador en las comunidades en las que operamos. Nuestra app integra en sólo lugar una oferta de servicios y herramientas digitales única, con el respaldo, capacidades y propuesta de valor de Grupo Salinas. Tenemos a 16 millones de clientes digitales. En 2021, 5 de cada 10 Préstamos Personales así como 4 de cada 10 transacciones monetarias.	60% de las transacciones monetarias en la app
	Programa de Educación financiera: Aprende y Crece	Aprende y Crece, nuestro programa de educación financiera y empresarial, mediante el que proveemos de este tipo de formación a personas y pequeños negocios, incluyendo especialmente a los grupos sociales desfavorecidos. El principal objetivo de este programa, es mostrar la manera de administrar adecuadamente las finanzas personales. Con Aprende y Crece hemos beneficiado a más de 60 millones de personas en México y América Latina.	Alfabetizar digitalmente a la totalidad de nuestros clientes
	Compromiso ambiental	Hoy en día, el 35% de la energía que consumimos en Banco Azteca, proviene de fuentes renovables, el 100% de las sucursales están en el programa de eficiencia energética y varias sucursales ya cuentan con generación propia de energía a través de la instalación de paneles solares. Realizamos el análisis de riesgo ambiental de nuestra cartera según las recomendaciones del TCFD en 2021. El financiamiento verde en 2021 fue del 3% de la cartera total.	Operar con 50% de energías limpias y aumentar nuestra cartera de productos verdes
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Somos el mayor empleador del sector financiero en México, empleamos al 17% del total de empleados de la banca múltiple en México. Actualmente el 23% mujeres están en puestos de alta gerencia y 42% en puestos de liderazgo. El 8 de marzo en el marco del Día Internacional de la Mujer, Banco Azteca y Afore Azteca se adhirió al "Compromiso con la igualdad salarial" impulsada por la Bolsa Institucional de Valores (BIVA).	Seguir siendo una fuente de empleo importante en el sector financiero mexicano, respetando la igualdad de oportunidades
	Inclusión financiera responsable	Nuestros productos inclusivos de crédito: movilidad verde, financiamiento en proyectos de gran escala, créditos a emprendedores y dueños de negocios (Mi Negocio Azteca, Empresario Azteca). Total de la cartera de productos de Crédito Inclusivo: 6.6 mdp. Productos de captación: Guardadito, Guardadito Digital, Banco Azteca Vas, Guardadito Kids, Débito negocio, Cuenta SOMOS, Prepago. Total de la cartera de productos de Débito Inclusivo: 69.9 mdp.	Desarrollar una estrategia de fidelización y retención responsable, complementando nuestra oferta inclusiva y responsable

Nuestra hoja de ruta:

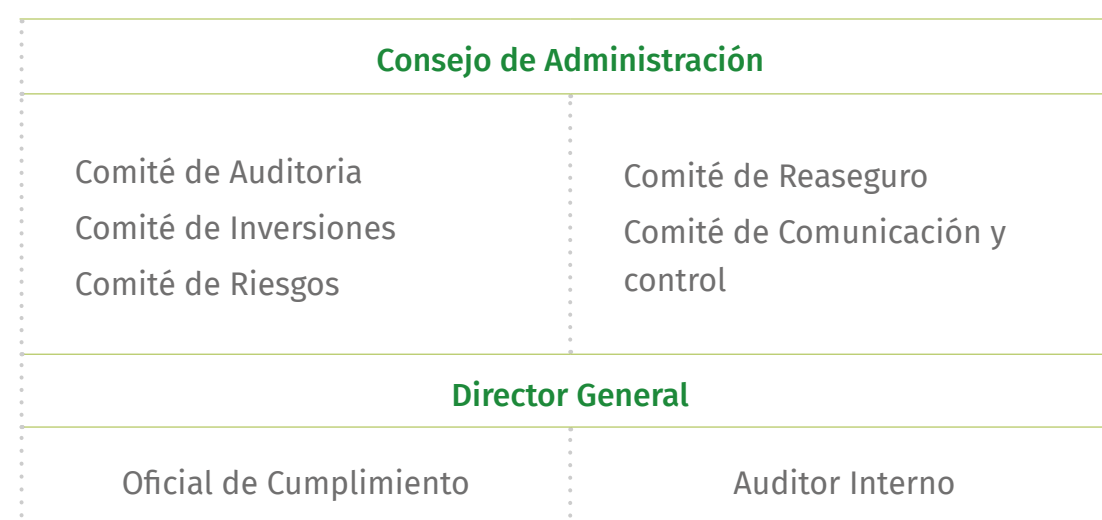




GOBIERNO CORPORATIVO

(GRI 2-9, 2-10)

Azteca Servicios Financieros (ASF) cuenta con su propia estructura de gobernanza, integrada en la de Grupo Elektra (señalada en el informe de sustentabilidad de la compañía).



El Consejo de Administración funge como máximo órgano en la toma de decisiones. Los consejeros son seleccionados conforme a lo señalado en los estatutos sociales. Cabe destacar su compromiso, habiendo sesionado el consejo puntualmente en las juntas trimestrales programadas, con 100% de asistencia.

Designación de los consejeros, evaluación del desempeño.

Los consejeros independientes, así como los suplentes, son seleccionados por su experiencia, capacidad y prestigio profesional, considerando además que por sus características puedan desempeñar sus funciones libres de conflictos de interés y sin estar supeditados a intereses personales, patrimoniales o económicos.

Los consejeros duran un año desde que son designados, sin embargo, se pueden ratificar y no podrán dejar el cargo hasta que su sucesor lo asuma.

Asimismo, la remuneración otorgada se establece por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

El desempeño del Consejo de Administración es autoevaluado por los propios consejeros, en un proceso liderado por el Presidente del Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias, así como la Asamblea de Accionistas.

Se apoya en comités, que detallamos a continuación:

Comité de Auditoría

A nivel Grupo Elektra contamos con el Comité de Auditoría que revisa los procedimientos de presentación de 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 Sociedad, conoce las operaciones que se realizan entre partes relacionadas, entre otros temas.

Comité de Riesgos

Es el órgano consultivo que tiene como propósito auxiliar al Consejo de Administración en vigilar que las operaciones de la Institución se ajusten a los límites, objetivos, políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos aprobados por el Consejo de Administración.

Cuenta con la participación activa de la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) de Banco Azteca, el comité apoya en la evaluación de riesgos para el desarrollo de nuevos productos o servicios previamente aprobados por el comité.

Este comité sesiona al menos una vez al mes.





Comité de Reaseguro

Es el órgano que tiene como propósito auxiliar al Consejo de Administración en el diseño, operación, vigilancia y evaluación de las políticas y estrategias en materia de Reaseguro y otros mecanismos de transferencia de riesgos y responsabilidades, así como de Reaseguro Financiero. Este comité sesiona al menos cada tres meses.

Comité de Crédito e Inversiones

En Banco Azteca contamos con un comité de inversiones que identifica, cuantifica, dimensiona y vigila sus riesgos financieros, entre otros, a través de un Área de Administración de Riesgos que reporta en forma periódica al Consejo de Administración y analiza el riesgo de la Institución en cuanto a precios, crédito, contraparte y liquidez.

Por otra parte, Seguros Azteca, cuenta con su propio comité a nivel de subsidiaria, es el responsable de garantizar que los activos e inversiones de la Institución se mantengan de manera permanente, de acuerdo a lo establecido por la política de inversión aprobada por el Consejo de Administración y por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Este comité es también responsable de seleccionar los activos e inversiones que serán adquiridos por la subsidiaria aseguradora. Reporta directamente al Consejo de Administración y sesiona mensualmente.

Comité de Comunicación y Control

Hemos establecido el comité de comunicación y control como un órgano de apoyo al Consejo de Administración es de carácter consultivo, responsable de vigilar el apego de la Institución a la normatividad interna definida por el Consejo de Administración en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, así como del cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables. Este comité sesiona al menos una vez al mes.



DATOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS

(GRI 2-6, FS6, FS13)
(SASB FN-CF-000.A, SASB FN-
AC-000.B, FN-CB-230a.2)

A continuación presentamos los principales resultados
por negocio financiero.

BANCO AZTECA - INDICADORES OPERATIVOS Y FINANCIEROS ¹

	2021	Δ21-20	2020
BANCO			
Número de clientes - México (millones)	30	50%	20
Número de clientes - Latinoamérica (millones)	.57		1.5
Puntos de contacto - México	2,590	-2%	2,648
Sucursales - México	1,974	5%	1,880
ATMS propios - México (miles)	1,951	25%	1,921
Ingresos por intereses Banco Azteca (millones)	61,371	15%	53,425
Número de empleados	52,258	3%	50,704
Índice de morosidad - Mexico	4.7%		4.7%
Latinoamérica			
Ingreso generados (MN MXN)	4.8	37%	3.8
Número de clientes personas (millones)	.57	-38%	1.5
Captación - México			
Monto captación tradicional (millones)	183,721	7%	172,049
Crédito - México			
Saldo de cartera de consumo (MM MXN)	74,496	21%	61,570
Saldo de cartera crédito comercial (MM MXN)	44,505	16%	36,766
Banca digital			
Número de transacciones (millones)	2,843	80%	1,577

	2021	Δ21-20	2020
Banca institucional y de gobierno			
Número de cuentas corrientes y de ahorro (número)	976	62%	600
Saldo de las cuentas corrientes y de ahorro (M MXN)	4,600	64%	2,800
Número de clientes atendidos	4,650		ND
Número de tarjetas corporativas	45,814	63%	28,000
AFORE			
Número de cuentas administradas (millones)	16.26	11%	14.6
Número de afiliados (millones)	7.4	21%	6.1
Número de trabajadores asignados (millones)	8.8	2%	8.6
Activos administrados (MM MXN)	209,334	30%	161,340
Retiros parciales por Desempleo o Matrimonio (millones)	3,980	34%	2,970
SEGUROS			
Prima emitida (MM MXN)	6,827	-6%	7,229
Número de pólizas (millones)	6.2	9%	5.7
CASA DE BOLSA			
Cartera de inversión (promedio, millones)	96.6	402%	24

1.- En 2020 ya no se incluyen los resultados den Perú dado que la subsidiaria en dicho país fue vendida durante el año y ya no se consolida en los resultados financieros anuales.





Indicador	Captación
Cuota mercado por producto o servicio	Ponderado: 5.5% participación en el mercado (solo considera personas físicas) Desglose por producto: Productos Vista: 6.7% Productos Plazo: 2.5%

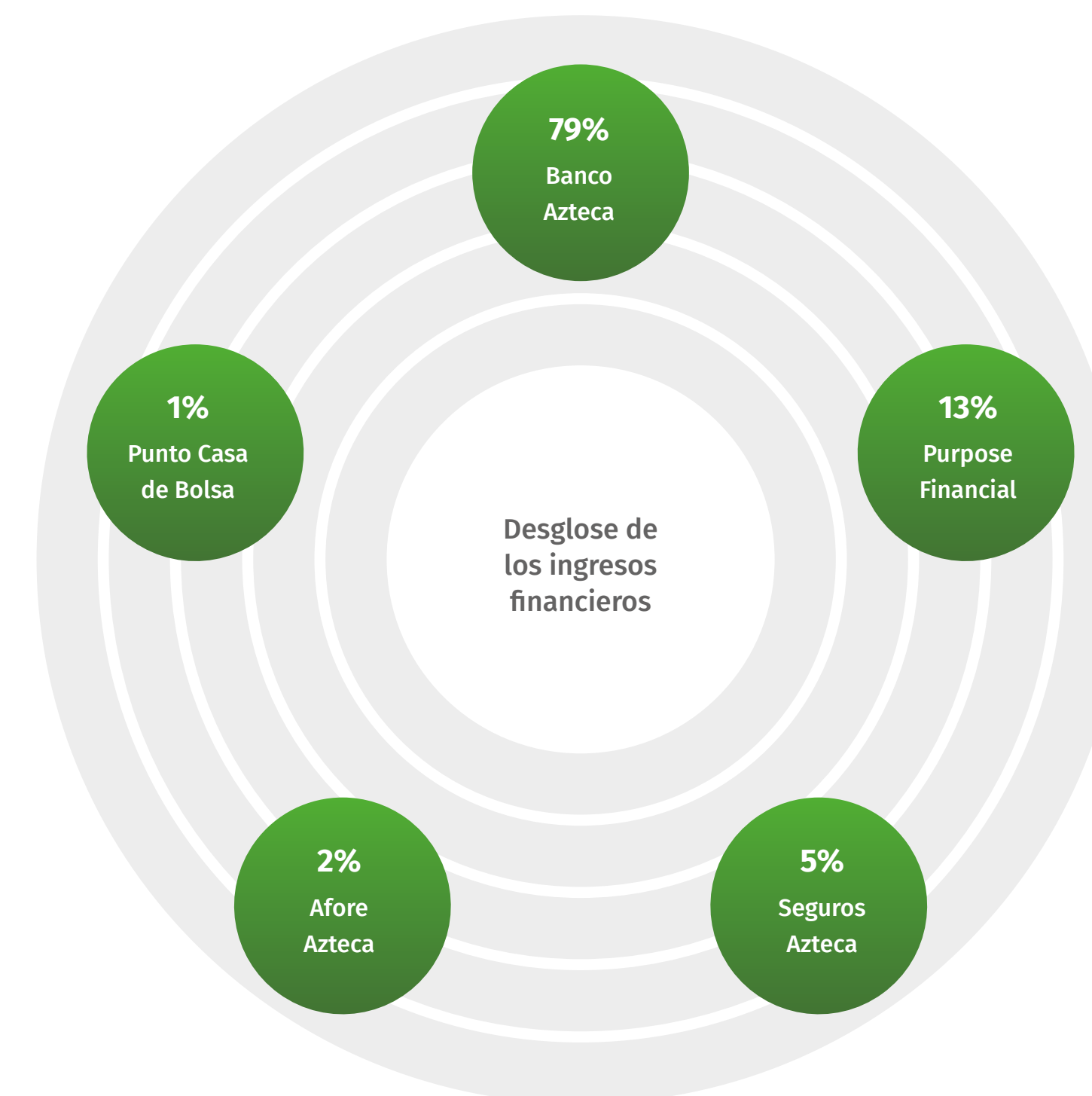
Indicador	Afore Azteca
Cuota mercado por producto o servicio	La cuota de mercado en materia de fondos administrados aumento de 3.4% en 2020 al 4% en 2021. La cuota de mercado en termino de número de clientes aumento del 12% en 2020 al 14% en 2021
Ingresos monetarios generados (MM MXN)	1,632

Indicador	Banca Empresarial	Producto Nómina Persona Física
Cuota mercado por producto o servicio	1.2% de participación de mercado en términos de cartera de crédito a clientes empresariales	24% participación en el mercado de portabilidades 3% participación en el mercado en cuentas nómina

Presencia 2021	
Número de municipios	801
Número de municipios en donde son la única institución financiera	139
Número de países en donde se tiene presencia	4

Indicador	Seguros Azteca y Seguros Azteca Daños
Cuota mercado por producto o servicio	1.7% participación en el mercado en términos de primas emitidas
Ingresos monetarios generados	6,827
Número de clientes atendidos	6,286,478

Indicador	Crédito
Cuota mercado por producto o servicio	26.5% de participación de mercado en créditos personales 7.7% de participación en crédito al consumo





RESPONSABILIDAD FISCAL

(GRI 207-1, 207-2, 207-3)

En Banco Azteca, contamos con Principios Fiscales, estructurados en los siguientes ejes:

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

Gobernanza

- ◆ El Comité Fiscal, integrado por altos directivos, establece la estrategia e informa del avance en su cumplimiento a la Dirección General.
- ◆ El Departamento Fiscal establece los estándares y mecanismos internos de control para cumplir con las normas fiscales vigentes.
- ◆ El Área de Auditoría Interna, mediante las revisiones y pruebas que lleva a cabo el Auditor Externo², identifica los casos de incumplimiento, que son tratados por el Consejo de Administración de Banco Azteca.

Esta gestión aplica a nuestra tributación. De igual forma, al momento de desarrollar productos financieros somos claros en las condiciones tributarias que conllevan, de manera que los clientes hagan un uso adecuado de los mismos.

2.- Los resultados de los principios fiscales son auditados por un despacho externo, su procedimiento se basa en la emisión de su opinión de conformidad con las normas internacionales de Auditoría (NIA), en la cual el auditor independiente tiene la responsabilidad de cumplir con las Normas de Auditoría para la revisión de Estados Financieros y del Código de Ética emitidas por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, y la aplicación de los artículos 32A del Código Fiscal de la Federación y 58 fracciones I, IV y V de su reglamento.

Banco Azteca, S.A. Institución de Banca Múltiple Reporte sobre información comercial, financiera y fiscal		
Concepto	2020	2021
Ingresos por intereses	53,426	61,371
Comisiones y tarifas cobradas	2,911	4,145
Resultado por intermediación	2,044	2,237
Otros ingresos	512	1,221
Tasa impositiva declarada (estado de resultados) y la tasa impositiva en efectivo (estado de flujo de caja)	30%	30%
Utilidad operativa	(7,966)	2,169
Impuestos diferidos (netos)	2,355	504
Impuestos causados	(37)	(1,217)





ÉTICA Y CORRUPCIÓN

(GRI 205-1 , 205-3, 415-1) FN-AC-510a.1, FN-CF-230a.1, FN-CB-510a.1

Tanto a nivel de Banco Azteca como del conjunto de Grupo Elektra, mantenemos la ausencia de casos de corrupción gracias a la cultura de integridad y los sistemas de control.



Participamos en la actividad de gremios y asociaciones sectoriales, con aportaciones como socio para el desarrollo de sus actividades; en ningún caso realizamos contribución a partidos políticos como hemos referenciado. Estas directrices aplican tanto a nivel de Grupo Elektra como a Banco Azteca y al resto de subsidiarias y negocios.

A continuación, detallamos nuestras aportaciones a gremios y asociaciones consolidado a nivel banco y segmentos de negocio:

	Lobbying, representación de intereses					
	Monto 2016	Monto 2017	Monto 2018	Monto 2019	Monto 2020	Monto 2021
Lobbying, representación de intereses o similar	MXN \$12,100,000.00	MXN \$12,300,000.00	MXN \$12,600,000.00	MXN \$14,515,900	MXN \$14,174,432.98	MXN \$19,364,542.28
Campañas políticas locales, regionales o nacionales / candidatos / organizaciones políticas	MXN \$0.00	MXN \$0.00	MXN \$0.00	MXN \$0.00	MXN \$0.00	MXN \$0.00
Asociaciones comerciales o grupos de exención de impuestos	MXN \$0.00	MXN \$0.00	MXN \$0.00	MXN \$0.00	MXN \$0.00	MXN \$0.00
Otros	MXN \$0.00	MXN \$0.00	MXN \$0.00	MXN \$0.00	MXN \$0.00	MXN \$0.00
Totales	MXN \$12,100,000.00	MXN \$12,300,000.00	MXN \$12,600,000.00	MXN \$14,515,900	MXN \$14,174,432.98	MXN \$19,364,542.28
Porcentaje de los ingresos	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%

Tanto en Banco Azteca como en Grupo Elektra, no hemos incurrido en sanciones por prácticas anticompetitivas.





Conflictos de interés

Desde 1995, hemos tenido un comité encargado de supervisar las operaciones con partes relacionadas proporcionando una revisión independiente para determinar si estas operaciones están relacionadas con nuestro negocio y si se llevan a cabo en términos cuando menos igualmente favorables para nosotros que los términos que podrían obtenerse en ese momento para una operación comparable o para una serie de operaciones similares con un tercero independiente (arm's length).

Este Comité está conformado por tres consejeros independientes. Asimismo contamos con la Política de Operaciones con Partes Relacionadas aprobada por el Consejo de Administración. Esta Política establece restricciones y aprobaciones que deben obtenerse antes de celebrar operaciones con filiales y prevé controles internos, externos y sanciones en caso de violación.

Adicionalmente a la supervisión del Comité, el Banco cuenta con un Comité de Precios de Transferencia que tiene como finalidad aprobar las operaciones de cualquier naturaleza que celebre Banco Azteca con alguno de los integrantes del grupo, o bien con personas morales que realicen actividades empresariales con las cuales mantenga vínculos de negocio.

Prácticas de PLD

Mantenemos capacitados a los colaboradores en estos temas para evitar cualquier tipo de situación relacionada al lavado de dinero.

No existen casos jurídicos públicos relacionados con PLD/FT interpuestos contra la organización o empleados durante el periodo.

Número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre PLD/FT.			
	2019	2020	2021
Número total	47	46	46
Banco Azteca	6	5	5
Punto Casa de Bolsa	3	3	3
Intra Mexicana	10	10	10
Nueva Elektra del Milenio	10	10	10
Afore Azteca	6	6	6
Seguros Azteca	6	6	6
Seguros Azteca Daños	6	6	6
Porcentaje	100%	100%	100%

Número total y el porcentaje de empleados que haya recibido formación PLD/FT desglosados por categoría laboral y región.			
Categoría laboral	Número total	Porcentaje	Región
Directores	628	100%	Geografía: 136 Corporativo: 492
Gerentes	4,078	100%	Geografía: 2652 Corporativo: 1426
Jefes	50	100%	Geografía: 18 Corporativo: 32
Coordinadores	102	100%	Geografía: 13 Corporativo: 89
Colaboradores administrativos y de sucursales	45,906	100%	Geografía: 43428 Corporativo: 2478





GESTIÓN DE RIESGOS

(FS2)

Debido a la naturaleza de las operaciones de Banco Azteca y los riesgos asociados, contamos con la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR):

Para fortalecer a la UAIR se cuenta con el Comité de Riesgos que sesiona de forma mensual, el cual tiene como objetivo fundamental la administración de riesgos por medio de la vigilancia de las operaciones que a su vez se ajustan a los límites globales de exposición al riesgo que se hayan aprobado por el Consejo de Administración.

Para el diseño de nuevos productos y servicios la evaluación de los riesgos es clave, por lo que realizamos la evaluación previamente a su aprobación por el Comité de Riesgos, este incluye el desarrollo de una lista con los diferentes riesgos a los que estaría expuesto el nuevo producto, así como otros tipos de riesgo que pudieran presentarse a causa de la operación de tales productos. De manera particular se detalla en Anexo la información ASG de Banco Azteca y la estructura de gestión de riesgos, incluyendo los esfuerzos para fortalecer la cultura de prevención.

Funciones de la UAIR



Áreas que se involucran en la UAIR

- 1. Unidades de Negocio**
 - ♦ 1era línea de defensa: Realizan el control del riesgo.
 - ♦ Aplican metodología, parámetros y modelo
 - ♦ Determinan exposición al riesgo según metodología UAIR
 - ♦ Notifican excesos en límites a UAIR
- 2. Unidades de Administración y Supervisión**
 - ♦ Reciben y dan información a la UAIR
 - ♦ Reciben información de límites e indicadores
- 3. Comité de Riesgos**
 - ♦ Aprueba metodologías, modelos y procedimientos.
 - ♦ Propone al Consejo los límites, objetivos, lineamientos y políticas.
 - ♦ Autoriza excesos o solicita ajustes en límites
- 4. Consejo de Administración**
 - ♦ Aprueba límites y niveles de tolerancia





Aunados a los riesgos de crédito, de liquidez, de mercado y operacionales, los principales riesgos identificados en las operaciones de Banco Azteca son:

Riesgo	Descripción
Riesgo de crédito	Pérdida potencial debida al incumplimiento de pago ocasionado por cambios en la capacidad o intención de la contraparte o el emisor de instrumentos financieros de cumplir sus obligaciones contractuales. Esta pérdida puede significar el incumplimiento que se conoce como default o "no pago". Riesgo presente en: Instrumentos Financieros, Cartera Comercial e Hipotecaria y en la Cartera de Consumo.
Riesgo de mercado	Es la pérdida potencial por cambios en los factores de riesgos que inciden sobre la valuación o sobre los resultados esperados de las operaciones activas y pasivas o causantes de pasivo contingente, tales como tasas de interés, tipo de cambio, índices de precios, entre otros.
Riesgo de liquidez	Es la pérdida potencial por la imposibilidad o dificultad de renovar pasivos o de contratar otros en condiciones normales para la institución, por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a sus obligaciones, o bien, por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada, adquirida o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente.
Riesgo operacional	Para la identificación de Riesgos Operativos, el responsable de cada Unidad de Negocio, como Experto, determina los procesos clave y necesarios para cumplir con los objetivos estratégicos. Sobre los procesos seleccionados, se identifican los factores de riesgo que amenazan el cumplimiento de los objetivos del proceso y de la Línea de Negocio, así como las medidas de control que al efecto se tienen establecidas. Estando presentes la ciberseguridad, protección de datos y prácticas antifraude.

Con el fin de mitigar estos posibles riesgos, en Banco Azteca hemos establecido un conjunto de procesos y controles alineados a los objetivos del Banco, así como a la legislación vigente aplicable. Los cuales están integrados por:

- ◆ Manuales de políticas y procedimientos
- ◆ Medidas de control interno
- ◆ Medidas y controles de riesgo operacional
 - ◆ Medidas preventivas
 - ◆ Controles
- ◆ Transparencia en cuanto los objetivos y resultados de la gestión de riesgos
- ◆ Estructura funcional de la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR)
- ◆ Comité de Riesgos

Plan de Continuidad del negocio

El Plan de Continuidad del negocio de Banco Azteca busca garantizar la persistencia de las operaciones cuando se presenta la materialización de algún riesgo. Es una guía estratégica que se basa en cuatro directrices principales: 1) Administración con las áreas críticas, 2) Prevención, 3) Reacción oportuna y 4) Actualización constante.

Entre los objetivos del Plan de Continuidad de Negocio se encuentran la determinación de procesos críticos para

la continuidad de negocio en caso de contingencias operativas; estimación de los impactos cuantitativos y cualitativos que podría padecer la organización como resultado de la ocurrencia de algún evento de interrupción; evaluación de la prioridad de recuperación de los procesos críticos, los tiempos objetivo (RTO) y la tolerancia a la pérdida de información (RPO) relacionada; así como definir los requerimientos mínimos para la operación en contingencia.

El Plan se compone de 4 etapas:

1. Ejecución del Business Impact Analysis (BIA), desarrollo e implementación de alternativas de recuperación en continuidad.
2. Identificación y capacitación del personal clave y las partes involucradas.
3. Pruebas de efectividad en estrategia de recuperación en continuidad.
4. Documentación final del Business Continuity Management (BCM).

Este plan, así como la metodología usada para el cálculo de BIA cumple con los requisitos regulatorios y esta apegado a estándares de continuidad.



En 2021 la Dirección de Continuidad de Negocio aplicó una nueva estrategia integral, enfocada a la identificación de procesos críticos end to end para las líneas de Negocio de Captación, Crédito y Cobranza, así como Tesorería. En la cual se considera una metodología que cubre los estándares y mejores prácticas de Continuidad de Negocio, los cuales incluyen pruebas de efectividad, planes de continuidad, análisis de riesgo, mantenimiento y temas regulatorios.

Tomando en cuenta que la totalidad de las sucursales ya tienen actualizados su Programa Interno de Protección Civil, el 80% ya cumplen con la aplicación de protocolos.



Fraude

En 2021 y debido al contexto de la pandemia, se registró un aumento de cerca de 12% del valor monetario de pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas.

La mitigación de este riesgo representó en 2021 la inversión de capacitación al personal, el pago de la póliza de seguros para cubrir eventos externos relacionados y la inversión en herramientas tecnológicas de prevención de fraudes, destinando más de \$289,814,589MXN, un aumento del 120% en comparación a 2020, además de ejecutar en la operación las siguientes acciones:

1. Preventivas

- ◆ Revisión y rediseño de estrategias de comercio seguro para autenticación de clientes.
- ◆ Nueva estrategia de dictaminación de aclaraciones.
- ◆ Establecimiento de límites transaccionales en operaciones.
- ◆ Actualización de versiones de software en ATM's.
- ◆ Revisión de procesos de monitoreo en prevención de fraudes.
- ◆ Indicadores de riesgo operacional de acuerdo al número de transacciones, montos fraudulentos y billetes falsos.
- ◆ Se realizó el levantamiento del inventario de Riesgos Tecnológicos de la institución.

2. Correctivas

- ◆ Controles de camarografía para revisión de manipulación de cajeros.
- ◆ Implementación de nueva plataforma de prevención de fraudes de emisor en tiempo real.
- ◆ Controles de abuso de clientes en aclaraciones.
- ◆ Actualización de proceso de conciliación operativa.
- ◆ Actualización del modelo de monitoreo ATM's punta a punta.
- ◆ Mejoras en los Indicadores de riesgos tecnológicos.



RIESGOS DE CAMBIO CLIMÁTICO (TCFD)

El cambio climático y la respuesta de la población a estos eventos presentan riesgos y oportunidades financieras para las instituciones financieras y las empresas. Para la identificación de riesgos utilizamos la nomenclatura desarrollada por The TaskForce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Los riesgos del cambio climático para Banco Azteca pueden representar un riesgo para la estabilidad financiera si no se maneja adecuadamente o si el tamaño de las pérdidas relacionadas con el clima aumenta materialmente.

Riesgos físicos: surgen de los efectos físicos de los cada vez más severos y frecuentes fenómenos extremos relacionados con el clima y el estado del tiempo, como son las sequías, las inundaciones o los huracanes; y de los cambios progresivos a más largo plazo de eventos extremos, como el aumento de la temperatura y cambios en las precipitaciones. Estos fenómenos pueden causar daños directos a los activos e infraestructura, alterar las cadenas de suministro y la oferta de materias primas, reduciendo así el valor de los activos, de los ingresos y la rentabilidad de las empresas. Lo anterior, afecta sin duda a los bancos y a otras instituciones de crédito al provocar una disminución de ingresos.

Riesgos de transición: surgen del proceso de ajuste hacia una economía carbono neutral y son impulsados por cambios en las políticas, la regulación, la tecnología o el comportamiento del mercado. Los cambios de política

podrían adoptar la forma de restricciones a las emisiones de carbono, la aplicación de precios al carbono o normas de eficiencia energética más exigentes. De esta manera, dichos cambios podrían afectar al sector financiero al traducirse en una rápida amortización de una amplia gama de valores de los activos o bien por la caída de ventas de industrias intensivas en carbono.

En 2022, por la primera vez, realizamos nuestro análisis de riesgos de cambio climático con respecto a las carteras comercial y corporativa del banco.

Trabajamos en el desarrollo de metodologías que permitan a la institución dar seguimiento puntual a nuestros objetivos en materia de cambio climático, así como reportes que permitan comunicar al público estos esfuerzos.

La metodología consiste en 4 pasos:

1.1 Identificación de riesgos

Identificamos los principales riesgos climáticos para las carteras corporativa y de consumo, pero era necesario identificar los tipos de riesgos asociados a cambio climático, los cuales se agrupan en dos grandes categorías:

Riesgos de transición

Cartera Corporativa:

Los riesgos de transición seleccionados, considerados relevantes para nuestra cartera son los siguientes:

- ◆ Costo directo de emisiones: Costos de emisiones propias de la operación de la empresa.
- ◆ Costo indirecto de emisiones: Costos de emisiones relacionadas con proveedores de la cadena de suministro de la empresa.
- ◆ CAPEX bajo en carbón: Inversión de la empresa en capital para competir en el mercado.
- ◆ Ingresos: Ingresos derivados de la demanda de mercado.

Cartera consumo:

Similar a la cartera corporativa, seleccionamos 3 de los 4 riesgos de transición mencionados anteriormente (se eliminó CAPEX bajo en carbón) y se analizó a nivel producto.

- ◆ Movilidad,
- ◆ Bienes de consumo
- ◆ Prestamos en efectivo sin destino en particular.

Riesgos físicos

Cartera Corporativa, Cartera de Consumo:

Para ambas carteras utilizamos la siguiente metodología:

- ◆ Selección de riesgos de *Thinkhazard!*¹ atribuibles a cambio climático. Se consideran 10 tipos de riesgos físicos, de los cuales seleccionamos 6 que son atribuibles al cambio climático:

◆ **Riesgos atribuibles al cambio climático:** Inundación metropolitana (considera crecimiento de ríos e inundación urbana²), inundación costera, huracanes, escasez de agua, calor extremo e incendios forestales

◆ **Riesgos no atribuibles al cambio climático:** terremotos, deslizamiento de tierra, tsunami y volcanes

◆ Utilizando los datos de *ThinkHazard!* clasificamos cada zona geográfica (municipios de la República Mexicana) según el nivel de sensibilidad al que se enfrenta para cada riesgo físico.

◆ Posteriormente, agrupando por quintiles categorizamos los municipios de acuerdo con el ranking en 5 niveles de riesgo. Finalmente reagrupamos la información a nivel estatal considerando el número de municipios en cada nivel de riesgo y generando un score ponderado para cada estado.

1. Herramienta que utiliza una estimación regional aproximada para generar puntajes de riesgo para peligros de riesgo físico clave
2. La metodología de *Thinkhazard!* presenta inundación urbana y crecimiento de ríos como riesgos separados. En nuestra metodología los agrupamos como inundación urbana al tratarse de riesgos similares.

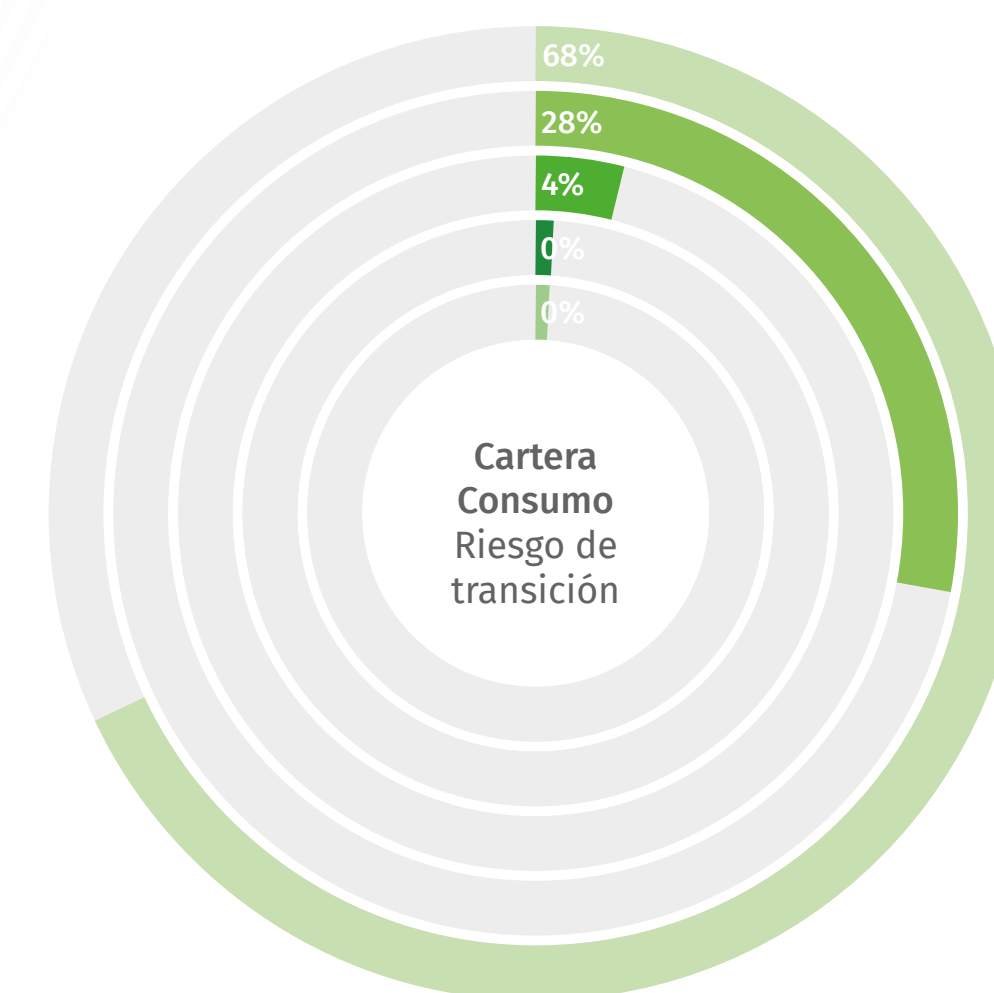
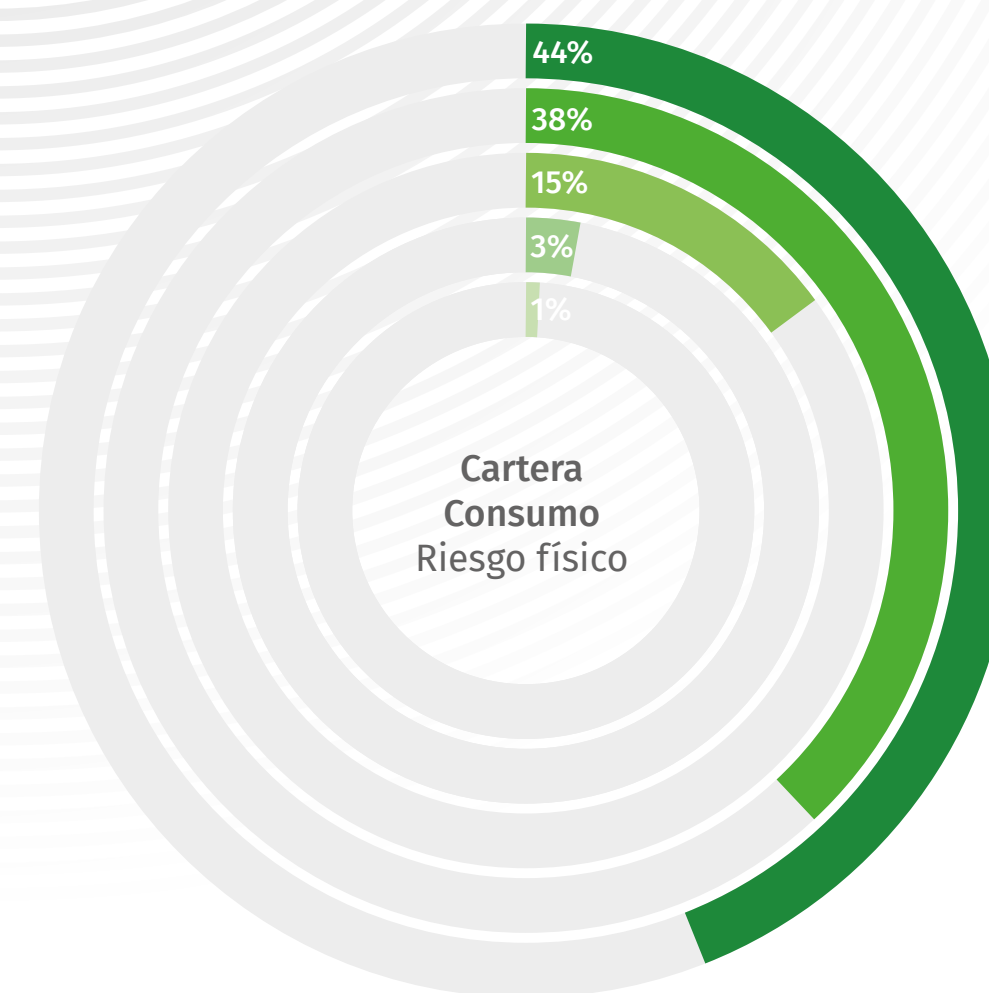
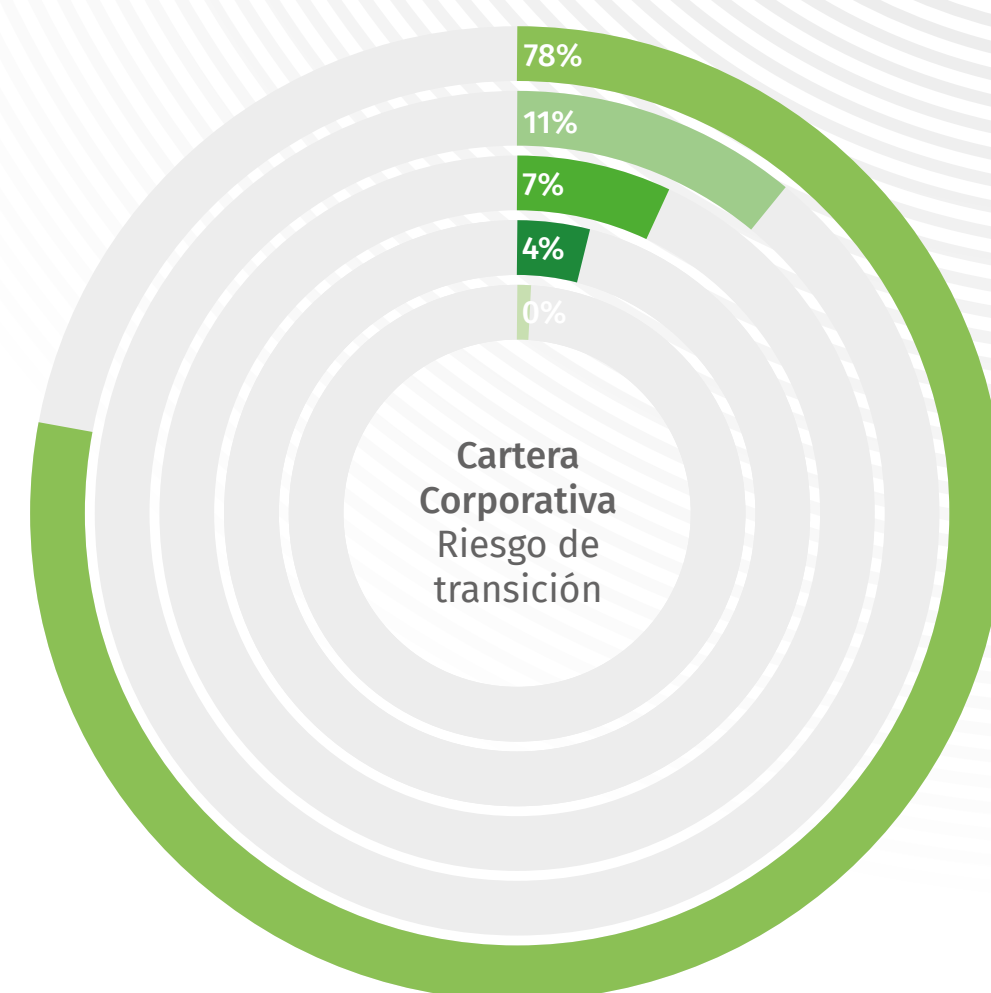
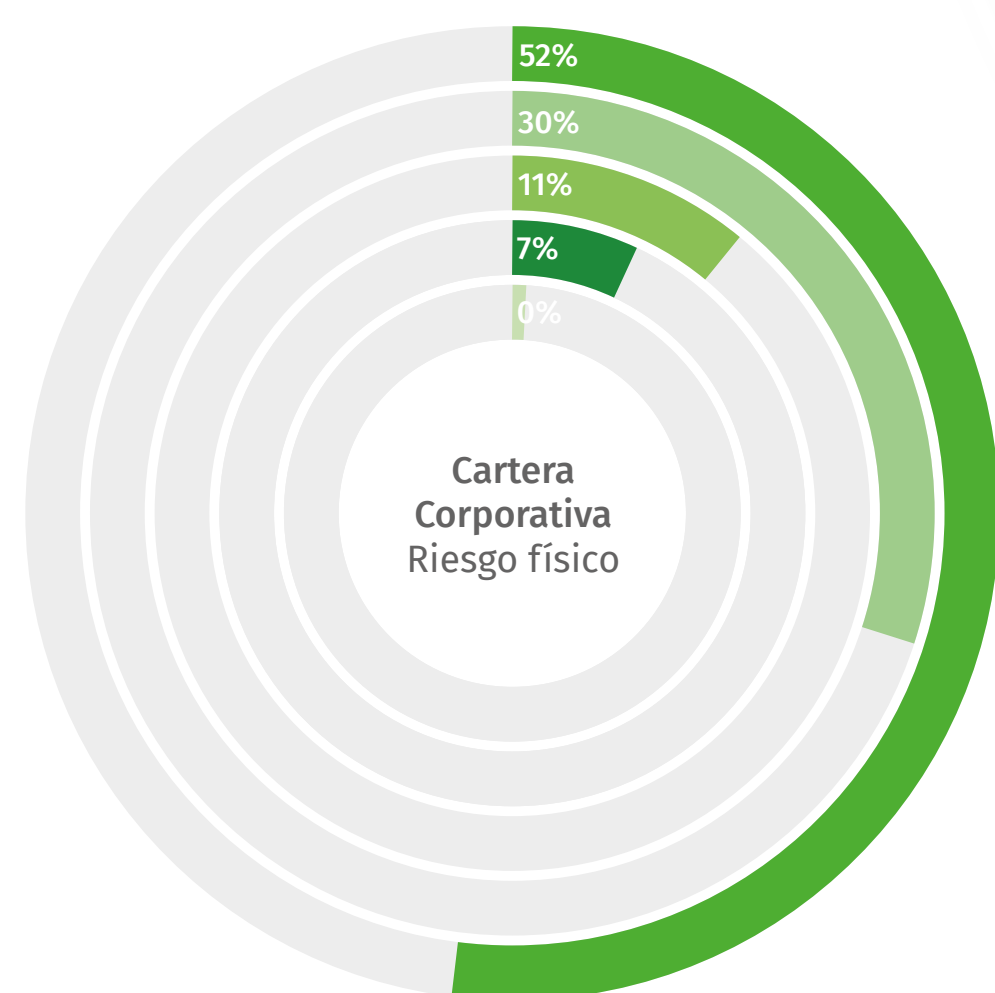


Resultados en termino de Regiones

Resultados globales:

Porcentaje de carteras impactadas por riesgo climático

- Muy alto
- Alto
- Medio
- Bajo
- Muy bajo





1.2 Mapas de calor

Cartera corporativa

A partir de los riesgos de transición y los riesgos físicos que podrían llegar a impactar a nuestros clientes, se ha hecho un análisis preliminar mediante un mapa de calor que identifica la sensibilidad aproximada al cambio climático de cada uno de nuestros clientes.

Hemos identificado los cliente que operan con industrias con un riesgo climático medio-alto.

Posteriormente, utilizamos estos sectores como muestra de la cartera para poder aumentar la granularidad de nuestro análisis al estresar los estados financieros de las empresas pertenecientes a estas industrias.

Cartera consumo

Para la cartera de consumo, se aplica la misma metodología base que para la cartera corporativa. El análisis del mapa de calor de la cartera de consumo estableció que el diferenciador principal es la segmentación por producto. Las 3 grandes categorías de productos que consideramos son: efectivo (préstamos sin destino particular), otros consumos (línea blanca y tecnología) y movilidad (motosiclos Italka).

Se puede identificar que la mayor sensibilidad al riesgo transicional se encuentra en los productos de Movilidad en la región sureste del país. Esto se debe a los impac-

tos proyectados sobre el precio del carbón y reducción de gases de efecto invernadero en el sector de transporte de acuerdo con la Ley General del Cambio Climático (2012).

1.3 Selección de escenarios climáticos

Para la selección de escenarios, analizamos una serie de escenarios climáticos para realizar pruebas de estrés. Después de valorar ventajas y desventajas de cada uno, decidimos utilizar los escenarios deNGFS³, los cuales consideran tres dimensiones (*Orderly, Disorderly Hot House*) seleccionando un escenario climático para cada dimensión:

♦ Below 2°C (Orderly)

Se asume que las políticas climáticas son introducidas de manera temprana y los precios óptimos del carbón son introducidos inmediatamente después del 2020. El resultado es que, tanto el riesgo físico, como el riesgo de transición, sean relativamente moderados.

♦ Delayed Transition (Disorderly)

Se asume que las políticas climáticas son introducidas de manera retrasada entre países y sectores. Las políticas actuales continúan hasta 2030, lo que provoca que los riesgos de transición sean grandes.

♦ Current Policies (Hot House)

Se asume que las políticas actuales continúan y los esfuerzos globales son insuficientes para combatir el calentamiento global, resultando en un riesgo físico severo con impactos irreversibles.

Cada escenario considera distintas trayectorias para una serie de variables, como crecimiento económico, emisiones de CO₂, precio del carbón, entre otras.

Pruebas de estrés

Se hicieron pruebas de estrés a la muestra representativa de nuestra cartera corporativa, seleccionando las contrapartes en industrias identificadas con mayor riesgo de transición y físico utilizando un modelo a nivel compañía, el cual proyecta estados financieros de las compañías bajo los diferentes escenarios seleccionados.

Utilizando dichas proyecciones financieras, se calcularon múltiples indicadores financieros con los cuales se obtuvieron los ratings crediticios de cada compañía a través del tiempo y bajo cada uno de los escenarios climáticos.



3. Network for Greening the Financial System



OBJETIVOS 2022-2023 EN CAMBIO CLIMÁTICO

Análisis de escenarios para toda la cartera corporativa

Durante la siguiente fase de los esfuerzos en materia de cambio climático, concluiremos el estrés de todas las empresas de la cartera, con foco particular en el sector servicios financieros. Es necesario ampliar el análisis identificando las contrapartes de dichas empresas a quienes otorguen financiamiento e incorporarlo en las estimaciones de riesgos de transición.

Impacto para la toma de decisiones

Incorporaremos en nuestro modelo de negocio temas climáticos como factor clave en la toma de decisiones, alineado con objetivos de reducción de emisiones de carbono por industria. Es necesario revisar y ajustar los órganos de gobierno actuales para facilitar la adopción de medidas climáticamente responsables, así como definir una serie de objetivos cuantificables a los que podamos dar seguimientos (KPI's).

Estrategia de datos climáticos

Concentraremos esfuerzos en contar con una visión holística de datos para la medición del riesgo e impacto climático, desarrollando la infraestructura necesaria alineada con nuestra estrategia y que permita contar con datos que respondan a necesidades actuales.





FINANZAS SOSTENIBLES

FS1, FS14

Banco Azteca integra al sistema financiero formal a más de 30 millones de clientes, que en su mayoría forman parte de la población desatendida por la banca tradicional a través de productos y servicios de uso sencillo, ofertados por la vía digital y en 1,974 sucursales en 801 municipios, de los cuales, en 139 somos la única institución financiera presente.

En Banco Azteca estamos convencidos que a través de nuestra estrategia digital es cómo podemos ayudar a generar una mayor Inclusión Financiera. Con más de 16 millones de clientes digitales nos posicionamos como la segunda Banca Digital más grande del país, somos el acompañante digital y un vehículo financiero en la vida personal y profesional de nuestros clientes, integrando en un solo lugar una oferta de servicios y herramientas únicas, con el respaldo, capacidades y propuesta de valor de Grupo Salinas.

Ofrecemos servicios innovadores como: el reconocimiento facial como método de autenticación para nuestros clientes, haciendo más segura la digitalización, envío por proximidad, pagos y cobros con QR en negocios, grandes cadenas y afiliados, entre otros.

Durante 2021, se enrolaron a 4.2 millones de clientes al canal digital, se efectuaron 2, 843, 765,637 transacciones totales y 365,780, 907 transacciones monetarias

En la app de Banco Azteca se realizan:	
<ul style="list-style-type: none"> ♦ 5 de cada 10 Préstamos Personales ♦ 7 de cada 10 Préstamos de Nómina ♦ 1 de cada 5 pagos de crédito ♦ 4 de cada 10 transacciones monetarias 	<p><i>Por tercer año consecutivo los clientes nos reconocen como el mejor canal de contacto con el Banco Azteca.</i></p> <p><i>Somos la App mejor evaluada en iOS y primer lugar dentro del ranking de finanzas de Google Play.</i></p>

Al ser un Banco para todos e incentivar la inclusión financiera, en 2021 Banco Azteca dio a más de 764 miles de clientes nuevos, con poco o sin historial crediticio, la oportunidad de tener acceso a un primer financiamiento.

Contamos con las siguientes líneas estratégicas en banca responsable:

PRODUCTOS DE AHORRO Y CRÉDITO	
Captación inclusiva	Guardadito es una cuenta de ahorro con la que los clientes pueden disponer de su dinero siempre que lo necesiten. Sin comisiones por manejo de cuenta, ni saldos mínimos.
Crédito inclusivo	Soluciones y otorgamiento de créditos de forma fácil y accesible: <ul style="list-style-type: none"> ♦ Créditos a emprendedores y dueños de micronegocios: <ul style="list-style-type: none"> ♦ Mi negocio Azteca ♦ Empresario Azteca
Crédito con criterios ambientales	Inversión en proyectos verdes: desarrollo de energías renovables y de eficiencia energética. Crédito al consumo para productos con estándares de eficiencia energética. Movilidad verde: crédito de consumo para la compra de bicicletas y/o motocicletas eléctricas (Voltium, de Italika).
Tecnología para el acceso a servicios financieros	Estrategia digital de Banco Azteca a través de la banca en línea y la aplicación móvil.

Así, en un año ayudamos a la bancarización de esos 764 miles de clientes que representan cerca de la mitad de los clientes nuevos del banco por crédito.

Captación inclusiva (SASB FN-CB-000.A)

PRODUCTO	NÚMERO DE CUENTAS 2021	SALDO DE CAPTACIÓN 2021 (mdp)
Guardadito. cuenta de ahorro con la que los clientes pueden disponer de su dinero siempre que lo necesiten. No tiene comisiones por manejo de cuenta, ni saldos mínimos.	13,802,984	\$58,995 MDP
Guardadito Digital. cuenta de ahorro digital con la que los clientes pueden disponer de su dinero siempre que lo necesiten. Sin comisiones por manejo de cuenta, ni saldos mínimos.	5,035,923	\$729 MDP
Banco Azteca Vas. Con el fin de ser el primer banco de los jóvenes y ayudar a iniciar su experiencia bancaria, en alianza con VISA, Banco Azteca lanzó una cuenta de depósito bancario de dinero a la vista, dirigida a jóvenes entre 18 y 25 años, que asigna como medio de disposición una Tarjeta de Débito Visa, en la que los jóvenes tienen acceso a un producto de débito y a uno de crédito, lo que les permite manejar su cuenta de ahorro e iniciar su historial crediticio.	191,196	\$193 MDP
Guardadito Kids. Es la cuenta de ahorro para niños con la que los pequeños pueden aprender a ahorrar, administrar y disponer del dinero cuando lo necesiten.	200,706	\$318 MDP
Cuentas prepago	20,709	\$3
Débito Negocio. Es una cuenta de dinero a la vista con intereses y en moneda nacional para personas físicas, que permite llevar una adecuada administración de su negocio de la manera más fácil, eficiente y sobre todo segura.	241,241	\$6,009 MDP
Cuenta somos. Se trata de una cuenta de débito dirigida exclusivamente para mujeres, que reconoce su esfuerzo, las protege y acompaña en todo momento. Tiene diferentes beneficios, tales como: chequeos y estudios médicos, asistencias telefónicas con médicos especialistas, promociones y descuentos exclusivos, entre otros.	122,836	\$818 MDP
Total	19,615,595	\$67,000 MDP





Inclusión financiera con Perspectiva de género: Cuenta “Somos”

En línea con nuestro compromiso con la inclusión financiera y la igualdad de género; lanzamos al mercado “Somos”, una cuenta de ahorro diseñada especialmente para mujeres, la cual brinda beneficios y herramientas exclusivos para las clientas que deseen adquirir el producto. Algunos de los beneficios que ofrece son:

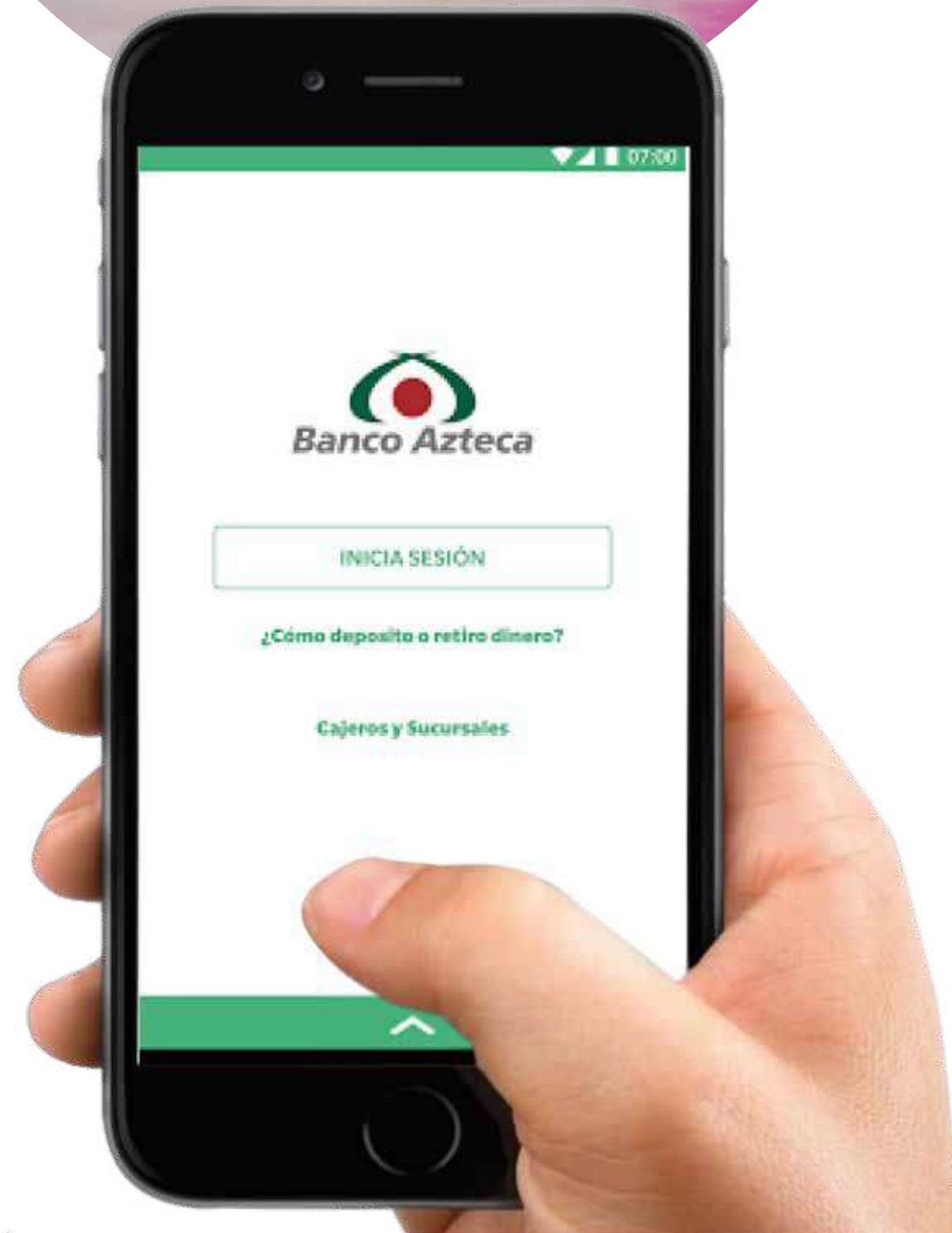
- ◆ Cheques con médicos especialistas.
- ◆ Asistencia y talleres.

La cuenta Somos fue el Producto Ganador del Ranking PAR LATAM 2021 por la equidad de género en la organización, otorgado por Aequales.

Crédito inclusivo

En 2021, Banco Azteca ratificó su compromiso con la prosperidad incluyente destinando \$46,017 mdp a créditos personales, lo que representa el 26.55% del rubro del sistema bancario con lo que se apoyó a enfrentar los efectos de la pandemia del COVID 19 y la crisis económica.

Mientras el sistema financiero redujo en 0.44% la cartera de préstamos personales, Banco Azteca aumentó su colocación en 11.5% sin descuidar la contención del nivel de morosidad del banco mediante la asignación de créditos responsable. Con respecto al índice de morosidad, la tendencia general del mercado en el último año se muestra a la baja, como ejemplo, BAZ cerró 2021 con un 4.7%.



Créditos inclusivos	Monto de Financiamiento 2021
<p>Mi Negocio Azteca. Programa lanzado con el objetivo de reactivar la economía ante la pandemia del COVID 19, y busca ser un aliado con el sector privado y dar una solución financiera de impulso, desarrollo y crecimiento de los negocios.</p> <p>Otros créditos a emprendedores y dueños de micronegocios que deseen invertir o hacer crecer su negocio. Al cierre de 2021 se beneficiaron.</p> <p>Empresario Azteca. Proucto de crédito tradicional que financia necesidades de inverisión y capital de trabajo de pequeñas.y medianas empresas</p>	\$3.1 MDP

Crédito con criterios ambientales

(FS8) (SASB FN-CB-410a.2)

Con el fin de contribuir a movilizar capital para frenar el cambio climático e impulsar a los negocios ambientalmente amigables, en Banco Azteca destinamos específicamente 3.5 MDP a créditos verdes, repartidos del siguiente modo:

Líneas de financiamiento sostenible	Monto de Financiamiento 2021
<p>Financiamiento a proyectos de gran escala. Inversión en proyectos verdes que permiten que las energías renovables sean una fuente alterna de energía alterna y menos contaminante en el mundo, fomentando la eficiencia energética al proporcionar financiamiento a parques solares, eólicos y geotérmicos.</p>	\$3.4 MDP
<p>Movilidad verde. Financiamiento a opciones de movilidad de emisiones cero vía crédito en las tiendas Elektra para la compra de bicicletas, motos y motonetas eléctricas de Italika (línea Voltium).</p>	\$107 MDP
Total	3.5 MDP

◆ Este año no incluimos crédito al consumo en productos ecoeficientes ya que se está trabajando en una nueva metodología.

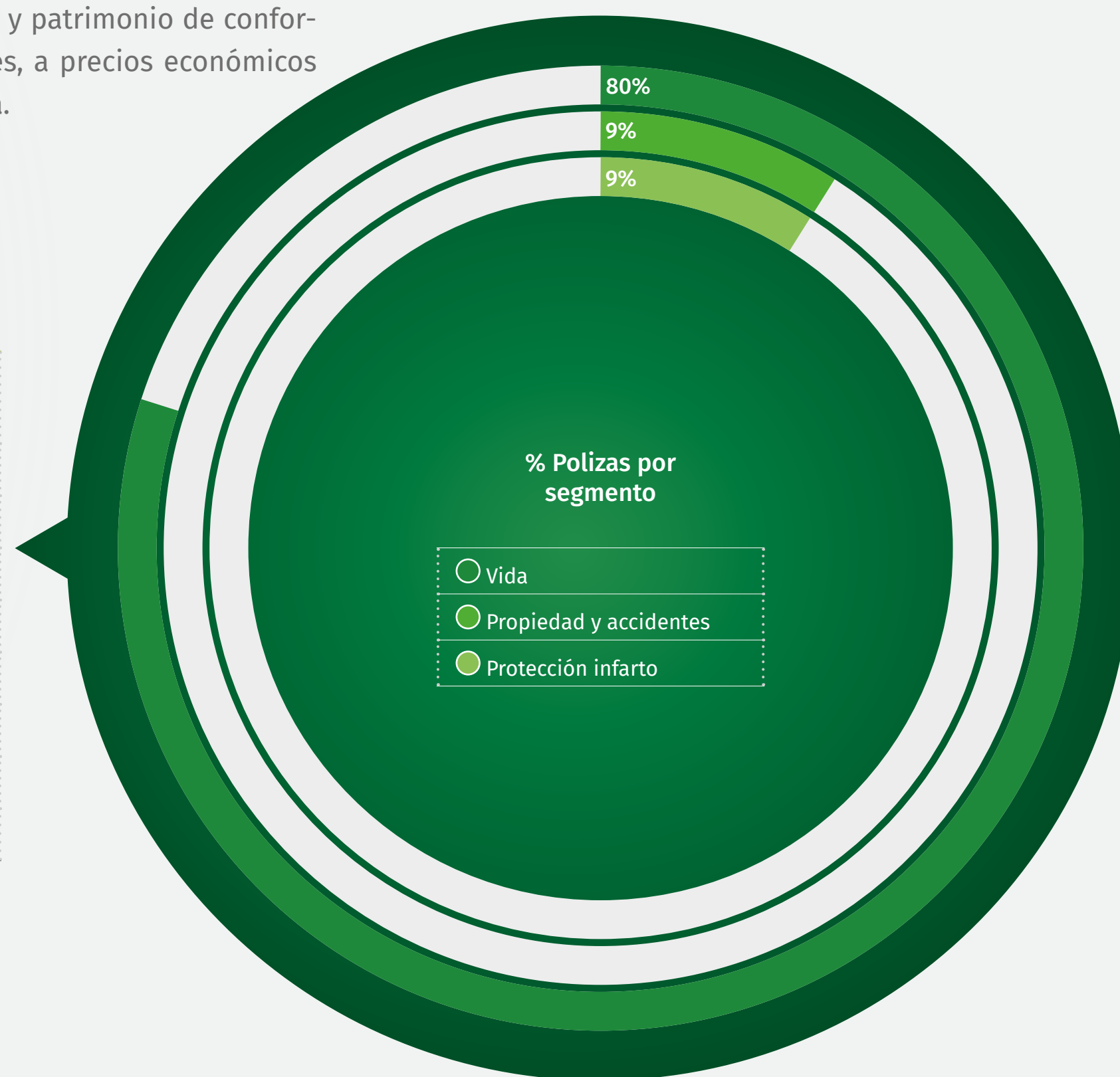




Seguros sostenibles: dimensión social y ambiental

(FS7) (SASB FN-IN-000.A) (SASB FN-IN-410a.2) FN-IN-410b.2
Actualmente, en Seguros Azteca ofrecemos soluciones que brindan protección efectiva a los clientes para proteger su bienestar y patrimonio de conformidad con sus necesidades, a precios económicos en México y América Latina.

SEGUROS AZTECA - NÚMERO DE POLIZAS VIGENTES POR SEGMENTO 2021	
Propiedad y accidentes	587,069
Vida	5,062,952
Protección COVID-19	16,429
Protección Mujer	28,336
Protección infarto	25,161
Plan Médico 8 + COVID 19	47,187
Fraude	566,479
Riesgos diversos	52



Entre los productos de especial contribución social, destacan:

Producto
Protección COVID-19: Seguros Azteca incorporó en 2020 coberturas relacionadas con la enfermedad en sus productos Tranquilidad y Plan Médico 8, permitiendo hacer accesible una póliza con cobertura en caso de hospitalización o fallecimiento.
Protección Mujer: Protección económica por primer diagnóstico de cáncer de mama o cervicouterino. Apoyo de consultas psicológicas a domicilio.
Protección infarto: Protección económica por primera ocurrencia de infarto al miocardio. Envío de ambulancia y consultas médicas telefónicas.
Plan Médico 8 + COVID 19: Protección económica por primer diagnóstico de cualquiera de los padecimientos cubiertos. ³

3.- Enfermedades cubiertas: cerebro vasculares, cáncer cervicouterino y de próstata, insuficiencia renal crónica, neumonía, pulmonía, apendicitis aguda, pérdida total de la vista e infarto al miocardio.





Seguros Azteca lleva bienestar y progreso a las familias a través de más de 91 mil indemnizaciones al año por más de 2,688 millones de pesos. Esta cantidad resuelve de forma inmediata los compromisos económicos que provoca la pérdida, enfermedad o accidente del pilar de la familia para que, ante una eventualidad desfavorable, las familias no se estresen económicamente o sufran la pérdida de alguno de sus bienes.

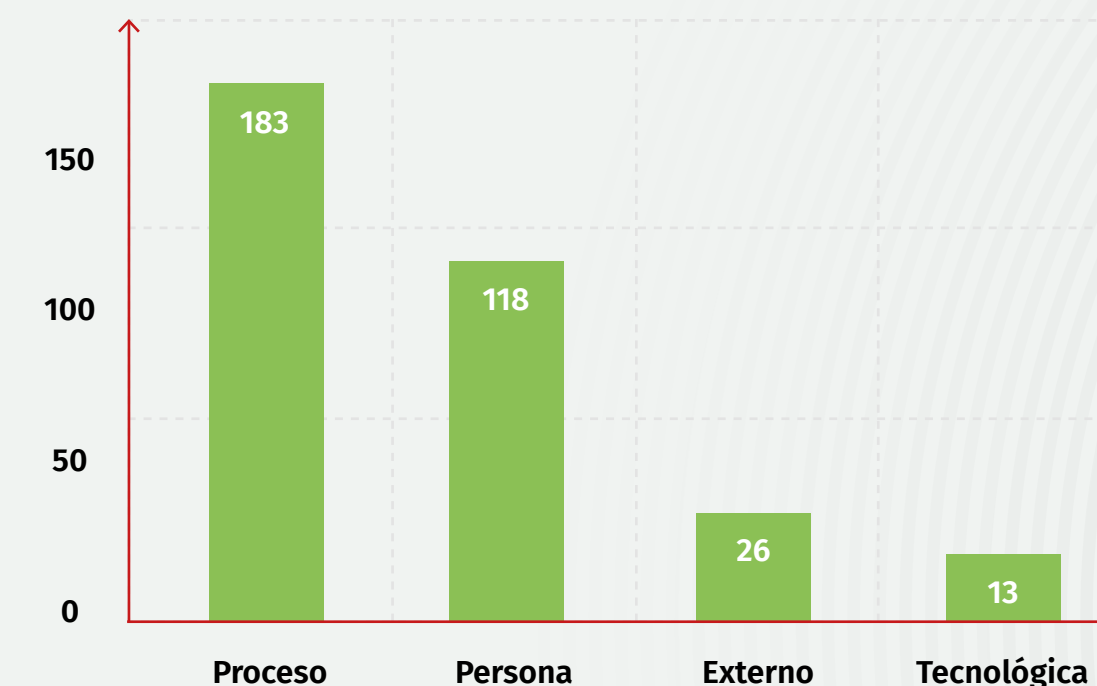


Metodologías de riesgos

De la misma forma, Seguros Azteca para su Modelo Gestión de Riesgo Operacional, incluyendo Riesgo Tecnológico, ha adoptado elementos de las mejores prácticas internacionales que mejor se ajustan en su operación, como:

- ◆ COSO (Control Interno)
- ◆ ERM (Enterprise Risk Management)
- ◆ SOLVENCIA II
- ◆ COBIT (Control Objectives for Information and related Technology)

Casos de falla tecnológica en Seguros
Número de casos Causa Raíz



Causa raíz	Descripción
Externo	Se deriva de los fallos de un agente externo a la aseguradora.
Persona	Se asocia a errores humanos cometidos durante la ejecución del proceso, tarea o actividad.
Proceso	Falla en ejecución de un proceso establecido.
Tecnológico	Falla en los sistemas (software, hardware, telecomunicaciones, etc.).



Inversiones responsables en la cartera de Afore

(SASB FN-AC-410a.2, FN-AC-410a.1)

Con la firma de la Declaratoria de Inversionistas para lograr un proceso más eficiente y crear portafolios sostenibles, a través de la AMAFORE (octubre 2020), Afore Azteca contribuye a la consolidación de un sistema de ahorro para el retiro sustentable mexicano.

Contamos con una política de inversión responsable y generamos cuestionarios ASG para envío a las emisoras en las que se pretende invertir y desarrollamos las capacidades de inversión en Fondos Mutuos para ofrecer estrategias activas de renta variable internacional.

Inversiones responsables en la cartera de Afore (2021)		
Inversiones responsables por clase de activo	% de exposición en la cartera	Vencimiento promedio
Renta Variable	2.27%	N/A
Deuda Privada	2.86%	5.6 años





COMPROMISO SOCIAL

DEMOGRAFÍA LABORAL Y DIVERSIDAD

(GRI 405-1, 405-2) FN-AC-330a.1

A continuación, presentamos el desglose de nuestra plantilla:

BANCO TOTAL GENERO y tipo de contratación					
	Hombre	Hombre	Mujer	Mujer	Total general
Año	PERMANENTE	TEMPORAL	PERMANENTE	TEMPORAL	Total
2020	29,679	271	20,429	325	50,704
2021	30,000	220	21,812	226	52,258

	2020		2021	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Entre 30 y 50 años	15,514	11,129	14,752	11,084
Mayores a 50 años	1,242	653	1,178	626
Menores de 30 años	13,194	8,972	14,290	10,328
TOTAL	50,704		52,258	

Actualmente hay 143 mujeres en puestos de alta gerencia y más de 1,900 en puestos de liderazgo con funciones de Ciencia, Matemáticas, Tecnología e Ingeniería (STEM, por sus siglas en inglés) en las oficinas centrales de Banco Azteca. Se encuentran en áreas corporativas de Sistemas, Infraestructuras tecnológicas, Tecnologías de la información, Estadística, Análisis de Riesgos, etc.).



Por puesto:

	2020		2021	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
TOP	458	124	479	143
MIDDLE	2,616	1,950	2,721	1,966
OPERATIVO	26,876	18,680	27,020	19,929





En Banzo Azteca, contamos además con talento internacional que enriquece la toma de decisiones. En 2021 cerramos con 42 colaboradores extranjeros, de los cuales 13 son mujeres.

Como lugar inclusivo, facilitamos el desempeño profesional de otros colectivos evitando prácticas discriminatorias. Forman parte de nuestros equipos colaboradores con discapacidad, a quienes entregamos las condiciones de trabajo necesarias según sea el caso.

Por otra parte, buscamos que los colaboradores pertenecientes a la comunidad LGBT+ puedan expresarse sin barreras ni miedos.

Como parte de nuestros esfuerzos en igualdad de oportunidades y no discriminación, trabajamos en resguardar la ausencia de diferencias salariales por género para un mismo cargo, antigüedad y resto de variables que marcan la remuneración.

Las diferencias salariales entre hombre y mujer en el mismo puesto se derivan de métricas financieras vinculadas a cada unidad de negocio.

ROTACIÓN, COMPROMISO Y DESARROLLO DE CARRERA

(GRI 401-1)

En 2021, en Banco Azteca incorporamos a 17,421 colaboradores, de los cuáles el 43% fueron mujeres.

Índice de rotación

Rotación Banco Azteca 2021	
	Total
Bajas inducidas	4,724
Transferencia	5
Bajas Voluntarias	11,417
Total	16,146
% Rotación	31.36%

Asimismo, resaltamos que desde Afore Azteca se realizó un compromiso con la igualdad laboral ante la Bolsa Institucional de Valores, en el cual AFORE AZTECA se compromete a contar con procesos de reclutamiento libres de sesgos y con compensaciones salariales basadas en el desempeño.



COMPROMISO CON LA **COMUNIDAD**

Educación financiera:

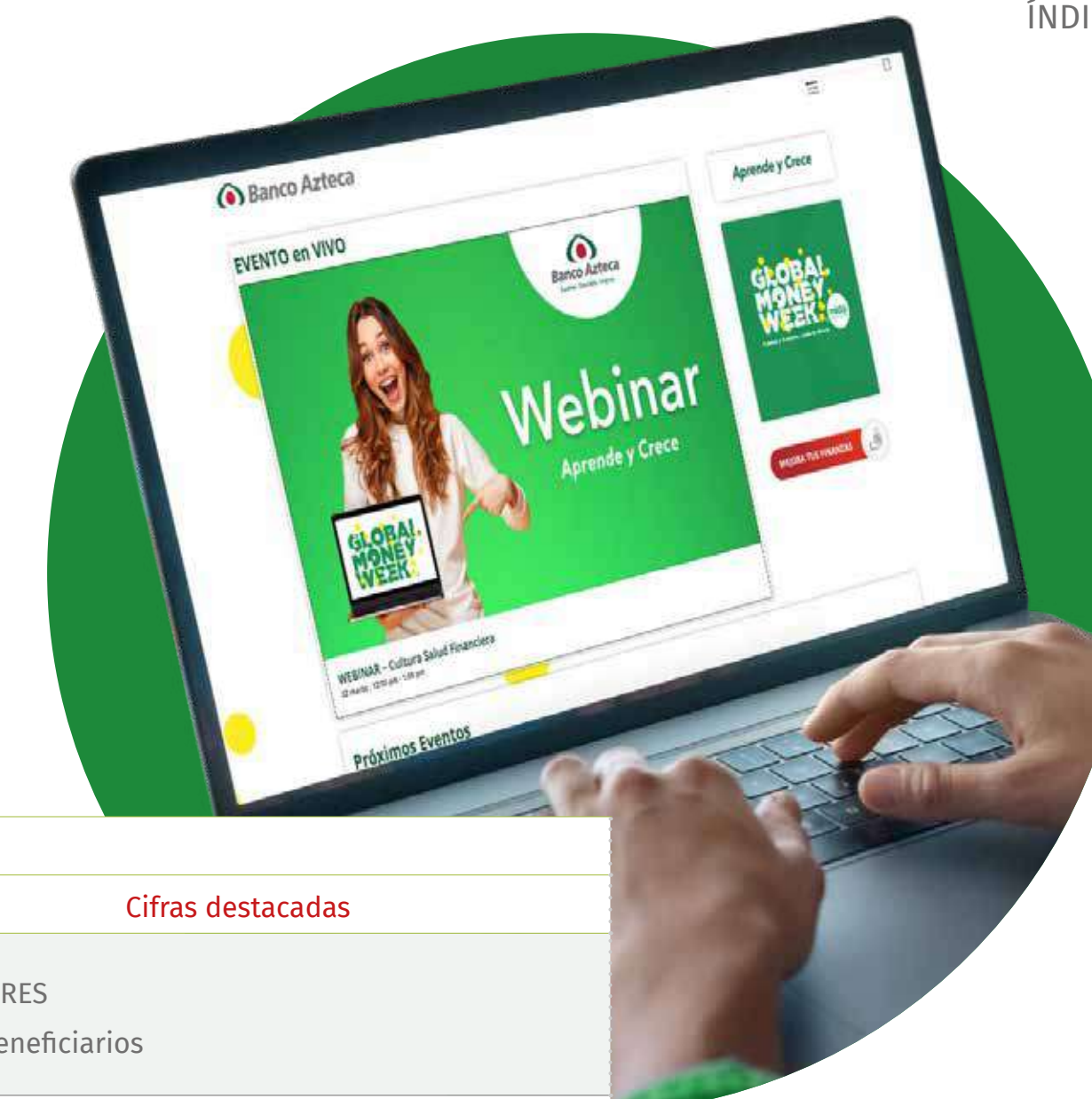
(FS16) (SASB FN-CB-240a.4)

En Banco Azteca, contamos con el programa “Aprende y Crece”, que tiene como objetivo instruir a la población sobre la correcta gestión de las finanzas personales y promover una cultura emprendedora. Éste programa se ha posicionado como un elemento clave en el logro de los objetivos de negocio con el fin de reforzar la inclusión digital de nuestros más de 16 millones de clientes digitales.

Durante el 2021 se ejecutaron 118 Intervenciones educativas, con un incremento del 97% con respecto al 2020. Se realizaron Webinars, Activaciones en línea, Cuentacuentos, Improshow, Obras de teatro y Stand up. Los cuales impactaron un total de 27,258 personas en México, Estados Unidos, Canadá, Honduras, Guatemala y Panamá.

Implementación del sitio aprendeycrecelive.com para los diversos eventos virtuales que se realizaron durante el año:

Invertimos más de \$19 millones de pesos en 2021, logrando incrementar el alcance y por tanto el número de beneficiarios con respecto al año anterior.



“APRENDE Y CRECE”		
BENEFICIARIOS	TALLERES	Cifras destacadas
Sociedad en general	Sociedad en general Diplomado E-learning Financiero Campañas educativas en pantallas de las sucursales	50 TALLERES 14,089 beneficiarios
Mujeres	Talleres presenciales y virtuales	250 mujeres impactadas
Niños y jóvenes	Educación financiera en edades tempranas Curso on line a becarios de Jóvenes Construyendo el Futuro de Grupo Salinas	64 talleres 25,591 beneficiarios
Emprendedores	Talleres de emprendimiento y negocios: Hacia dónde van los negocios en la nueva era digital, Reinventando tu negocio e, Impulso de las finanzas con las TIC's, etc.	46 talleres virtuales de emprendimiento y negocios 6,748 beneficiarios
Colaboradores BAZ	Campañas de educación en corporativo, revista digital y aplicación Zeus	4 talleres 223 beneficiarios
Cientes BAZ	Escuela para clientes de Banco Azteca - Talleres de Educación Financiera	6,037 clientes capacitados

Debido al crecimiento de la demanda en las intervenciones educativas en línea, logramos el involucramiento de los coaches en Latinoamérica, permitiendo la interacción entre Guatemala, Honduras, México y Panamá, cubriendo así la agenda 2021 del Programa de Educación Financiera.

El principal reto para el 2022 además de mantener a la vanguardia nuestros contenidos, será realizar un acom-

pañamiento en el desarrollo de hábitos financieros de los asistentes que participan en nuestras intervenciones educativas por medio de un Proyecto Integral de Medición y Evaluación alineado al cambio de conducta financiera de las personas a corto, mediano y largo plazo, después de haber participado en alguna de nuestras intervenciones educativas.

Banco Azteca es de las dos únicas instituciones financieras calificada con 5 estrellas en el Buró de Entidades Financieras de la CONDUSEF, en materia de educación financiera.





Aprende y Crece trabaja para contribuir a la educación financiera de la mano con diferentes aliados en cada país:

País	Aliados
México	CONDUSEF Instituto Mexiquense del Emprendedor, Jóvenes Construyendo el Futuro, UPAX, Grupo Salinas, Guardia Nacional, Universidades: TESCI, UTSV, UTAGS, UNAM Fac. de Economía, UPCH, UABC, UDG, UTM, CONDUSEF, CONSAR, ABM, SRE, Instituto de los Mexicanos en el Exterior, CONALEP, Instituto Mexiquense del Emprendedor, BANXICO
Guatemala	Fundación Azteca CAMIPYME NEGU OVERGENIUS
Honduras	Comisión Nacional de Bancos y Seguros Aliadas Universidad Nacional Autónoma de Honduras PROLEMPA
Panamá	Superintendencia de Bancos de Panamá Centro de Innovación Desarrollo Tecnológico y Emprendimiento (CIDETE)

Filantropía:

Contribuciones de ciudadanía corporativa y filantropía por parte de Banco Azteca 2021 (MXN)		
Donaciones	\$57,009,054	37.61%
Inversiones en la comunidad	\$124,620	0.08%
Iniciativas comerciales (patrocinios)	\$94,467,000	62.31%
Total	\$151,600,674	100%
Contribuciones en efectivo	\$57,009,054	99.92%
Tiempo de voluntariado	\$124,620	0.08%
Donaciones en especie	0	0
Total	\$151,600,674	100%





COMPROMISO **AMBIENTAL**

Hoy en día, el 35% de la energía que consumimos en Banco Azteca proviene de fuentes renovables, el 100% de las sucursales entran en el programa de eficiencia energética (aires acondicionados e iluminación eficiente) y varias sucursales ya cuentan con generación propia de energía a través de la instalación de paneles solares.

También desde 2015 calculamos la huella de carbono y monitoreamos la intensidad de emisiones por colaborador.

Cobertura de la información ambiental*	
Energía	Cobertura real = 100%, considerando la energía de 1,633 RPUs de sucursales y 1,299 RPUs de tiendas (que alojan sucursal), sumando un total de 2,932 RPUs.
Emisiones	Para el cálculo fue considerado como denominador 25,000 t de CO ₂ equivalente, establecido como límite mínimo para las empresas objeto de reporte.
Agua	Cobertura real = 14% (datos de lecturas de corporativos). Cobertura estimada = 86% (con cálculos de consumo de agua en Geografía).
Residuos	Cobertura real = 37% (datos medidos en corporativos). Cobertura estimada = 63% (con cálculos de generación de residuos por persona en Geografía).



Energía

(GRI 302-1, 302-3, 302-4)

CONSUMO DE ENERGÍA								
Indicador para Banco Azteca	Unidad de medida	Resultado año 2017	Resultado año 2018	Resultado año 2019	Resultado año 2020	Resultado 2021	Meta al cierre 2021	Meta 2022
Consumo total de energía no renovable	GWh	43	51	59	57	60	90	90
Consumo total de energía renovable (biomasa, solar, eólica), comprada o generada para el autoconsumo.	GWh	27	22	22	29	25	26.1	25
Costo total del consumo de energía	Pesos mexicanos (MXN)	190,190,348	198,496,647	224,245,584	224,810,439	228,414,324	Depende de las tarifas existentes	
Cobertura de los datos (como porcentaje del denominador)	Porcentaje de los ingresos totales	0.0045	0.0033	0.0033	0.0042	0.0033	Costo entre ganancias	

La intensidad en el consumo de energía en Banco Azteca en 2021 fue de 1,530 kWh/colaborador.

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA (GWH)			
	Objetivo 2021	Resultado 2021	Meta 2022
Banco Azteca	90	85	90

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA COMBUSTIBLE (G)			
	Objetivo 2021	Resultado 2021	Meta 2022
Banco Azteca	NR	279,820	280,000





Emisiones de GEI

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

	BANCO AZTECA (TonCO ₂ eq)				
	2017	2018	2019	2020	2021
ALCANCE 1	15,582	19,256	14,736	12,632	20,181
Cobertura de los datos*	0.62	0.77	0.59	0.51	0.81
ALCANCE 2	24,911	26,918	30,048	28,061	25,592
Cobertura de los datos	1.00	1.08	1.20	1.12	1.02
TOTAL (Alcance 1+2)	40,494	46,174	44,784	40,693	45,772

Para el cálculo fue considerado como denominador 25,000 t de CO₂ equivalente, establecido como límite mínimo para las empresas objeto de reporte.

	EMISIONES ALCANCE 1 +2 (tonCO ₂ e)				
	Objetivo 2020	Resultado 2020	Meta 2021	Resultado 2021	Meta 2022
Banco Azteca	24,000	40,693	22,000	45,772	54,000

	BANCO AZTECA (TonCO ₂ eq)					
	2017	2018	2019	2020	2021	META AL CIERRE 2021
ALCANCE 3	-	-	1,716	413	271	350

*Se tomó el promedio de 0.109 kg de CO₂ por cada km recorrido en avión. El factor de conversión obedece a cálculos presentados en la sección 8 (Tabla 33) de 2018 GOVERNMENT GHG CONVERSION FACTORS FOR COMPANY REPORTING. Methodology paper for emission factors: final report

La intensidad en las emisiones de GEI en Banco Azteca 2021, sumando los Alcances 1 y 2, fue de:

♦ 875.8 kgCO₂e/colaborador





Agua

(GRI 303-5)

CONSUMO DE AGUA						
Indicador para Banco Azteca	Unidad de medida	Resultado año 2017	Resultado año 2018	Resultado año 2019	Resultado año 2020	Resultado año 2021
Consumo total de agua	Millones de metros cúbicos	0.2	0.3	0.15	0.12	0.49
Cobertura de los datos (como porcentaje del denominador)	Porcentaje de: ingresos de Banco Azteca (80,489,000,000 pesos)	0.0006	0.0009	0.0004	0.0002	0.0007

Residuos

(GRI 306-3, 306-4, 306-5)

RESIDUOS						
Indicador para Banco Azteca	Unidad de medida	Resultado año 2017	Resultado año 2018	Resultado año 2019	Resultado año 2020	Resultado año 2021
A) Total de residuos generados	Toneladas	3,516	3,323	3,335	3,275	4,290
B) Total de residuos usados/ reciclados/ vendidos	Toneladas	7	15	14	17	3.3
Total de residuos dispuestos (A-B)	Toneladas	3,509	3,308	3,321	3,258	4,287
Cobertura de los datos (como porcentaje del denominador)	Porcentaje de gastos de Banco Azteca por concepto de la recolección/ gestión de residuos (2.6 millones de pesos vs 68,253 millones de pesos de ingresos).	0.00005	0.00005	0.00004	0.00006	0.00006

* BAZ no retiró residuos peligrosos en 2021

* Los residuos reciclables disminuyeron porque ya no generan tanto cartón residual en corporativos ni archivo mixto.

Generación de residuos (toneladas)



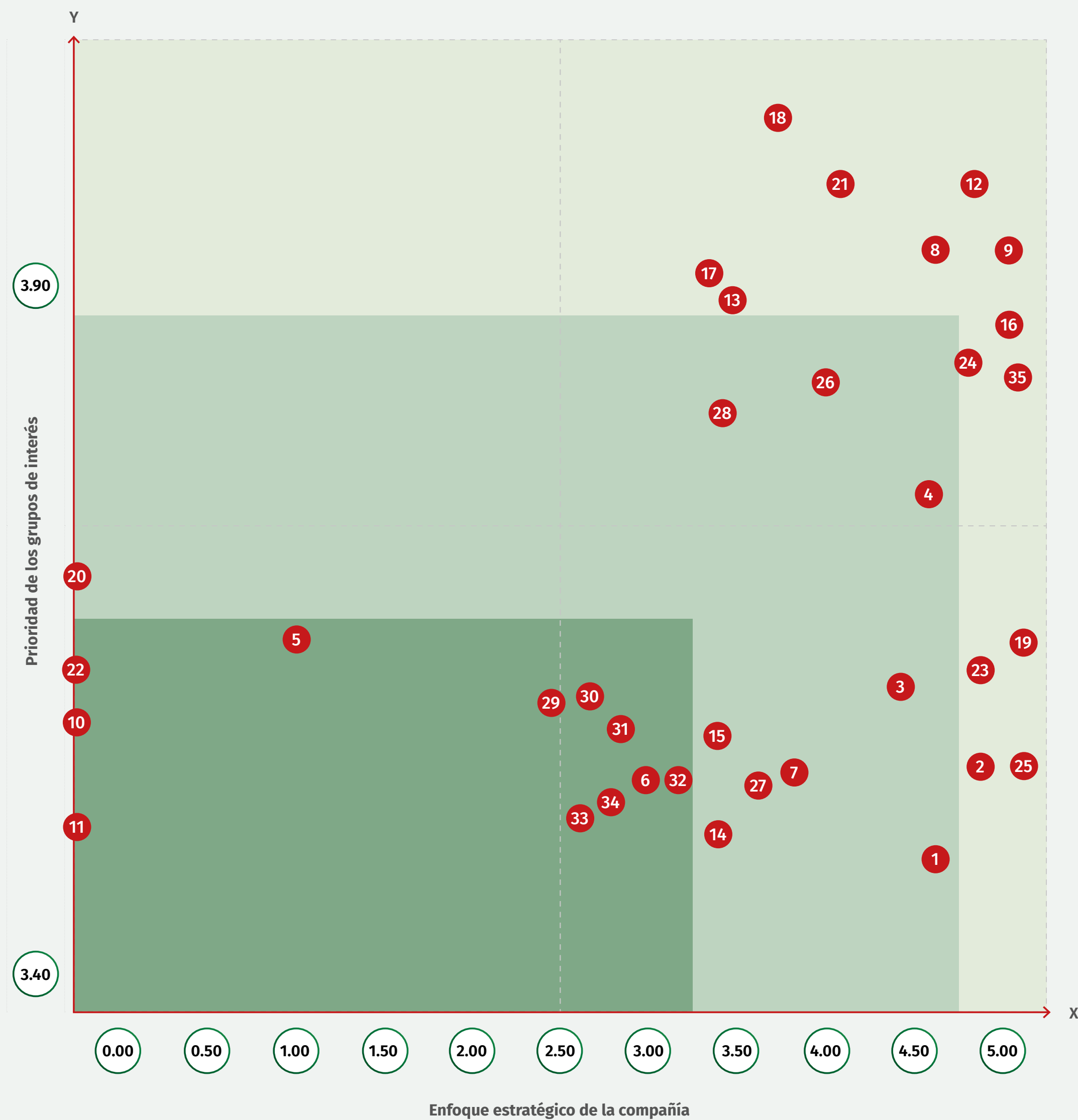


Matriz de materialidad Banco Azteca

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

●	1	Capacitación y desarrollo de oportunidades
●	2	Atracción y retención de talento
●	3	Clima laboral
●	4	Diversidad e igualdad de oportunidades
●	5	Salud y seguridad del colaborador
●	6	Cadena de suministro responsable
●	7	Automatización y eficiencia de procesos operativos
●	8	Competitividad del negocio
●	9	Digitalización de procesos
●	10	Eficiencia logística
●	11	Empaque responsable
●	12	Experiencia del cliente
●	13	Innovación de productos y servicios
●	14	Inversión ASG (ambiental, social y de gobernanza)
●	15	Alianza con socios estratégicos
●	16	Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos
●	17	Transparencia del producto
●	18	Privacidad del cliente

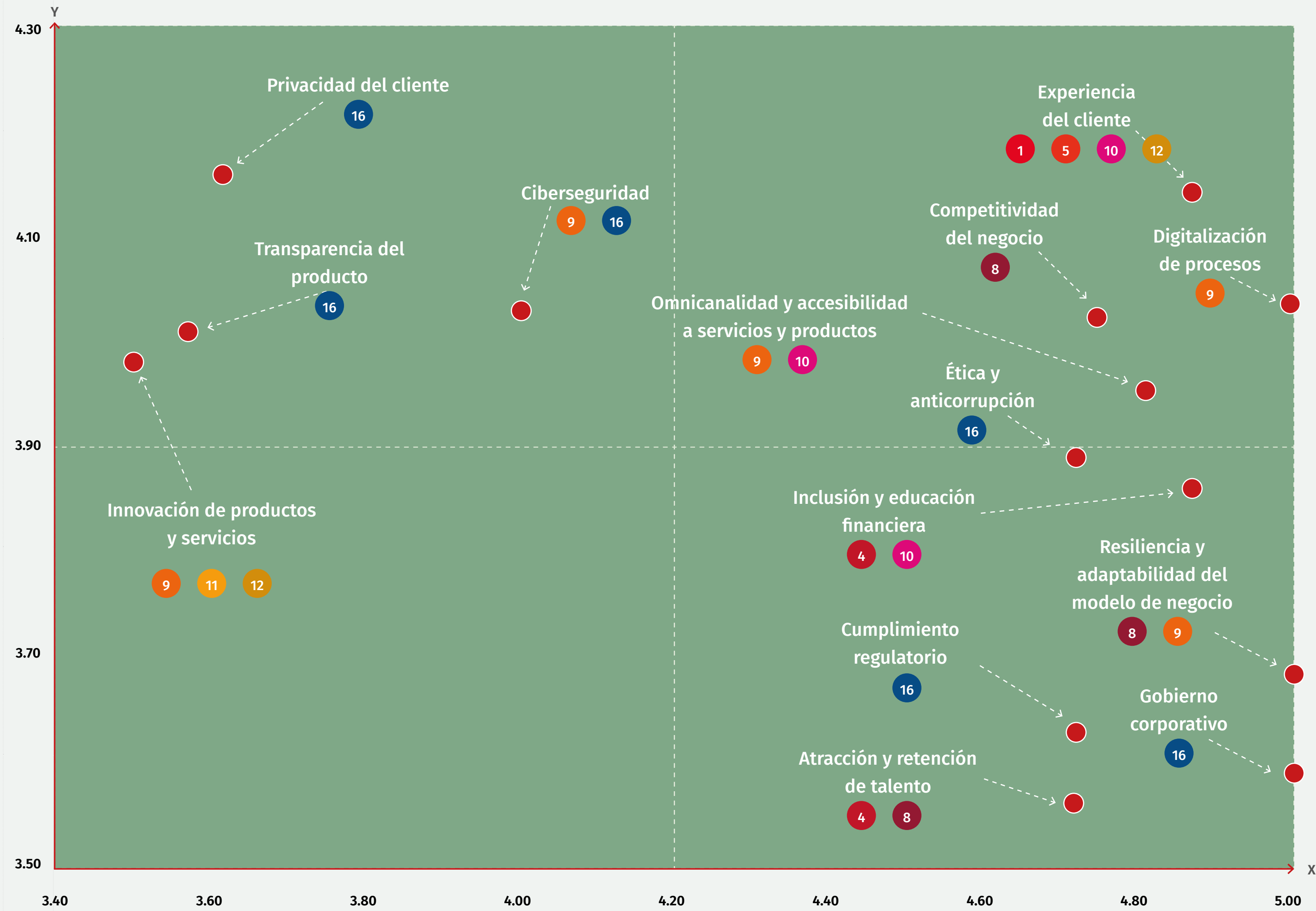
●	19	Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio
●	20	Salud y seguridad del cliente
●	21	Ciberseguridad
●	22	Servicios post-venta
●	23	Cumplimiento regulatorio
●	24	Ética y anticorrupción
●	25	Gobierno corporativo
●	26	Estabilidad financiera
●	27	Relación con autoridades
●	28	Gestión de marca y comunicación ASG
●	29	Eficiencia energética y energías renovables
●	30	Gestión del agua
●	31	Gestión de residuos y eficiencia de materiales
●	32	Resiliencia al cambio climático
●	33	Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero)
●	34	Desarrollo socio-económico de comunidades
●	35	Inclusión y educación financiera





Correlación con ODS

Banco Azteca





Contenidos por tema material del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021								
Tema material	Estándar GRI	Contenido GRI	Contenido del indicador	Página / respuesta	Omisión/Comentario	Principios de Pacto Global	ODS y Metas	
Atracción y retención del talento	GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	86,140		Principio 6	"4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3"	
		401-2	"Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales"	43			8.2, 8.5	
	GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	41				
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	38,139		Principio 6	5.1, 5.5, 8.5	
		405-2	"Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres "	139	Ratio brecha salarial Directivos ejecutivos: 44% (2019), 13% (2020), 22.58% (2021) Directivos funcionales: 46% (2019), 36% (2020), 31.30% (2021) Directivos de área: 9% (2019), 9% (2020), 23.39% (2021)	Principio 6	5.1, 5.5, 8.5	
Competitividad del negocio	GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	53,54			"8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5"	
		201-2	"Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático"	19,21		Principio 7	13.1	
		201-3	"Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación"		"Se cuenta con programas de asesorías a colaboradores próximos a jubilarse y planes de retiro"			
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	55				
	GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados			Durante 2021 realizamos inversiones importantes a seguimiento de la transición digital del Banco, así como en sucursales y puntos de contacto.		9.1,9.4
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	32				1.2,1.4,8.1,8.3,8.5
Experiencia del cliente	GRI Sectorial	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio por región específica, por tamaño o sector.	122,123				
Gestión ambiental	GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	144		Principios 7, 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	
		302-3	Intensidad energética	144		Principio 8	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	
		302-4	Reducción del consumo energético	144		Principios 8, 9	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	





	GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	61		Principios 7, 8	12.4
		303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	61		Principios 7, 8	
		303-3	Extracción de agua	61		Principios 7, 8	
Tema material	Estándar GRI	Contenido GRI	Contenido del indicador	Página / respuesta	Omisión/Comentario	Principios de Pacto Global	ODS y Metas
Gestión ambiental	GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	145		Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	145		Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	145		Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	145		Principio 8	"13.1, 14.3, 15.2"
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	145		Principios 8, 9	13.1, 14.3, 15.2
	GRI 306: Residuos 2020	306-3	Residuos generados	146		Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
		306-4	Residuos que se ha evitado su eliminación	146		Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5
		306-5	Residuos dirigidos a su eliminación	146		Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5
Innovación de productos y servicios	GRI Sectorial	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosada por objetivos.	136			"1.4, 8.3, 8.10, 9.3, 10.2, 11.1"
		FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio, desglosado por objetivos	135			"9.3, 11.2, 12.2,13.1,14.3,15.2"
Ciberseguridad	GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	"Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente"	30			16.3, 16.10
Privacidad del cliente	GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	"Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente"	30			16.3, 16.10
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	GRI Sectorial	FS1	Políticas con componentes medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	134		Principio 7	
		FS2	Procedimientos de evaluación y selección de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio.	127		Principio 7	
Cumplimiento regulatorio	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1	"Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico"	17			16.3



Tema material	Estándar GRI	Contenido GRI	Contenido del indicador	Página / respuesta	Omisión/Comentario	Principios de Pacto Global	ODS y Metas	
Gobierno Corporativo	GRI 415: Política pública	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	125			16.5	
Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	GRI Sectorial	FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo	24, 122			1.4, 8.10, 10.2	
Ética y anticorrupción	GRI 205: Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	125		Principio 10	16.5	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	17		Principio 10	16.5	
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	125		Principio 10	16.5	
	GRI 206: Competencia desleal	206-1	"Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia"	17,18				
	GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-1	"Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos"	69		Principio 1		
		412-2	"Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos"	17		Principio 1		
		412-3	"Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos"	34,69		Principio 2		
	GRI 415: Política pública	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	17,35,125			16.5	
	Inclusión y educación financiera	GRI Sectorial	FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo	24, 122			1.4, 8.10, 10.2
			FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de las personas desfavorecidas a los servicios financieros.	134			1.4, 8.10, 10.2
FS16			Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario.	141				
Transparencia del producto	GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1	"Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios"	29			12.8	
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Al cierre de 2021, no registramos casos de incumplimiento			16.3	
		417-3	"Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing"	29			16.3	
	GRI Sectorial	FS15	Políticas para el diseño y la venta justa de productos y servicios financieros	Colaboramos con la CONDUSEF , así como las disposiciones reglamentarias de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), mismas que integramos a nuestros procesos para el diseño de los productos financieros.			10.5	



ESTÁNDAR DE BANCOS COMERCIALES 2018					
TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES	PÁGINA/ RESPUESTA COMPLEMENTARIA
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetro de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeña empresa	"Number, Reporting currency"		134
Parámetro de actividad	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas	"Number, Reporting currency"		122
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	"Number, Percentage (%)"	Durante 2021, no se presentaron casos relacionados.	
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	N/A		30
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"	"Number, Reporting currency"	NO DISPONIBLE	
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados que califican para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades	"Number, Reporting currency"	NO DISPONIBLE	
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados	Number	Banco Azteca ofrece el producto Guardadito cuenta de ahorro sin comisiones por manejo de cuenta, ni saldos mínimos, actualmente tenemos más de 13 millones de cuentas.	
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos	Number		47,141
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición al crédito comercial e industrial	"Reporting currency"		122
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	N/A		135



ESTÁNDAR DE BANCOS COMERCIALES 2018					
TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES	PÁGINA/ RESPUESTA COMPLEMENTARIA
Ética de negocios	FN-CB-510a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	"Reporting currency"	No tuvimos casos asociados a prácticas de corrupción o similares, ni pérdidas económicas producto de ellas.	125
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	N/A		18
Gestión de riesgos sistémicos	FN-CB-550a.1	Puntaje Global Systemically Important Bank (G-SIB), por categoría	"Basis points (bps)"	"Banco Azteca no es considerado una institución financiera de importancia sistémica, en la clasificación G-SIB. De acuerdo con información de la CNBV, en México existen seis instituciones de banca múltiple de importancia sistémica local, clasificadas en cuatro grados. Banco Azteca no se encuentra dentro de este grupo, no obstante, por temas regulatorios, la Institución cumple con los cálculos establecidos que se alinean a los requerimientos mínimos de Basilea."	
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	N/A		



ESTÁNDAR DE FINANCIACIÓN AL CONSUMO 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES	PÁGINA/ RESPUESTA COMPLEMENTARIA
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetro de actividad	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta de tarjeta de crédito activa (1) y una cuenta de tarjeta de débito prepago (2)	Número		122
Parámetro de actividad	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjetas de crédito y (2) cuentas de tarjetas de débito prepagas	Número		122
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios	Número	A nivel Grupo Elektra, el 40% de la información de nuestros clientes se utiliza para fines secundarios, contando para ello con su autorización.	30
	FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente	Divisa para comunicar	Durante 2021, no se presentaron casos relacionados, ni pérdidas monetarias.	
Seguridad de datos	FN-CF-230a.1	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	"Número, Porcentaje (%)"	Se reporta la ausencia de violaciones de datos; no está disponible el resto de la información solicitada.	30, 125
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraude relacionado con tarjetas por (1) fraude con tarjeta no presente y (2) fraude con tarjeta presente y otros fraudes	Divisa para comunicar	NO DISPONIBLE	
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	N/A		30
Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculada a la cantidad de productos y servicios vendidos	Porcentaje (%)	En Banco Azteca, disponemos de esquemas de compensación con un enfoque 80/20 (fijo/varia ble), alineados a la productividad y metas financieras del negocio en los puestos de sucursales. El 81% de nuestra plantilla se encuentra en este esquema.	
	FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagos para solicitantes con puntajes FICO por encima y por debajo de 660	Porcentaje (%)	"La tasa de aprobación para crédito de solicitantes con puntajes FICO son: FICO <660 59.84% FICO >=660 40.16%"	
	FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos adicionales, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de cuentas, (4) número promedio de líneas comerciales y (5) tarifas anuales promedio para productos prepagos, para clientes con Puntajes FICO por encima y por debajo de 660	"Divisa para comunicar, porcentaje (%), meses, Número, Divisa para comunicar"	Banco Azteca buscando la inclusión y democratizar los servicios financieros cuenta con productos de ahorro sin comisiones por manejo de cuenta, ni saldos mínimos.	
	FN-CF-270a.4	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con alivio monetario o no monetario, (3) porcentaje disputado por el consumidor, (4) porcentaje que resultó en una investigación por parte del CFPB	"Número, porcentaje (%)"	Durante 2021, no se presentaron casos relacionados, ni pérdidas monetarias.	
	FN-CF-270a.5	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la venta y el servicio de productos	Divisa para comunicar	Durante 2021, no se presentaron casos relacionados, ni pérdidas monetarias.	





ESTÁNDAR DE SEGUROS 2018					
TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES	PÁGINA/ RESPUESTA COMPLEMENTARIA
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetros de actividad	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) propiedad y accidentes, (2) vida, (3) reaseguro asumido	Número		136
PÁRAMETROS DE CONTABILIDAD					
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Cantidad total de 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.	Divisa para comunicar	Durante 2021, no se presentaron casos relacionados, ni pérdidas monetarias.	
	FN-IN-270a.2	Proporción de reclamaciones a reclamaciones	Ratio	NO DISPONIBLE	
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	Ratio	NO DISPONIBLE	
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	N/A	"Todos los productos de nuestro portafolio cuentan con una ficha descriptiva disponible, que incluye los términos y condiciones, requisitos y el indicador de Ganancia Anual Total (GAT), así como el contacto para quejas y sugerencias."	
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo	Divisa para comunicar	NO DISPONIBLE	
	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones	N/A		136
Políticas diseñadas para incentivar el comportamiento responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas suscritas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología baja en carbono	Divisa para comunicar	NO DISPONIBLE	
	FN-IN-410b.2	Discusión de productos y / o características de productos que incentivan acciones y / o comportamientos de salud, seguridad y / o ambientalmente responsables.	N/A		136
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados por catástrofes naturales relacionadas con el clima	Divisa para comunicar	NO DISPONIBLE	
	FN-IN-450a.2	Monto total de pérdidas monetarias atribuibles a pagos de seguros de (1) catástrofes naturales modeladas y (2) catástrofes naturales no modeladas, por tipo de evento y segmento geográfico (neto y bruto de reaseguro)	Divisa para comunicar	NO DISPONIBLE	
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción para contratos individuales y (2) la gestión de riesgos a nivel de empresa y adecuación de capital	N/A	Para las condiciones de la prima se considera la siniestralidad, que puede incluir los incidentes debidos a fenómenos climáticos; pero todavía no se evalúan de manera expresa sino junto con al resto de variables de la siniestralidad.	
Gestión de riesgos sistémicos	FN-IN-550a.1	Exposición a instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados no compensados centralmente, (2) valor razonable total de las garantías aceptables depositadas en la Cámara de Compensación Central, y (3) exposición potencial total a derivados compensados centralmente	Divisa para comunicar	NO DISPONIBLE	
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de activos en garantía de préstamo de valores	Divisa para comunicar	NO DISPONIBLE	
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para gestionar los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados con las actividades sistémicas distintas de los seguros	N/A	NO DISPONIBLE	



ESTÁNDAR DE ACTIVIDADES DE GESTIÓN Y CUSTODIA DE ACTIVOS 2018					
TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES	PÁGINA/ RESPUESTA COMPLEMENTARIA
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetros de actividad	FN-AC-000.A	(1) Total registrado y (2) total de activos no registrados bajo administración (AUM)	Divisa para comunicar	NO DISPONIBLE	
Parámetros de actividad	FN-AC-000.B	Total de activos bajo custodia y supervisión	Divisa para comunicar		122
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Información transparente y asesoramiento justo para 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	"Número, Porcentaje (%)"	NO DISPONIBLE	
	FN-AC-270a.2	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y recurrentes.	Divisa para comunicar	Durante 2021, no se presentaron casos relacionados, ni pérdidas monetarias.	
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios	N/A	Todos los productos de nuestro portafolio cuentan con una ficha descriptiva disponible, que incluye los términos y condiciones, requisitos y el indicador de Ganancia Anual Total (GAT), así como el contacto para quejas y sugerencias.	
Diversidad e inclusión de empleados	FN-AC-330a.1	Porcentaje de representación de género y grupo racial / étnico para (1) administración ejecutiva, (2) administración no ejecutiva, (3) profesionales y (4) todos los demás empleados	Porcentaje (%)		139
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión y asesoramiento de inversiones	FN-AC-410a.1	Cantidad de activos bajo administración, por clase de activos, que emplean (1) integración de cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), (2) inversión temática de sostenibilidad y (3) selección	Divisa para comunicar		138
	FN-AC-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de inversión y / o gestión de patrimonio	N/A		138
	FN-AC-410a.3	Descripción de las políticas y procedimientos de voto por poder y participación de participadas	N/A	NO DISPONIBLE	
Ética de negocio	FN-AC-510a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera.	Divisa para comunicar	Durante 2021, no se presentaron casos relacionados, ni pérdidas monetarias.	
	FN-AC-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	N/A		18



Recomendaciones	Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
Gobernanza	a) Describe la supervisión de la junta directiva sobre los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.	GOB-A	120	"A nivel Grupo Elektra se cuenta con el comité de Auditoría quien evalúa las políticas y los sistemas de control interno en cada uno de los negocios, incluyendo Banco Azteca. Dentro de los sistemas de control y política interna se esta desarrollando el sistema de gestión relacionado con el clima, aún estamos en proceso de identificación de riesos y oportunidades para posteriormente bajarlo a estrategias de acción y monitoreo para Banco Azteca. Así mismo el Comité de Riesgos es el encargado de monitorear que la institución se ajuste a la administración integral de riesos previamente aprobada por el Consejo de Administración. El Comité de Inversiones es propiamente un comité de Consejo. Se encarga de definir mensualmente la estrategia de inversión, y será quien supervise en último término la aplicación de criterios ASG en la inversión por parte de los diferentes segmentos del Banco, una vez aprobado el análisis de riesgos y oportunidades con el plan de acción en cambio climático. "
	b) Describe la función de la administración a la hora de evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.	GOB-B	127	"En relación a los riesgos, tanto operativos como financieros, se trabajan a nivel de cada unidad de negocio, de la mano con UAIR y el Comité de Riesgos. Para el diseño de nuevos productos y servicios la evaluación de los riesgos es clave, por lo que realizamos la evaluación previamente a su aprobación por el Comité de Riesgos, este incluye el desarrollo de una lista con los diferentes riesgos a los que estaría expuesto el nuevo producto, así como otros tipos de riesgo que pudieran presentarse a causa de la operación de tales productos. También se cuenta con el Plan de Continuidad del negocio de Banco Azteca el cual busca garantizar la persistencia de las operaciones cuando se presenta la materialización de algún riesgo. Es una guía estratégica que se basa en cuatro directrices principales: 1) Administración con las áreas críticas, 2) Prevención, 3) Reacción oportuna y 4) Actualización constante."
Estrategia	a) Describir los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima que ha identificado la organización a corto, medio y largo plazo.	EST-A	130	"Los riesgos del cambio climático para Banco Azteca pueden representar un riesgo para la estabilidad financiera si no se maneja adecuadamente o si el tamaño de las pérdidas relacionadas con el clima aumenta materialmente. Dentro del Anexo de banco Azteca presentamos el análisis de riesgos para la cartera."
	b) Describir el impacto de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima sobre los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	EST-B	130	A inicios de 2022 comenzamos con el análisis de riesgos y oportunidades de Cambio Climático, utilizando la nomenclatura TCFD con respecto a las carteras comercial y corporativa del banco.
	c) Describir la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta los diferentes escenarios relacionados con el clima, como un escenario con 2°C o menos.	EST-C	-	No disponemos aún de análisis de escenarios.
Gestión de riesgo	a) Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.	GDR-A	130	"Identificamos los riesgos de cambio climático con base a: 1) la naturaleza de las carteras evaluadas, consumo y corporativa, 2) el contexto regional. Para su categorización, consideramos la clasificación planteada por TCFD con riesgos de transición y físicos. "
	b) Describir los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.	GDR-B	133	La propuesta completa de medidas será planteada en 2023 a partir del cierre del presente análisis de riesgos realizado. Presentamos los objetivos 2022 - 2023 en el presente informe.
	c) Describir cómo los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima están integrados en la gestión general de riesgos de la organización.	GDR -C	-	Aún se está trabajando en la incorporación de la estión de riesgos de Cambio Climático en el sistema de gestión de riesgos del Banco, a fin de contar en un solo sistema la gestión de todos los riesgos que impacten a la oranización.
Métricas y objetivos	a) Divulgar las métricas utilizadas por la organización para evaluar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima acorde con su proceso de estrategia y gestión de riesgos.	MYO-A	-	Aún nos encontramos en la elaboración de estrategias y por ende de indicadores de desempeño que nos indiquen el avance en la gestión de dicos riesgos.
	b) Divulgar el Alcance 1, Alcance 2 y, si procede, el Alcance 3 de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y sus riesgos relacionados	MYO-B	145	Comunicamos nuestras emisiones de Alcance 1, 2 y 3. Aún no contamos con la identificación de riesos para cada uno de ellos.
	c) Describir los objetivos utilizados por la organización para gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima y el rendimiento en comparación con los objetivos.	MYO-C	133, 145	"La propuesta completa de medidas será planteada en 2023 a partir del cierre del presente análisis de riesgos realizado. Presentamos los objetivos 2022 - 2023 en el presente informe. Contamos con metas anuales para la reducción de emisiones. "



Carta de verificación del Informe de Sustentabilidad 2021 “Generamos prosperidad incluyente”

Al Consejo de Administración de Grupo Elektra y subsidiarias:

Sean notificados que Redes Sociales en línea Timberlan realizó una verificación de información no financiera limitada e independiente de una muestra de contenidos de los Estándares GRI y Estándares SASB, detallados en página posterior a la carta.

Responsabilidades, criterio y alcance:

El alcance de nuestra verificación abarcó los resultados de las operaciones de las Tiendas Elektra; correspondiente al 1° de enero al 31 de diciembre de 2021.

Nuestro objetivo es expresar opiniones imparciales y objetivas con relación a la fiabilidad, trazabilidad y veracidad de los contenidos expuestos en el “Informe de Sustentabilidad 2021” de Tiendas Elektra. Esta verificación consideró los Estándares GRI en su más reciente versión con la opción de conformidad, los Estándares de SASB en su versión 2018 y la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000.

Las actividades realizadas durante el proceso de verificación fueron: Validación de información de presentada en informes anteriores, revisión del cumplimiento metodológico de estándares GRI y SASB, análisis de data cuantitativa y cualitativa mediante evidencia visual, documental y pública.

Los contenidos expuestos en el “Informe de Sustentabilidad 2021, así como la preparación de la información para la elaboración de este, son responsabilidad de Tiendas Elektra, lo que incluye, de manera enunciativa mas no limitativa, la selección de temas materiales, Contenidos GRI e indicadores SASB, además de proporcionar evidencia documental veraz para realizar la verificación de la muestra de indicadores de la muestra seleccionada.

Con base en la información proporcionada y a los procedimientos realizados a lo largo del proceso de verificación, se concluye que no se encontraron indicios que nos haga concluir que las evidencias proporcionadas de la muestra de indicadores no son fiables.

Se entrega por separado un reporte interno de recomendaciones, exclusivas para Tiendas Elektra que contiene las áreas de oportunidad detectadas para un futuro reporte.

Alma Paulina Garduño Arellano
Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V.
Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña,
Tlalpan, C.P. 14210, CDMX.
paulina@redsociales.com
T. (55) 54 46 74 84
Junio 24, 2022

Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales en Línea Timberlan

Los colaboradores de Redes Sociales en Línea Timberland cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de información no financiera, cumpliendo los principios de independencia, integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. En ningún caso nuestra declaratoria de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Esta Carta de Verificación se emite el 24 de junio de 2022 y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe de Sustentabilidad 2021 “Generamos prosperidad incluyente” de Tiendas Elektra.



Muestra de contenidos a Verificar

Contenido GRI		Alcance	SASB CG-MR: MULTILINE AND SPECIALTY RETAILERS& DISTRIBUTORS CG-EC: E-Commerce		Alcance
Contenidos generales					
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Tiendas Elektra			
GRI 2-9	Estructura y composición de gobernanza	Grupo Elektra			
GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Grupo Elektra			
GRI 2-12	Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Grupo Elektra			
GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Grupo Elektra			
GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	Grupo Elektra			
GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	Grupo Elektra			
GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales	Tiendas Elektra			
GRI 3-2	Lista de temas materiales	Tiendas Elektra			
Gobernanza					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Grupo Elektra			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Tiendas Elektra			
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Tiendas Elektra			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Tiendas Elektra			
Medio ambiente					
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Tiendas Elektra	CG-MR-130a.1 CG-EC-130a.1	(1) Energía total consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables (1) Energía total consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	Tiendas Elektra
302-3	Intensidad energética	Tiendas Elektra			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Tiendas Elektra			
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Tiendas Elektra			
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Tiendas Elektra			
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Tiendas Elektra			
306-3	Residuos generados	Tiendas Elektra			
306-4	Residuos desviados de la disposición final (reutilización, reciclaje)	Tiendas Elektra			
Social					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Tiendas Elektra	CG-MR-310a.2 CG-EC-330a.2	(1) Tasa de rotación voluntaria y (2) involuntaria para los empleados de las tiendas (1) Tasa de rotación voluntaria y (2) involuntaria para todos los empleados	Tiendas Elektra
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Tiendas Elektra			
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Tiendas Elektra			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Tiendas Elektra	CG-MR-330a.1 CG-EC-330a.3	Porcentaje de representación de género y grupo racial/étnico representación para (1) la dirección y (2) todos los otros empleados Porcentaje de representación de género y grupo racial/étnico representación de (1) la dirección, (2) el personal personal técnico, y (3) todos los demás empleados	Tiendas Elektra
406-1	Casos de discriminación	Tiendas Elektra			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Tiendas Elektra			
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Tiendas Elektra			
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Tiendas Elektra			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Tiendas Elektra	CG-MR-230a.2 CG-EC-230a.2	(1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que implican información personal identificable (PII), (3) número de clientes afectados (1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que implican información personal identificable (PII), (3) número de usuarios afectados	Tiendas Elektra





Carta de verificación del Informe de Sustentabilidad 2021 de Banco Azteca “Generamos prosperidad incluyente”

Al Consejo de Administración de Banco Azteca:

Les notificamos que Redes Sociales en línea Timberlan realizó una verificación de información no financiera limitada e independiente de una muestra de contenidos de los Estándares GRI y Estándares SASB, detallados en la página posterior de la presente carta.

Responsabilidades, criterio y alcance:

El alcance de nuestra verificación abarcó los resultados de las operaciones de Banco Azteca; correspondiente al 1° de enero al 31 de diciembre de 2021.

Nuestro objetivo es emitir opiniones imparciales y objetivas con relación a la fiabilidad, trazabilidad y veracidad de los contenidos publicados en el “Informe de Sustentabilidad 2021” de Banco Azteca. Esta verificación consideró los Estándares GRI en su más reciente versión con la opción de conformidad, los Estándares de SASB 2018 y la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000.

Las actividades realizadas durante el proceso de verificación fueron: Validación de información de presentada en informes anteriores, revisión del cumplimiento metodológico de estándares GRI y SASB, análisis de data cuantitativa y cualitativa mediante evidencia visual, documental y pública.

Los contenidos comunicados en el “Informe de Sustentabilidad 2021, así como la preparación de la información para la elaboración de este, son responsabilidad de Banco Azteca, lo que implica de manera enunciativa mas no limitativa: la selección de temas materiales y el reporte de los contenidos GRI 2021 e indicadores SASB 2018 , además de proporcionar evidencia documental veraz para realizar la verificación de la muestra seleccionada.

Con base en la información expuesta en el informe y a los procesos realizados durante la verificación se concluye que no se encontraron factores que nos hagan dudar que las evidencias de la muestra seleccionada no sean fiables

Por separado se entrega un reporte interno de recomendaciones, exclusivas para Banco Azteca que contiene las áreas de oportunidad detectadas para un futuro reporte.

Alma Paulina Garduño Arellano
Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V.
Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña,
Tlalpan, C.P. 14210, CDMX.
paulina@redsociales.com
T. (55) 54 46 74 84
Junio 24, 2022

Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales en Línea Timberlan


Los colaboradores de Redes Sociales en Línea Timberland cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de información no financiera, cumpliendo los principios de independencia, integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. En ningún caso nuestra declaratoria de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Esta Carta de Verificación se emite el 24 de junio de 2022 y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe de Sustentabilidad 2021 de Banco Azteca.



Muestra de contenidos a Verificar

Contenido GRI		Alcance	AC: ASSET MANAGEMENT & CUSTODY ACTIVITIES CB: Comercial Banks IN: Insurance CF: Consumer Finance		Alcance
Contenidos generales					
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Banco Azteca			
GRI 2-9	Estructura y composición de gobernanza	Grupo Elektra			
GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Grupo Elektra			
GRI 2-12	Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Grupo Elektra			
GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Grupo Elektra			
GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	Grupo Elektra			
GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	Grupo Elektra			
GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales	Banco Azteca			
GRI 3-2	Lista de temas materiales	Banco Azteca			
Gobernanza					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Grupo Elektra			
201-2	Implicaciones financieras, y otros riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático	Banco Azteca	FN-IN-450a.2	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro)	Banco Azteca
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Banco Azteca			
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Banco Azteca			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Banco Azteca	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. 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	Banco Azteca
Medio ambiente					
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Banco Azteca			
302-3	Intensidad energética	Banco Azteca			
303-5	Consumo de agua	Banco Azteca			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Banco Azteca			
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Banco Azteca			
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Banco Azteca			
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Banco Azteca			
306-3	Residuos generados	Banco Azteca			
306-4	Residuos desviados de la disposición final (reutilización, reciclaje)	Banco Azteca			
Social					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Banco Azteca			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Banco Azteca			
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Banco Azteca			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Banco Azteca	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	Banco Azteca
406-1	Casos de discriminación	Banco Azteca			
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Banco Azteca	FN-AC-270a.1 FN-IN-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos	Banco Azteca
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Banco Azteca	FN-CF-270a.5	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos	
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Banco Azteca	FN-CF-230a.1 FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados (1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número	Banco Azteca
FS7	Beneficios obtenidos de los productos de inclusión; también las dimensiones (valor de crédito entregado, número de clientes)	Banco Azteca	FN-CB-240a.1 FN-CB-240a.3	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	Banco Azteca
FS8	Beneficios obtenidos de los productos con enfoque ambiental; también las dimensiones (valor de crédito entregado, número de clientes)	Banco Azteca	FN-IN-410b.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos	Banco Azteca





Para obtener mayor detalle
sobre este informe o los temas
referentes a la sustentabilidad en
Grupo Elektra, comunícate con:

César Cano García
Director de Sustentabilidad
ccano@gruposalinas.com.mx
Periférico Sur 4121, Col. Fuentes del
Pedregal, C.P. 14141, Ciudad de México

