



Informe de Sustentabilidad
2023



Contenido

1. Introducción	3	8. Gestión de riesgos.....	50
2. Reconocimientos	5	• Principales riesgos	
3. Modelo de sustentabilidad.....	6	• Administración Integral de Riesgos Financieros	
4. Materialidad	7	• UAIR	
5. Productos y servicios	15	• Prevención de fraudes	
• Productos inclusivos		• Riesgos ASG	
• Captación		• Ética y Anticorrupción	
• Crédito		• Código de ética	
• Banca responsable		• PEIC	
• Banca Digital		• PLD / FT	
• Banca de Inversión		• Sistema de denuncias	
• Banca empresarial		• Conflicto de interés	
• Financiamiento sostenible		• Derechos humanos	
6. Estrategia operativa	29	• Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos	
• Educación financiera		• Continuidad del Negocio	
• Experiencia al cliente		9. Finanzas sostenibles	69
• Salud y seguridad del cliente		• Análisis de riesgos climáticos (TCFD)	
• Cobranza		• Análisis de emisiones financiadas (PCAF)	
7. Gobierno Corporativo.....	46	10. Colaboradores.....	83
• Comités		11. Compromiso Social	86
• Sistema de remuneración		12. Compromiso ambiental	87

1. Introducción

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

Reconocimientos

- Por 7° año consecutivo recibimos el distintivo “Empresa Socialmente Responsable”.
- Banco Azteca es reconocido en el top 25 de los mejores bancos del mundo, de acuerdo con el ranking The Banker’s Top 1000 World Banks.
- Rankeados en la 3era posición entre los bancos por ofrecer la mejor atención a usuarios, de acuerdo con la CONDUSEF.
- Somos una de las 5 mejores empresas del sector financiero para atraer y retener talento, de acuerdo con la primera edición de Merco Talento.
- Formamos parte del ranking MERCO Empresas 2023 y estamos entre las 10 primeras posiciones en el Sector Financiero.
- Fuimos el primer banco en abrir sus puertas para atender a nuestros clientes en las zonas afectadas por el Huracán Otis.
- En Banco Azteca, Afore Azteca, Seguros Azteca Daños y Seguro Azteca Vida, tenemos el compromiso de brindar a los adultos mayores una mejor atención y educación financiera. Ello nos ha merecido ser la única institución que cuenta con 4 insignias en la Atención a las Personas Adultas Mayores que otorga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), una para cada una de estas empresas.



3. Modelo de Sustentabilidad

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

Económico

Ofrecer servicios financieros innovadores que fortalezcan la calidad de vida de millones de familias, así como generar oportunidades equitativas de empleo de calidad

Social

Desarrollar iniciativas que promuevan entornos propicios para potenciar las capacidades de la sociedad y mejorar sus condiciones, protegiendo y respetando los derechos, costumbres y tradiciones de las comunidades

Ambiental

Mitigar el impacto negativo de las operaciones en el medio ambiente promoviendo la innovación y creando conciencia entre los empleados, clientes, proveedores y audiencias

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

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

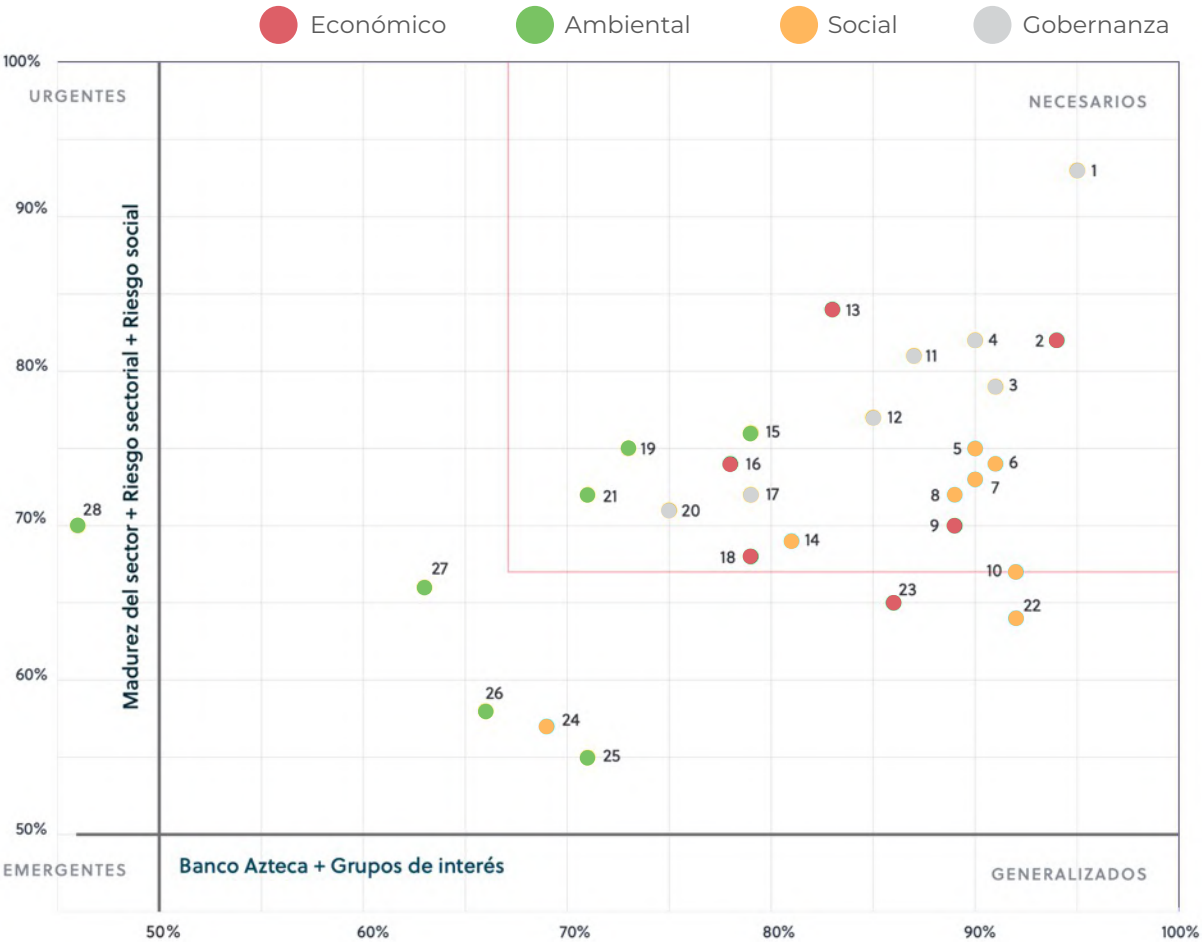


4. Materialidad

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

Los aspectos materiales de Banco Azteca se muestran a continuación:

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



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

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

Correlación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

	Tema material 2023	ODS	Descripción
Dimensión Económica	Gestión de la marca*	 	Es la búsqueda de un posicionamiento reconocible y único en la mente de los clientes, basado en comunicación y publicidad responsable, congruente con los valores de la empresa y en cumplimiento de la legislación y los códigos voluntarios aplicables.
	Temas financieros	   	Es el conjunto de indicadores que permite comprender la situación y desempeño financiero de la compañía, así como los rubros de mayor importancia en las decisiones de inversión.
	Operaciones	 	Comprende el número de sucursales, ubicación de las operaciones, KPIs del desempeño operativo de la empresa y medidas para mitigar el impacto negativo y potenciar el impacto positivo.
	Eficiencia operativa		Es la capacidad de la empresa para optimizar sus procesos y ofrecer bienes o servicios de alta calidad, en el menor tiempo y costo posibles.
	Gestión de relaciones con clientes*	    	Es la estrategia con enfoque en el cliente, con el fin de garantizar una experiencia única basada en su satisfacción y bienestar cuando hace uso de los productos y servicios de la empresa. Incluye la protección de la privacidad de datos del cliente y la gestión responsable de su información, de conformidad con las leyes aplicables.

*Temas de alto impacto.

Tema material 2023	ODS	Descripción
Dimensión Ambiental	Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	 Son los lineamientos y compromisos que conducen a la empresa hacia el cumplimiento normativo, la mitigación del impacto negativo de sus operaciones y el aprovechamiento de las oportunidades para la mejora ambiental.
	Ecoeficiencia energética*	 Es el conjunto de prácticas para optimizar el consumo energético, fomentando el consumo responsable y la reducción de las emisiones derivadas de las operaciones, asegurando la comodidad y la productividad de los ocupantes de los inmuebles.
	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas*	 Es una de las principales problemáticas globales de la actualidad. Se define como la modificación de la temperatura y otras variables del clima. Para efectos del estudio de materialidad, considera las prácticas de monitoreo y mitigación de emisiones, así como el establecimiento de una clara estrategia contra el cambio climático.

*Temas de alto impacto.

Tema material 2023	ODS	Descripción
Dimensión Social	Desarrollo de capital humano 	Programas de desarrollo de habilidades y competencias de los colaboradores para asegurar la óptima consecución de sus funciones y fomentar su crecimiento al interior de la empresa, además de contar con planes de carrera a largo plazo y procesos de evaluación de desempeño transparentes.
	Salud y seguridad ocupacional 	Son las directrices y prácticas para garantizar el bienestar e integridad de los colaboradores en los aspectos físico, mental, social y emocional, incluyendo la implementación de medidas para evitar riesgos de trabajo, condiciones inseguras e incidentes.
	Diversidad e igualdad de oportunidades 	Es el conjunto de mejores prácticas para garantizar la equidad en el acceso a oportunidades de empleo, trato y desarrollo, sin considerar diferencias de raza, género, edad, grupo étnico, educación, religión, orientación sexual, ideología, estado físico y mental.
	Derechos humanos 	Son los derechos y libertades fundamentales que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Las empresas deben considerar todos y cada uno de los derechos humanos sobre los que puedan tener potenciales impactos e implementar prácticas para fomentar un comportamiento responsable, con especial foco en los riesgos que afecten estos derechos.
	Impacto social 	Se refiere a las medidas implementadas por la empresa para atender las necesidades y expectativas de las comunidades donde tiene presencia, buscando potenciar los impactos positivos y mitigar los impactos negativos.
	Estándares con proveedores* 	Son los lineamientos que establece la organización para asegurar el cumplimiento, la gestión sostenible y la resiliencia de la cadena de suministro.
	Inclusión financiera* 	Disponibilidad y accesibilidad de servicios financieros para todos los individuos y hogares, especialmente aquellos que tradicionalmente han estado excluidos de los servicios financieros formales.

*Temas de alto impacto.



	Tema material 2023	ODS	Descripción
Dimensión de Gobernanza	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG*		Es el conjunto de procesos y herramientas para planear y ejecutar el establecimiento de políticas sostenibles, criterios ASG, metas para medir el progreso anual hacia los objetivos planteados y la implementación de las mejores prácticas en materia de sostenibilidad.
	Gobierno corporativo		Es el marco de normas, principios y procedimientos que integran la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa y que la conducen hacia la integración de la estrategia ASG.
	Gestión de riesgos		Es el proceso para identificar, evaluar, controlar, responder y mitigar factores de riesgo que podrían amenazar la continuidad operativa o los activos de la compañía.
	Ciberseguridad		Es el conjunto de procedimientos, herramientas y prácticas para proteger los sistemas y la información digital y crítica, con el fin de asegurar la continuidad operativa de la empresa, el cumplimiento con la normativa y la confianza de los grupos de interés, especialmente, de los clientes.
	Ética e integridad		Es el conjunto de principios y valores que integran la cultura organizacional y conducen el comportamiento de la compañía en su interacción con los grupos de interés: colaboradores, inversionistas, autoridades, clientes, comunidad, entre otros.
	Corrupción, soborno y Transparencia		Son las medidas e instrumentos establecidos por la empresa para afrontar actos de corrupción y soborno, además de fomentar la transparencia y el cumplimiento normativo.
	Prevención de lavado de dinero / fraudes*		Es el conjunto de medidas que permiten a la empresa fortalecer su control interno, conocer al cliente e identificar actividades vulnerables, con la finalidad de evitar participar en transacciones con recursos de procedencia ilícita.

*Temas de alto impacto.

Matriz de correlación de temas materiales con los ODS

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

ODS:

1

FIN DE LA POBREZA

3

SALUD Y BIENESTAR

4

EDUCACIÓN DE CALIDAD

5

IGUALDAD DE GÉNERO

8

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9

INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

10

REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

12

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13

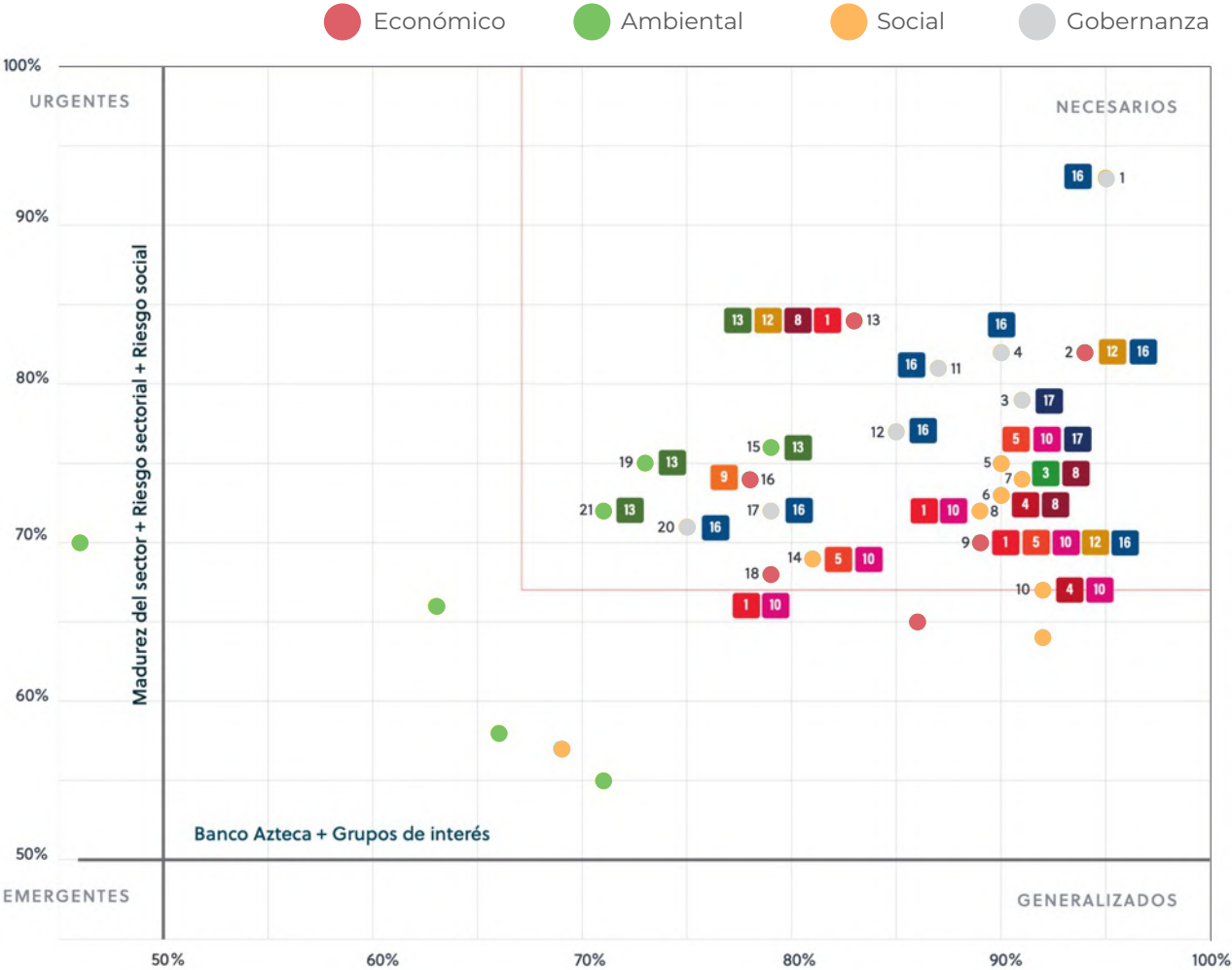
ACCIÓN POR EL CLIMA

16

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



5. Productos y servicios

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

Productos Inclusivos

- Captación
- Crédito

Banca Responsable

- Banca Digital
- Banca de Inversión

Banca Empresarial

- Financiamiento Sostenible



Productos Inclusivos

• Captación

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

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

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

Buscamos ser un aliado confiable en el camino hacia la estabilidad financiera y el crecimiento patrimonial de los clientes.

En este sentido, trabajamos de la mano con las áreas de Investigación (Cualitativa, Cuantitativa y Antropológica) para identificar las principales necesidades de estos e integrar propuestas de valor, que sean congruentes con el compromiso de Banco Azteca de impulsar la prosperidad incluyente.

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



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

El 54% de nuestros clientes de captación son mujeres.



Productos que impulsan la Inclusión Financiera

Guardadito y Guardadito Digital Objetivo: Captar recursos, a través del impulso a la Inclusión Financiera. Guardadito es la Cuenta que hace Ganar Promociones Continuas.	Número de cuentas 24.9 millones — Saldo de captación \$53,357
Guardadito Kids Objetivo: Tu Primera Cuenta. Cuenta sin comisiones para que los niños aprendan a ahorrar y disponer de su dinero cuando lo necesiten.	Número de cuentas 250,665 — Saldo de captación \$343
Guardadito Amigo Migrante Objetivo: Promover la inclusión financiera en el segmento migrante. Cuenta con bajas comisiones y asistencia médica, legal y psicológica, para acompañar al migrante y su familia.	Número de cuentas en el año de lanzamiento 1,171 — Saldo de captación \$1

Datos en millones de pesos (MDP) al cierre de 2023

Mi Débito Objetivo: Cuenta joven que ayuda a iniciar su experiencia bancaria. Cuenta de depósito bancario de dinero a la vista, dirigida a jóvenes entre 18 y 29 años, que asigna como medio de disposición una Tarjeta de Débito Visa física y/o digital, en la que los jóvenes tienen acceso a un producto de débito, lo que les permite manejar su cuenta de ahorro.	Número de cuentas 509,376 — Saldo de captación \$265
Nómina Objetivo: Recibe el Pago de tu Nómina. Cuenta sin cobro de comisiones por apertura, manejo de cuenta o saldos mínimos. Administra tu dinero totalmente gratis con las herramientas digitales en la App de Banco Azteca.	Número de cuentas 2.2 millones — Saldo de captación \$7, 485



Datos en MDP al cierre de 2023



Productos de alto valor

Débito Negocio Objetivo: Impulsar el desarrollo de los negocios y los Programas de Formación en Alternancia con el Empleo (PFAE´s). Permite administrar tu negocio desde la App, cuenta con diversas herramientas de ahorro como alcancías, sobres, vaquitas, y aceptar pagos con costos preferenciales.	Número de cuentas 221,264 — Saldo de captación \$6,119
Somos Objetivo: Mejorar la Calidad de Vida de las Mujeres. Permite el acceso a asistencias como: Chequeos Médicos Anuales, Consultas presenciales con especialistas médicos, legales, psicológicos y diversas promociones	Número de cuentas 400,394 — Saldo de captación \$3,219
Débito Azteca Objetivo: La Cuenta recomendada para adultos mayores. Cuenta con promociones exclusivas y atención preferencial.	Número de cuentas 344,530 — Saldo de captación \$7,767

Datos en MDP al cierre de 2023

Testimonio

“Ya tenía una cuenta Guardadito en Banco Azteca, pero hace dos años y medio, el asesor en la sucursal me recomendó otra cuenta por el saldo que tenía, y me ofreció Somos Débito Banco Azteca. Me platicó que es una cuenta diseñada para mujeres y acerca de todos los beneficios; me interesaron y no dudé en realizar la apertura. Además, puedo realizar movimientos, transferencias y más a través de la App.

Esta cuenta me ha ayudado mucho, porque me facilita el manejo de mi dinero y como plus, si me siento mal, solicito una consulta médica y me atienden súper bien, también he ocupado el check-up dos años consecutivos, así como las consultas médicas y la atención psicológica.

La atención que he recibido ha sido excelente. Los asesores siempre han tenido la disposición de ayudarme a resolver cualquier duda que tenga.

¡Me encanta mi Cuenta Somos! Tanto así que ya la he recomendado a varias amigas, quienes han abierto su Cuenta”.

Ana García Sánchez

40 años / Ama de casa





Indicadores Financieros Captación

	2021	2022	2023
Cuentas corrientes y de ahorro	22.5	25.9	28.9
Consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de débito (Banca personal)	8.5	9.4	10.6
Cuentas de tarjeta de débito (Banca personal)	21.7	25.2	27.4
Clientes atendidos	24.8	28.6	30.7
Mujeres	13.5	15.4	16.5
Hombres	11.3	13.2	14.2
30 años o menos	10.8	13.4	14.3
31 a 45 años	6.4	7.2	7.8
46 a 59 años	4.3	4.7	5.1
60 o más años	3.3	3.4	3.5

Cifras en millones



Captación Inclusiva

Productos para reducir la brecha digital y fomentar la inclusión financiera.

		2021		2022		2023		% Variación número de cuentas 2022-2023	% Variación de saldo 2022-2023
		Cuentas	Saldo	Cuentas	Saldo	Cuentas	Saldo		
Productos que impulsan la Inclusión Financiera	Guardadito	14,646.4	\$52,478.1	15,725.2	\$56,046.6	17,177.0	\$52,148.4	9.2%	7.0%
	Guardadito digital	5,471.8	\$757.1	7,067.5	\$1,122.0	7,767.9	\$1,208.8	9.9%	7.8%
	Guardadito kids	200.8	\$317.5	231.5	\$358.8	250.7	\$343.1	8.3%	.4.5%
	Guardadito Amigo Migrante	NA	NA	NA	NA	1.2	\$0.6	0%	0%
	Mi débito Banco Azteca	191.9	\$197.0	350.9	\$280.0	509.4	\$265.4	45.2%	5.4%
	Nómina	1,383.1	\$4,948.1	1,764.8	\$6,604.9	2,216.2	\$7,484.9	25.6%	13.3%
Productos de Alto Valor	Cuenta Somos (mujeres)	135.2	\$822.2	276.8	\$2,068.6	400.4	\$3,219.0	44.6%	55.6%
	Débito Azteca	251.7	\$7,269.1	290.1	\$7,932.4	344.5	\$7,766.8	18.8%	2.1%
	Débito negocio	241.6	\$6,052.3	218.8	\$6,641.6	221.3	\$6,119.5	1.1%	7.9%

*NA: No aplica en años previos
2022: *Se consideran clientes activos, con y sin saldo.*Tarjetas: Se consideran total de tarjetas ready to buy al cierre de año.
Cifras en millones de pesos

• Crédito

Buscamos mejorar la vida de nuestros clientes a través de opciones de financiamiento acordes con sus necesidades, con tasas competitivas, flexibilidad de pagos, asesoría financiera y promoviendo el uso responsable de los préstamos.

Cartera total (MDP):
\$169,500

Líneas de crédito

- Tarjeta TAZ. Aceptada en miles de establecimientos y cajeros automáticos. Usabilidad con tarjeta física, digital o QR.
- Tarjeta Crédito Oro. Crédito revolving, aceptada en miles de establecimientos y cajeros automáticos, sin anualidad ni cuota de uso, con pagos mensuales. Usabilidad con tarjeta física y digital.
- Préstamos Nómina. Para personas físicas que reciban su pago de nómina en Banco Azteca, con montos desde \$1,000 hasta \$150,000 pesos, considerando la capacidad de pago del cliente. Estos préstamos están destinados para atender sus necesidades de liquidez.

Crédito inclusivo

El 25% de nuestros clientes nuevos, tenían nulo o poco historial crediticio. Gracias a Banco Azteca pudieron obtener un primer financiamiento que les permite mejorar su calidad de vida, con lo que reafirma nuestro compromiso por impulsar la inclusión financiera.

– Préstamos personales o efectivo:

Otorgamos Crédito simple de moneda nacional, destinado a atender las necesidades de liquidez de nuestros clientes.

– Crédito al consumo:

- **Hogar.** Para la adquisición de productos de línea blanca, colchones, muebles y entretenimiento, alineados a necesidades específicas que ayudan a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.
- **Movilidad.** Para adquirir motocicletas y sus accesorios, bicicletas e insumos automotrices, de acuerdo con las capacidades de pago de nuestros clientes. Nuestros clientes utilizan estos productos como herramienta de trabajo.
- **Conectividad.** Amplia oferta de dispositivos móviles para mantenerse comunicados y acceder a servicios y productos bancarios de forma digital.



Crédito

Monto de préstamos	2022	2023
Consumo	4.5	4.4
Efectivo	9.7	9.8
Tarjetas de crédito	1.1	1.2

Cifras en MDP, fuente CNBV

Banca Responsable

• Banca Digital

Somos la Banca Digital más grande del país, lo que nos ha permitido impulsar la inclusión financiera.

Buscamos que esta herramienta sea el compañero digital que facilite la vida de los clientes a través de realizar operaciones financieras sin necesidad de acudir a una sucursal. Esto también impacta positivamente en el ahorro de emisiones de gases de efecto invernadero.

Desde la comodidad de su teléfono inteligente, nuestros clientes pueden solicitar crédito, realizar pagos y transferencias, recibir envíos de dinero de otros países, entre otros servicios, sin filas y sin restricciones de horario ya que está disponible las 24 horas todos los días del año.

Número de clientes atendidos en 2023

22.6 millones

Desde la app se realizan más de

5 mil millones

de transacciones anuales

Indicadores	2023
Clientes	22.6
Clientes activos	8.7
Créditos colocados en el canal digital	4.6
Pagos realizados	92
Transacciones anuales	+5 mil

Cifras en millones



• Banca de Inversión

Comprometidos con generar el mayor valor para nuestros clientes, desarrollamos estrategias de inversión que les permitan hacer crecer su dinero a través de atractivos rendimientos.

Inversión Azteca

Objetivo: Acceso a atractivas tasas de interés fijas y variables, manteniendo la disponibilidad inmediata del dinero. Cuenta exenta de ISR hasta cierto monto.

Plazo Azteca

Objetivo: Impulsar el ahorro a largo plazo. Cuenta con atractivas tasas de interés fijas, monto de apertura accesible y exenta de cualquier tipo de comisión.

Inversión Azteca Creciente

Objetivo: Producto ideal para Nuevos Inversionistas. A mayor permanencia, mayor rendimiento, además de permitir retiros anticipados o hacer depósitos adicionales, tarjeta de débito sin costo y está exenta de ISR hasta cierto monto.



Banca Empresarial

Buscamos hacer crecer la participación en la banca de empresas y gobierno dentro del sector bancario y brindar servicios financieros a la medida de las necesidades de nuestros clientes.

Nos enfocamos en atender las necesidades financieras de nuestros clientes corporativos, por medio de una variedad de productos y servicios diseñados específicamente para satisfacer sus requerimientos particulares, además, tenemos como valor agregado la banca electrónica, la cual les ofrece rapidez y seguridad en sus operaciones, los 365 días del año.

Proporcionamos soluciones a la medida, que se adapten a las demandas únicas de empresas pequeñas y medianas, garantizando así que tengan acceso a herramientas financieras sólidas y estratégicas para alcanzar sus objetivos comerciales.

Nómina Pagos a empleados y pensionados de forma puntual, fácil, rápida y segura.	Cientes acumulados 2023 753,000 — Cuentas corrientes y de ahorro (Nómina persona física) 2,012,477
--	--

Captación Cuentas para gestión de tesorería, inversión y dispersión de nómina.	Cientes 2023 8,181 — Cuentas corrientes y de ahorro 13,248
Crédito Cubre necesidades de financiamiento a corto o largo plazo, de acuerdo con las necesidades del cliente, regulación aplicable, y análisis de riesgo.	Cientes 2023 56 — Préstamos y créditos 97

• Financiamiento Sostenible

Inversión en proyectos de gran escala que permiten que las energías renovables sean una fuente alterna de energía, menos contaminante en el mundo, fomentando la eficiencia energética al proporcionar financiamiento a parques solares, eólicos y geotérmicos. Además, proyectos de mejora y desarrollo de vialidades carreteras.

Monto de financiamiento sostenible 2023 (MDP): \$7,221.96 65% en proyectos de mejora y desarrollo de vialidades 35% en proyectos de energías renovables
--



Indicadores Financieros Banca Empresarial

Nómina

Indicador	2021	2022	2023
Clientes atendidos*	568	678	753
Cuentas corrientes y de ahorro*	976	1,266.9	2,012.5
Saldo de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento (MDP)	\$4.6	\$6.2	\$7.5

* Cifras en miles

Captación

Indicador	2021	2022	2023
Clientes atendidos*	6.5	7.3	8.2
Cuentas corrientes y de ahorro*	12.1	11.5	13.2
Saldo de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento, a cierre de año (MDP)	\$14,361.0	\$22,380.0	\$29,431.0

* Cifras en miles

Crédito

Indicador	2021	2022	2023
Clientes atendidos	52	62	56
Préstamos y créditos (contratos)	82	91	97
Saldo de cartera por segmento (valor emitido)*	\$42,270	\$53,770	\$57,239
Empresas Grandes (incluye corporativos)*	\$21,389	\$27,578	\$29,928
MiPyMEs*	\$1,461	\$4,898	\$8,283.43
Gobierno*	\$6,866	\$6,180	\$5,976
Entidades financieras*	\$9,898	\$12,568	\$10,268
Fideicomisos*	\$2,656	\$2,547	\$2,782

*Cifras reportadas en MDP

Exposición crediticia comercial e industrial

Sector	2021	2022	2023
Financiero	\$9,898	\$12,568	\$27,789
Gobierno	\$6,866	\$6,180	\$5,976
Energía	\$2,661	\$2,547	\$2,488
Comercio	\$454	\$389	\$3,233
Otros (Consumo, Construcción, Tecnología, Salud, Hoteles)	\$22,681	\$32,356	\$17,751

Cifras reportadas en MDP

Financiamiento sostenible (ambiental y social)

2021	2022	2023	Total
\$3.482,00	\$4.887,87	\$7.221,96	\$15.591,83

Cifras reportadas en MDP

6. Estrategia operativa

Educación Financiera

Aprende y Crece

En línea con nuestro compromiso por impulsar la inclusión financiera, es fundamental que promovamos el adecuado uso y entendimiento de los productos y servicios que ofrecemos. Por ello, en 2014 creamos “Aprende y Crece”, nuestro programa de educación financiera y negocios que tiene como objetivo poner al alcance de nuestros clientes, y población en general, información útil, práctica y de fácil entendimiento para el buen manejo de las finanzas personales y la cultura emprendedora.

La evolución tecnológica que se vive hoy en día es crucial para el desarrollo de nuestro programa, ya que se trata de un modelo de enseñanza vanguardista que contribuye a ampliar el desarrollo y brindar a la población las herramientas que les ayuden a tomar mejores decisiones financieras de una manera innovadora, y con apoyo de las tecnologías de la información y comunicación.

Reconocemos la importancia de enfocar nuestros esfuerzos en impulsar la educación financiera de los sectores más vulnerables, para generar un cambio positivo y duradero.

Como parte del valor agregado que ofrecemos, todos nuestros clientes cuentan con acceso gratuito a la oferta de educación financiera.





En Banco Azteca brindamos especial atención a las mujeres, pues sabemos que pueden quedar expuestas a abusos y violencia económica.

Por ello, fortalecemos el empoderamiento financiero de las mujeres a través de nuestro programa de educación financiera dirigido principalmente a colaboradoras y clientas de la Cuenta Somos, el cual desarrolla materiales didácticos y talleres especializados que fortalecen sus habilidades y les brinda el conocimiento que necesitan para tomar decisiones financieras informadas y construir un futuro más sólido.

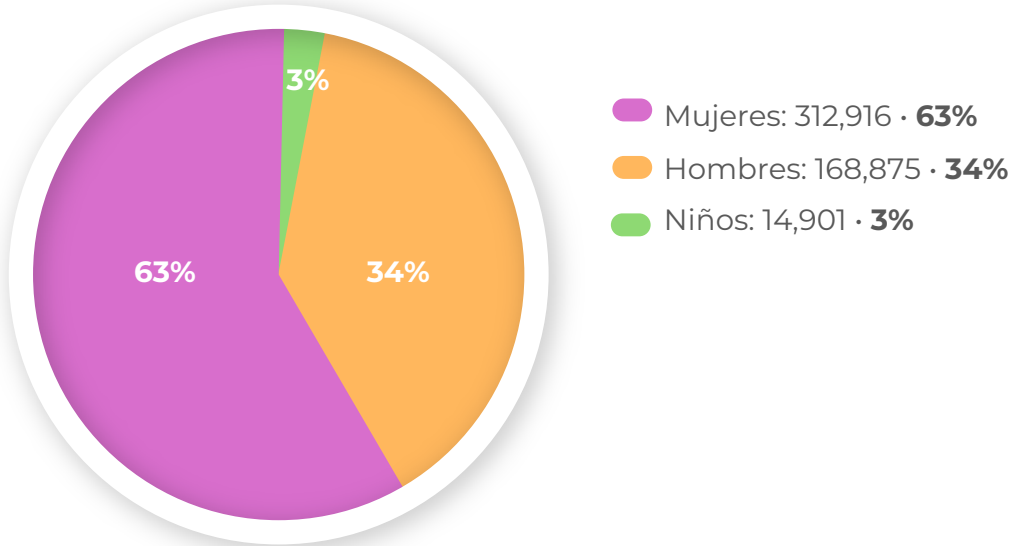
Otro sector al que brindamos especial atención es a los adultos mayores, pues pueden ser víctima de fraudes financieros. A través de nuestro programa Aprende y Crece desarrollamos diversos materiales didácticos y talleres especializados con los que obtienen herramientas para proteger su patrimonio, optimizar el uso de la banca digital, potenciar los ingresos de su pensión, resolver dudas sobre su retiro y explorar opciones de emprendimiento.

Adicionalmente, contamos con diferentes iniciativas en México dirigidas a grupos específicos:

Diplomado en Educación Financiera y Negocios	Dirigido al público en general y su objetivo es generar capacidades financieras para promover el correcto uso de los productos y servicios financieros, y el logro de metas financieras en las diferentes etapas de la vida. Tiene validez curricular, ya que su contenido está revisado por la Facultad de Economía de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Tiene una duración de 120 horas y cuenta con más de 700 recursos educativos, como infografías animadas, videos, podcasts, ejercicios y evaluaciones, entre otras. Está integrado por ocho módulos, en los que aborda los temas de ahorro, crédito, seguros, inversión, ahorro para el retiro, emprendimiento, desarrollo empresarial y las herramientas financieras digitales.	37,000 beneficiarios
Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)	Dirigida a niños, jóvenes y adultos, y realizada en colaboración con la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y la Asociación de Bancos de México (ABM).	26,744 beneficiarios
Semana Integral Financiera para Mexicanos en el Exterior (SEFIME)	Iniciativa gubernamental dirigida a connacionales y tiene el objetivo de acercar programas y servicios financieros que proporcionen herramientas relacionadas a la planeación y administración de la población mexicana que radica en el exterior del país y comunidades en retorno.	44,119 beneficiarios

Van Itinerante	Vehículo de educación financiera que visita diversas universidades a nivel nacional, en donde los jóvenes aprenden a través de experiencias tecnológico - financieras.	Visitamos 13 universidades
Canal de YouTube	Dirigido al público en general; comprende cápsulas y videos con contenidos educativos de finanzas personales y negocios.	367,856 visitas
Sitio "Aprende y Crece"	Es la plataforma de educación financiera más robusta de Latinoamérica. Está dirigida al público en general y cuenta con contenido especializado para diferentes grupos de interés, así como con múltiples interacciones a través de redes sociales.	990,961 beneficiarios
Educación financiera para clientes	Se trata de una sección en el sitio de "Aprende y Crece", dedicada a clientes de Banco Azteca. Cuenta con diferentes recursos educativos para mejorar sus finanzas personales.	1,050 beneficiarios
Mujeres GS	Es un espacio con perspectiva de género dirigido a colaboradoras de Grupo Salinas. Comprende seis talleres presenciales y webinars con temas de presupuesto, ahorro, crédito, inversión, previsión (seguros y AFORE) y emprendimiento.	5,578 Beneficiarias
Intervenciones educativas	En 2023 impartimos 172 talleres de educación financiera.	496,692 beneficiarios 63% mujeres y 37% hombres

Beneficiarios de las intervenciones educativas de **Aprende y Crece** 2023



\$21,293,640 mxn invertidos en **Aprende y Crece**

1,556,975 beneficiarios totales de los talleres, programas e iniciativas de educación financiera.

129,905,049 impactos directos con los contenidos difundidos en redes sociales y otros medios.

Datos en México



Testimonio

“Me enteré del Programa ‘Aprende y Crece’ por medio de un conocido. He cursado contenidos referentes a planes para el retiro y empoderamiento de las mujeres.

Antes de ser beneficiaria, no tenía control de mis ahorros y no sabía manejar de manera correcta mis tarjetas de crédito. El programa de educación financiera marcó un antes y un después, ya que actualmente, mi esposo y yo tenemos planes de ahorro para el retiro acordes a nuestro estilo de vida y he logrado reducir mis deudas.

Lo que más me gustó del programa es la información que brinda y la forma en la que es presentada, además del lenguaje que utiliza, porque es muy sencillo y facilita un mejor entendimiento.

Por supuesto que recomendaría el programa a otras personas, ya que la educación financiera es muy importante y el acceso a ella no es fácil; gracias a Banco Azteca que nos brinda este tipo de información”.

Diana Meyali Aguayo Chávez

28 años / Contadora



Aprende y Crece en Latinoamérica

- **Guatemala**

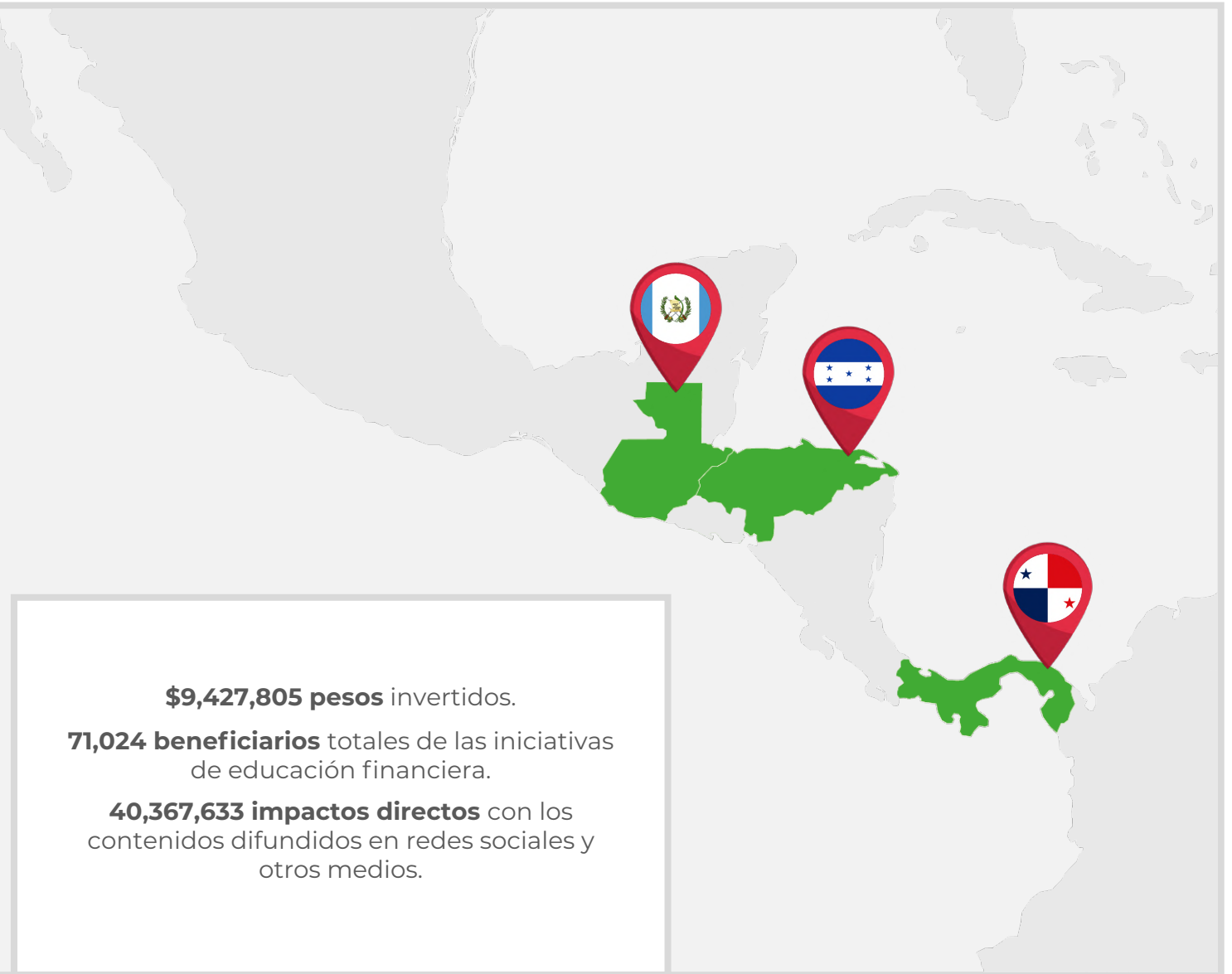
9 webinars
2 stands en Global Money Week
13,394 usuarios sitio web
Total: 22,195 beneficiados

- **Honduras**

21 webinars
39,537 usuarios sitio web
Total: 41,193 beneficiarios

- **Panamá**

7 webinars
6,950 usuarios sitio web
Total: 7,636 beneficiarios





Gracias a estas y otras acciones, hemos logrado permear una cultura financiera entre nuestros clientes y la población atendida, pues piensan en su futuro, manejan su estrés financiero, mejoran sus negocios y realizan emprendimientos, además de que tienen las herramientas necesarias para elaborar un presupuesto familiar, ahorrar y planear sus gastos. Así también, son responsables del uso del crédito, pues entienden que no pueden exceder su capacidad de pago, conocen las consecuencias del sobreendeudamiento, de los pagos tardíos, del impago, de una buena cultura de pago y el funcionamiento de las sociedades de información crediticia. Esto significa que tienen un mayor entendimiento de sus finanzas y del uso de los productos y servicios financieros, mejorando su calidad de vida y contribuyendo al desarrollo de sus comunidades.

36,496,227 niños, jóvenes, emprendedores, mujeres, empresarios, adultos mayores, empleados, usuarios de servicios financieros y clientes de Banco Azteca beneficiarios directos del Programa **Aprende y Crece** desde 2014

Experiencia al cliente

Insignia Compromiso en Atención a Adultos Mayores

El 19 de abril de 2023, Banco Azteca, Afore Azteca, Seguros Azteca y Seguros Azteca Daños, firmaron con CONDUSEF, el “Protocolo de Atención y Servicio a las Personas Adultas Mayores”, el cual enuncia un Decálogo, que define acciones y establece objetivos específicos, medibles y alcanzables, así como la calidad de gestión que debe tenerse en todo contacto, independientemente si este es presencial o telefónico con nuestros usuarios, priorizando además el respeto por los derechos humanos y por la dignidad de los Adultos Mayores, entregando a nuestras entidades, la Insignia Compromiso con una vigencia bianual (2023-2024).

**Somos uno de los 4 bancos
Comprometidos en la atención a las
personas adultas mayores en alianza
con la CONDUSEF**

Datos de la página de la CONDUSEF al cierre de 2023

Durante 2023, llevamos a cabo diversas acciones del protocolo, las cuales tendrán verificativo a lo largo de 2024, con revisiones trimestrales por parte de CONDUSEF:

- Campañas Antifraude
- Atención Telefónica
- Educación Financiera
- Inclusión Financiera
- Plan de Capacitación a Colaboradores
- Pasamanos en sucursales que así lo requieran
- Rampas de acceso peatonal

A continuación, se presenta el indicador IDATU (Índice de Desempeño de Atención a Usuarios) de CONDUSEF, respecto de BAZ, vigente, en donde se destaca la “Insignia Compromiso”, como parte de los criterios de evaluación a las instituciones financieras por el regulador, la que conlleva la obtención de un 0.5 de calificación adicional, sobre un criterio de 0 a 10 puntos que se pueden alcanzar.



Atención de aclaraciones

En los últimos años, en Banco Azteca llevamos a cabo una reingeniería del proceso de atención al cliente, la cual consistió en poner a su disposición el servicio de alta de aclaraciones por medio de la App, las cuales eran anteriormente efectuadas a través de Línea Azteca o directamente en sucursal.

Al facilitar el proceso de alta de aclaraciones a los clientes, el número de interacciones incrementó de forma exponencial. De esta manera, la reducción en los tiempos de atención era esencial, por lo que decidimos optimizar nuestros procesos de respuesta a través de la incorporación de robots y mejoras automáticas, lo que nos permite determinar en línea la procedencia de las solicitudes del cliente y ser más eficientes.

El aumento en el número de aclaraciones está relacionado al incremento en el volumen transaccional y de cartera de Banco Azteca.

Asimismo, tenemos el propósito de proteger a los clientes contra fraudes, por lo que mejoramos las capacidades de monitoreo para la prevención de fraude, pasando de la gestión del 38% al 99% de las alertas.

- 3.6 millones de aclaraciones recibidas al cierre de 2023
- Reducción de tiempos de atención de 12.4 en 2019 a 1.8 días
- Alcanzamos el 66% de la digitalización de nuestros servicios
- Cerca del 70% del ingreso de las aclaraciones se realiza por medio de la App
- 3% de pérdida de clientes en aclaraciones contra 9% en la industria, resultado que buscamos mejorar
- 80% de las aclaraciones se atienden en los primeros segundos o minutos posteriores a su recepción, derivado del uso de tecnología y automatización
- 55% de las aclaraciones fueron atendidas en menos de 24 hrs

Reclamaciones CONDUSEF (Trimestral)			
Total de reclamaciones		Índice de reclamación por cada 10 mil contratos*	Índice de desempeño de atención a usuarios Calificación 0-10
Sector	3,754,359	35.8	8.83
	734,869	37.5	9.52

Datos al cierre de 2023 traídos de la página de la CONDUSEF.
* Es el total de reclamaciones en la CONDUSEF y en la institución financiera dividido entre el número de contratos de la institución financiera por 10,000

Salud y seguridad del cliente

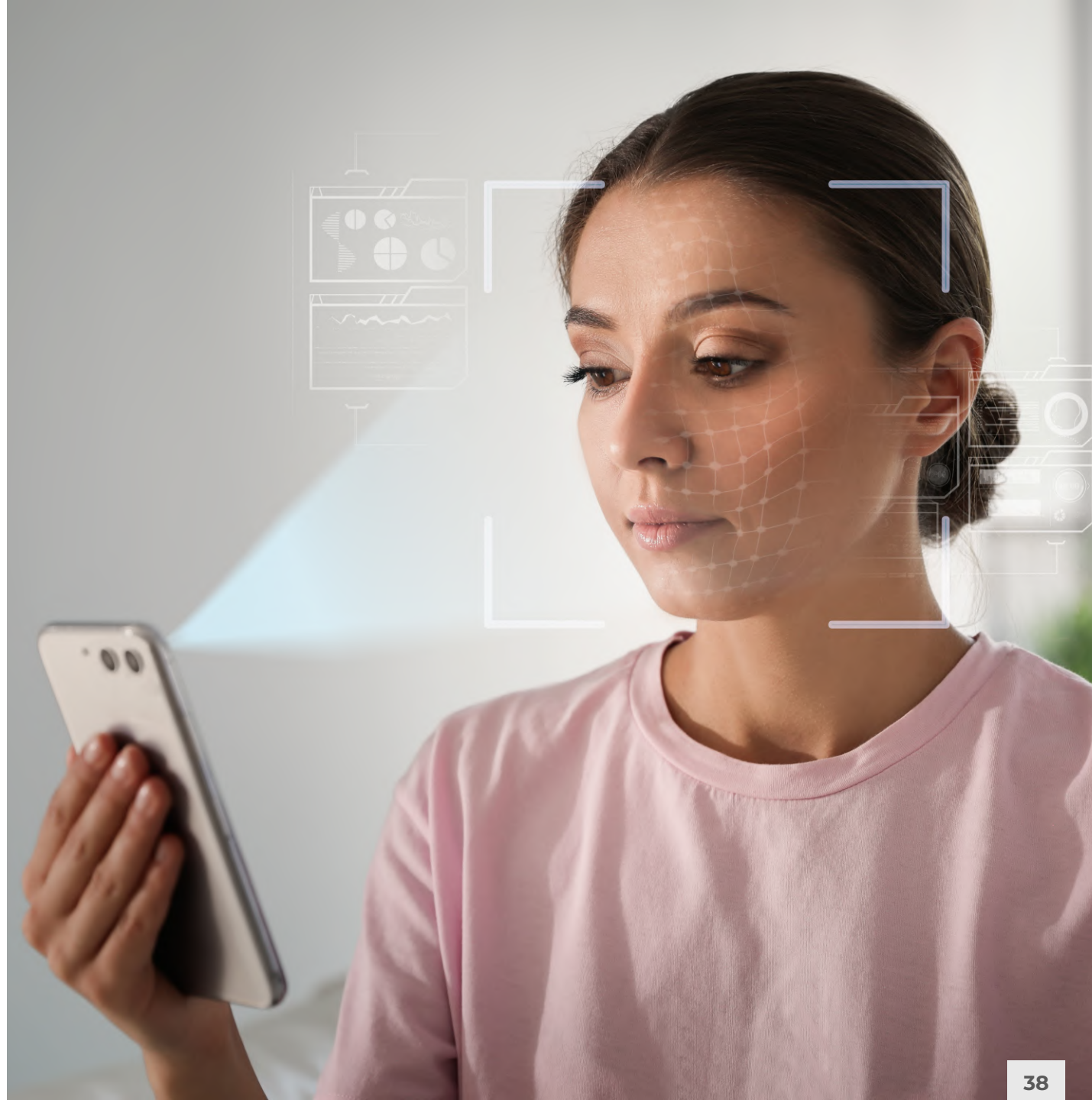
Brindar salud y seguridad a los clientes es una de nuestras prioridades. Buscamos ser una empresa comprometida con la excelencia y la responsabilidad, además de contribuir al bienestar general de la sociedad.

Invertir en la protección y bienestar de los clientes no solo es una obligación, sino que garantiza el éxito a largo plazo de nuestra empresa. Por esta razón, hemos apostado por la innovación y la tecnología, siendo uno de los primeros bancos en implementar la identificación biométrica para proteger a nuestros clientes.

Seguridad de la información y ciberseguridad

Adoptamos un enfoque integral para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos. Este enfoque se basa en una política de seguridad de la información sólida, un marco de gestión de riesgos de ciberseguridad robusto, una amplia gama de controles de seguridad de la información y ciberseguridad, así como un compromiso con la mejora continua:

- 1. Política de Seguridad de la Información.** Basada en la norma ISO 27001, un estándar internacional reconocido por su enfoque sistemático para la gestión de la seguridad de la información.





2. **Gestión de riesgos de ciberseguridad.** En Banco Azteca utilizamos la norma ISO 31000 como marco para la gestión de riesgos de ciberseguridad; esta norma proporciona directrices y principios para identificar, evaluar y tratar los riesgos de forma sistemática y proactiva. El banco realiza evaluaciones de riesgos periódicas para identificar y evaluar los riesgos para la seguridad de los datos.
3. **Controles de seguridad.** En Banco Azteca implementamos una amplia gama de controles de seguridad de la información y ciberseguridad para proteger los datos de los clientes.
4. **Mejora continua.** En Banco Azteca nos comprometemos con la mejora continua del programa de seguridad de la información, para lo cual realizamos pruebas y simulacros de forma regular para garantizar que los controles de seguridad son eficaces.

Adicionalmente, contamos con un plan de respuesta a incidentes de seguridad de la información que define las acciones correctivas a tomar en caso de una filtración de datos. Asimismo, realizamos pruebas y simulacros de forma regular para garantizar la eficacia de nuestro plan de respuesta.

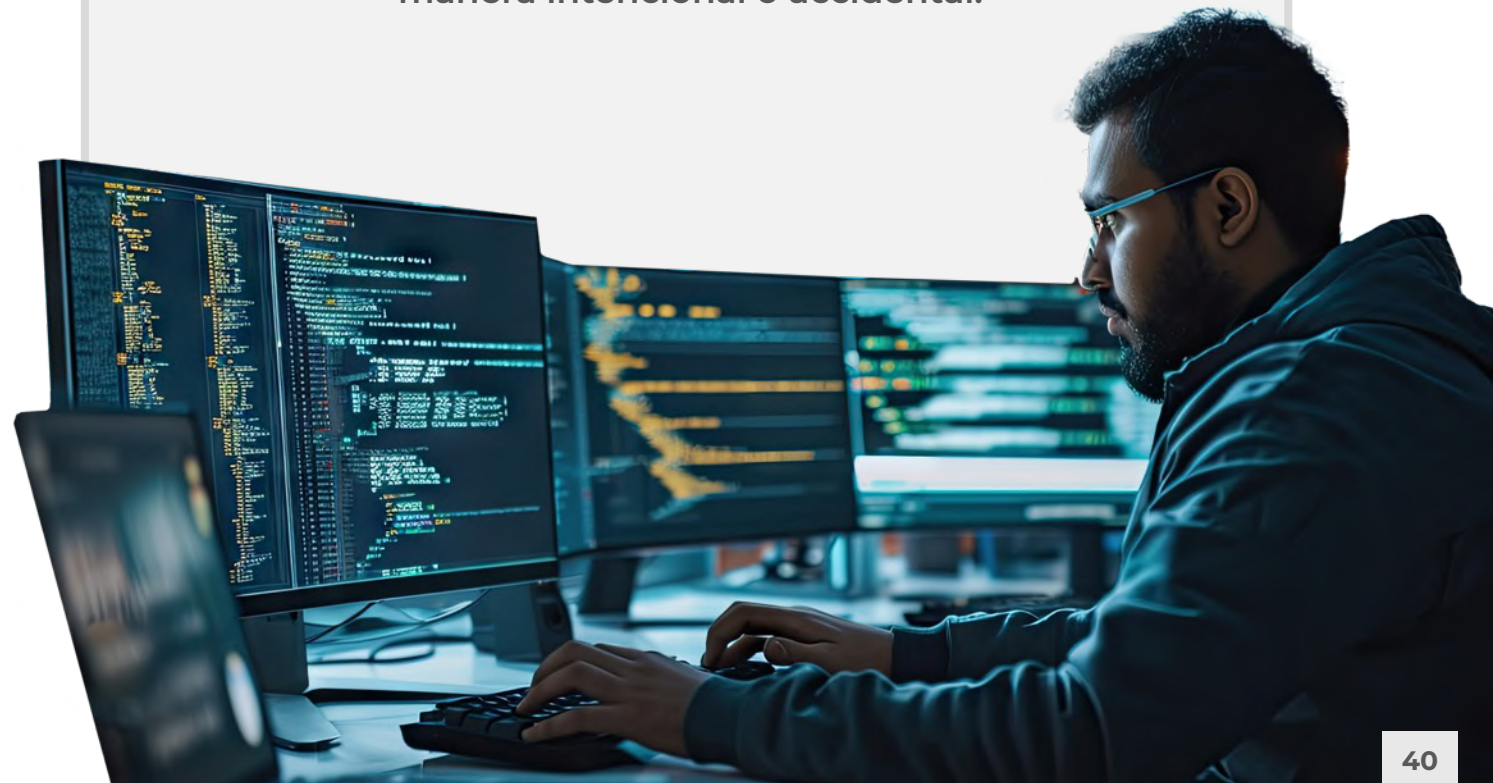
Ciberseguridad

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

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

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

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



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

- **Gobierno de la seguridad de la información:** Define la estructura, roles y responsabilidades para la gestión de la seguridad de la información en el banco.
- **Gestión de riesgos:** Establece un proceso para identificar, evaluar y mitigar los riesgos de ciberseguridad
- **Controles de seguridad:** Implementa medidas de seguridad técnicas y administrativas para proteger los activos de información del banco.
- **Concientización y capacitación:** Promueve una cultura de seguridad entre los colaboradores del banco a través de programas de concientización y capacitación.
- **Respuesta a incidentes:** Define un plan de respuesta para incidentes de seguridad de la información.
- **Auditorías y revisiones:** Establece un proceso para realizar auditorías y revisiones periódicas de la seguridad de la información.
- **Seguridad de aplicaciones:** Define los requisitos de seguridad de la información para el desarrollo y la implementación de aplicaciones.
- **Seguridad de la red:** Protege la infraestructura de red del banco contra accesos no autorizados, intrusiones y ataques.

- **Seguridad de datos:** Protege la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos del banco.
- **Seguridad del correo electrónico:** Protege el correo electrónico del banco contra spam, phishing y otras amenazas.

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

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

Banco Azteca está comprometido con la mejora continua de su programa de seguridad de la información y ciberseguridad.

Realiza pruebas y simulacros de forma regular para garantizar que nuestro plan de respuesta a incidentes sea eficaz.



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

1. Identificación y contención del incidente:

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

2. Evaluación de riesgos:

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

3. Notificación a los clientes:

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

4. Cambios en los procesos y las operaciones:

Se revisan y actualizan los procesos para garantizar que se cumplan los estándares de seguridad y protección de datos.

Se realizan cambios en las operaciones para prevenir incidentes similares en el futuro.

5. Reevaluación de los socios comerciales:

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

6. Actualización de la formación:

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

7. Mejora de la tecnología:

Se actualizan o incorporan tecnologías de última generación para mejorar las capacidades de detección y protección de datos.

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

Este enfoque se basa en los siguientes pilares:

1. Marco de gestión de riesgos:

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

2. Análisis continuo de vulnerabilidades:

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

3. Modelos específicos de ciberseguridad:

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

4. Capacitación y recursos humanos:

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

5. Protección de la información:

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

6. Gestión de accesos:

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

Privacidad de datos

Número total de reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente

	2022	2023
Recibidas por terceras partes y corroboradas por (ARCO)	20	50
Recibidas de autoridades regulatorias (INAI)	8	8

Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios.

2021	2022	2023
4,527,964	20,499,387	19,255,024

Nota: Como parte de nuestras campañas secundarias, en 2023 reforzamos la difusión del tema Antifraude, con lo cual, impactamos a 13,478,517 clientes.



Cobranza

A través de nuestra estrategia de cobranza ofrecemos a los clientes diversas posibilidades y opciones flexibles de pago para liquidar su adeudo.

- **Reestructura.** Refinanciamiento total de la deuda, otorgando al cliente un pago semanal, de acuerdo con su capacidad actual de pago.
- **Regularización.** Mediante el incremento temporal del abono de los clientes, otorgamos plazos hasta poner vigente su crédito.
- **Liquidación.** Permite al cliente liquidar el total de su adeudo en una sola exhibición o a plazos.

Las tres opciones, le permiten al cliente bonificar intereses moratorios y ordinarios devengados.

Contamos con dos estrategias de ruta de cobranza:

- 1. Relacional.** Aquellos clientes que no pagaron las primeras semanas se les ofrecen incentivos para pagar y se les otorgan incentivos por pagar a través de la app.
- 2. Legal.** Pasando la semana 14 se considera al cliente como deudor y entra a cartera vencida, para lo cual la estrategia en ruta del gestor es presencial y la cobranza se realiza a través de despachos telefónicos (call center) y despachos presenciales.

Dichos gestores no pertenecen a la empresa, sin embargo, les entregamos estrategias, lineamientos, manuales, políticas, etc., para el buen desempeño de su trabajo. Asimismo, les otorgamos capacitación y compensación variable en función a objetivos cumplidos, equipamiento (motocicleta, móvil PAX, gasolina, protección física, entre otros).

A su vez, contamos con una ruta optimizada para los gestores de cobranza, la cual incluye, el ahorro de combustibles.



Al cierre de 2023 contamos con una plantilla de:

8,433

Gestores de Cartera

2,400

Gestores de Cartera Vencida

7. Gobierno Corporativo

Contamos con un gobierno corporativo robusto, que cumple cabalmente con los requerimientos regulatorios y normativos del mercado. Nuestra Política de Gobierno Corporativo establece los lineamientos que aseguran dicho cumplimiento a nivel nacional e internacional, así como el perfil de los consejeros los cuales deberán contar con honorabilidad, historial crediticio satisfactorio y amplia experiencia en materia financiera, legal o administrativa.

El Consejo de Administración está integrado por 11 miembros, 3 de ellos independientes, de acuerdo con lo que señala la Ley de Instituciones de Crédito, que indica que el 25% de los miembros del Consejo de Administración deben ser independientes. Para cada Consejero Propietario y Consejero Independiente se designará a su respectivo suplente.

El Presidente del Consejo es elegido por la Asamblea General de Accionistas de entre los Consejeros Propietarios y los miembros del Consejo, designados mediante Asamblea General Ordinaria de Accionistas, los cuales permanecerán en su cargo por un año y no pueden dejar su cargo hasta que haya un sustituto y también pueden ser ratificados. Todos ellos cuentan con calidad técnica, honorabilidad e historial crediticio satisfactorio, así como con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, legal o administrativa.

El Consejo se reúne cuatro veces al año, con un promedio de asistencia de 100% de los Consejeros y mínimo de 80%.

El Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias, así como de la Asamblea de Accionistas son los encargados de realizar una evaluación periódica del desempeño del Consejo de Administración.

Las funciones principales del Consejo son:

1. Aprobar los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación.
2. Regular las operaciones con proveedores, filiales. Supervisar la infraestructura tecnológica del Banco.
3. Liderar la Debida Diligencia de Banco Azteca y sus operaciones





Comités

El Consejo de Administración se apoya en sus funciones de los siguientes comités:

- **Comité de Riesgos**

Supervisa las políticas, mecanismos y procedimientos de la definición del apetito de riesgo institucional. Tiene como objetivo identificar, medir, vigilar e informar los riesgos cuantificables que enfrenta la Institución en sus operaciones, ya sea que éstos se registren dentro o fuera del balance.

- **Comité de Auditoría**

Revisa, asegura y evalúa la información financiera y contable, así como las mejores prácticas bancarias. Además, sirve como enlace con los auditores externos y los evaluadores financieros.

- **Comité de Compensaciones**

Define las adecuaciones a los objetivos, políticas y procedimientos sobre el Sistema de Compensación, la cual norma las compensaciones de colaboradores de Banco Azteca. Implementa y mantiene el buen funcionamiento del Sistema de Remuneración en la Institución.

- **Comité de Inversiones**

Establece los criterios de selección, metodologías y técnicas analíticas a utilizarse en el proceso de selección de fondos así como para la utilización de los vehículos concretos que representen cada clase de activo y la inclusión o fusión de nuevos activos.

- **Comité de Normatividad, PLD y Mejores Prácticas**

Seguimiento del desempeño y las actividades de la Oficialía de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Vigila las medidas y procedimientos mínimos para prevenir y detectar los actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión del delito.

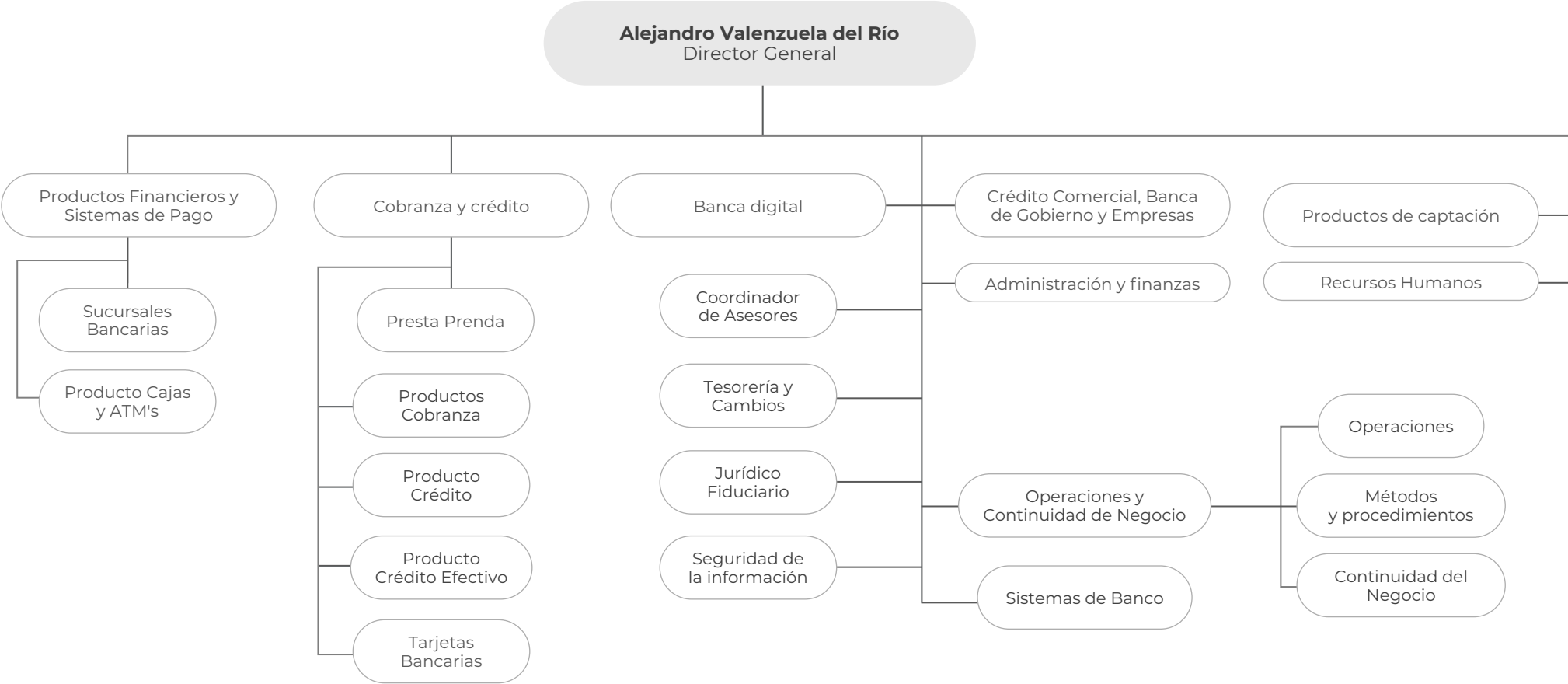
- **Comité de Integridad**

Apoyo para el diseño, estructura, implementación, ejecución y mantenimiento del Programa de Integridad, Ética y Cumplimiento PEIC.

- **Comité de Precios y Transferencias**

Regula el precio que pactan las empresas asociadas para transferir, entre ellas, bienes, servicios o derechos. a las contraprestaciones pactadas en las transacciones entre las partes relacionadas.

Áreas de Negocio, Apoyo y Staff*



*Al 31 de diciembre de 2023

Sistema de remuneración

El Sistema de Remuneración de Banco Azteca incluye al Presidente del Consejo, Director General de la Institución y Directores encargados de las áreas de negocio y operativa. Considera la exposición al riesgo asumida por la propia institución, las unidades administrativas, de control y de negocios, y de las personas sujetas al Sistema de Remuneración, que pudieran derivar en un ajuste a dicho sistema.

- **Remuneración Ordinaria**

Es el conjunto de sueldos, prestaciones o contraprestaciones fijas que se otorgan a los empleados o personal que ostente algún cargo, mandato o comisión o cualquier otro título jurídico que se le haya otorgado para la realización de sus operaciones, que paguen en efectivo y que no varía en atención a los resultados obtenidos por dichos empleados o personal, en la realización de las actividades que le son propias.

Dado que las compensaciones ordinarias, no varían en función de los resultados financieros u operativos del Banco, éstas no están sujetas a cambios que incrementen el perfil de riesgo de la institución.

- **Remuneración Extraordinaria**

Es la remuneración que se otorga a los empleados o personal que ostente algún cargo, mandato o comisión o cualquier otro título jurídico que se le haya otorgado para la realización de sus operaciones, que paguen en efectivo y que se determina con base a los resultados obtenidos.



8. Gestión de Riesgos

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

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

Principales Riesgos

- Emisión de nuevas regulaciones y reformas que pueden tener un efecto adverso al negocio, los resultados financieros y de la operación.
- Competitividad en los mercados. Debido a la globalización, evolución de tecnologías, fragmentación de cadenas de tiendas en el sector minorista. Así como la competencia de tiendas especializadas, sitios web de comercio electrónico nacionales e internacionales.

- Riesgos Generales. Recesiones económicas; mayor regulación financiera y de la industria; disputas y barreras geopolíticas; incumplimiento de deuda corporativa e individual e incapacidad para realizar los pagos pertinentes; volatilidad en los mercados de derivados; tipo de cambio y el valor y la liquidez de la cartera de valores de inversión de Banco Azteca.
- Es el Consejo de Administración, el encargado de establecer las directrices generales y dar seguimiento de los riesgos, apoyado por el área de Auditoría interna y el Comité de Auditoría quienes supervisan el cumplimiento del Sistema de Gestión de Riesgos, y el cumplimiento de los objetivos, política y procedimientos para la administración integral de riesgos.





Administración Integral de Riesgos Financieros

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

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

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

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

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

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

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



UAIR

Al ser Banco Azteca una institución financiera regulada, contamos con una Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR), completamente independiente a las áreas de negocio y un Comité de Riesgos conformado de acuerdo con la normatividad vigente, donde se da seguimiento (sesiona) al menos una vez al mes, a los riesgos a los que estamos expuestos. Dicho Comité de Riesgos reporta directamente al Consejo de Administración.

Funciones de la UAIR

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

Áreas de colaboración de la UAIR

- Prevención de fraudes: Analiza los resultados de los indicadores para la mitigación de los fraudes internos y externos.

- Legal: Realiza el seguimiento de las demandas laborales vigentes, denuncias penales, demandas civiles y multas ante la CONDUSEF.

Comité de Administración Integral de Riesgos

Asignado por el Consejo de Administración y en colaboración con la UAIR, su objetivo es la administración de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Institución; vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la Administración Integral de Riesgos, así como a los Límites Globales de Exposición al Riesgo, que hayan sido previamente aprobados.

El Comité deberá reunirse cuando menos una vez al mes y todas las sesiones y acuerdos se harán constar en actas debidamente circunstanciadas y suscritas por todos y cada uno de los asistentes.

Entre otras funciones comprende:

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

Riesgos operacionales / riesgo fiduciario

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



Prevención de Fraudes

En 2023, continuó siendo relevante la tendencia de fraude a través de técnicas como ingeniería social, phishing, visita a domicilio y descarga de aplicaciones.

Los estafadores se hacen pasar por empleados bancarios engañando a los clientes con supuestas entregas de regalos o con cargos no reconocidos.

Ante la sorpresa, las víctimas proporcionan información confidencial de claves de acceso, número de su tarjeta, código de verificación, valor del token. O bien, se siguen las indicaciones para instalar una aplicación desde donde los estafadores toman el control de sus dispositivos móviles vía remota.

Esto permite a los delincuentes hacer un mal uso de los recursos del cliente.

En Banco Azteca nos hemos caracterizado por proteger a nuestros clientes de posibles fraudes mediante la creación de un ecosistema robusto de procesos, sistemas, herramientas tecnológicas, talento y estrategias antifraude. De esta manera, integramos controles en materia de prevención de fraude mediante la protección del customer journey, cuidando la trazabilidad de los clientes en diversas etapas, como el onboarding, en el login, en la sesión, en las transacciones, y en el mantenimiento de cuentas, entre los que se encuentran el reconocimiento facial y de biometría conductual de los clientes en el uso de dispositivos electrónicos.

Por otro lado, también hemos realizado un esfuerzo importante en materia de comunicación y concientización sobre el fraude, mediante la implementación de campañas como la denominada “Ponte Atento”, donde reforzamos mensajes y consejos que empoderan a los clientes a través de redes sociales, mailing, mensajes SMS y OTP, mensajes antifraude en pantallas y flujos de alto riesgo en la APP de Banco Azteca, en sucursales, spots de TV, mensajes en IVR, aunado a la creación del portal antifraude en la página de Banco Azteca.



Durante 2023 no se registraron pérdidas relacionadas a procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados del sector financiero, bajo el concepto de ética empresarial.

Resultados de la campaña Ponte Antento:

7.5 millones

de clientes a través de la Banca Digital en *Push Notification*

21 millones

de clientes en Mensajes Fijos / Pop Up dentro de la Banca Digital

10 millones

de clientes por correo electrónico

36 millones

de clientes por redes sociales

500 mil

clientes con videos Pop Up

12 millones

de clientes a través de Promo Espacio de sucursales

3 spots

Antifraude durante 9 semanas en TV abierta Canal 1 y 7 TV Azteca



Indicadores Operativos Prevención de fraudes

Pérdidas	2021	2022	2023
Fraudes relacionados con tarjetas (total)	\$20.50	\$80.94	\$26.31
Fraudes relacionados con ausencia de tarjeta	\$20.10	\$76.72	\$15.80
Fraudes relacionados con presencia de tarjeta y otros tipos de fraudes*	\$0.40	\$4.22	\$10.51

*Otro tipo de fraudes: Incluye usurpación de identidad y cualquier transacción fraudulenta que no pueda clasificarse como fraude con ausencia de tarjeta

Riesgos ASG

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

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

Ética y Anticorrupción

En Banco Azteca nos guiamos en estándares de ética más altos: integridad, responsabilidad, legalidad, honestidad, compromiso y transparencia, así como comportamientos para y hacia todos nuestros grupos de interés.

Buscamos que nuestros colaboradores, socios comerciales, proveedores, clientes y distribuidores actúen de acuerdo con nuestros valores y principios.

Asimismo, nuestro compromiso corporativo se basa en la “Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción”, para lo que hemos adoptado una estrategia que combate las prácticas corruptas de manera frontal: un programa de cumplimiento basado en nuestras políticas de integridad.

Nuestras prioridades son:

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

Código de Ética

Nuestro Código de Ética y Conducta tiene como objetivo guiar las acciones de todas las personas que conforman el banco, así como nuestros proveedores, contratistas, agentes y socios comerciales.

Es obligación de todos los colaboradores, así como de los miembros del Consejo de Administración, conocer y respetar los lineamientos del Código, para lo que otorgamos capacitación para asegurar su conocimiento.

Durante 2023, los temas cubiertos por estas capacitaciones fueron: Programa de ética, integridad y cumplimiento PEIC, Código de Ética y Conducta de Banco Azteca, Cultura, Valores y Comportamientos.

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

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





Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC)

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

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

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

Prevención de Lavado de Dinero

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

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

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



El 100% de nuestros miembros del Consejo de Administración recibieron comunicación y formación en políticas y procedimientos sobre PLD / FT.

Dichas políticas también se comparten con los bancos corresponsales. En el caso de transmisores de dinero la información se comparte con nuestros socios transmisores de dinero en el extranjero.

Colaboradores que recibieron comunicación y formación en políticas y procedimientos sobre PLD / FT

Categoría laboral	2022				2023			
	Total	%	Geografía	Corporativo	Total	%	Geografía	Corporativo
Directores	968	100	350	618	638	100	98	540
Gerentes	4,393	100	2,615	1,768	4,324	100	2,659	1,665
Jefes	45	100	5	40	35	100	N/A	35
Coordinadores	128	100	14	114	125	100	4	121
Administrativos y de sucursales	42,017	100	34,245	7,772	43,033	100	39,572	3,461

Sistema de denuncias

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

- Contamos con políticas, procedimientos y procesos con el fin de prevenir y mitigar cualquier conducta irregular.
- Adicionalmente mantenemos programas de capacitación y actualización de manera anual tanto normativas / regulatorias como de operación.
- Es obligación de todos los colaboradores denunciar cualquier tipo de irregularidad de la que se tenga conocimiento. Esto puede ser de manera anónima.
- Se protege a todo aquel que denuncie evitando cualquier tipo de represalia, intimidación y/o venganza.
- Las denuncias son investigadas de manera imparcial.
- Los mecanismos de denuncia existente son:
 - Correo
 - Vía Aplicación móvil
 - Carta al director de Cumplimiento (Comité de Integridad)
 - Cuéntanos (Canal interno anónimo)

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

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

Las sanciones aplicables por incumplimiento son:

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

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



HONESTEL[®]
cuidemos lo nuestro

6,299 denuncias realizadas



CUÉNTANOS

5,925 casos recibidos

Conflictos de Interés

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

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



Derechos Humanos

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

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



Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas

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

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

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

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

Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos

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

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

1

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

- Código de Ética y Conducta de Grupo Elektra
- Política de Derechos Humanos de Grupo Elektra
- Política de Inclusión y no Discriminación
- Política de integridad en materia de contratación de recursos humanos.
- Comunicación del Código de Ética y Conducta a cadena de suministro
- Certificación NMX-R-025-SCFI-2015, en materia de Igualdad Laboral y no Discriminación
- Comité de Integridad

Información de nuestras acciones en este informe:

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

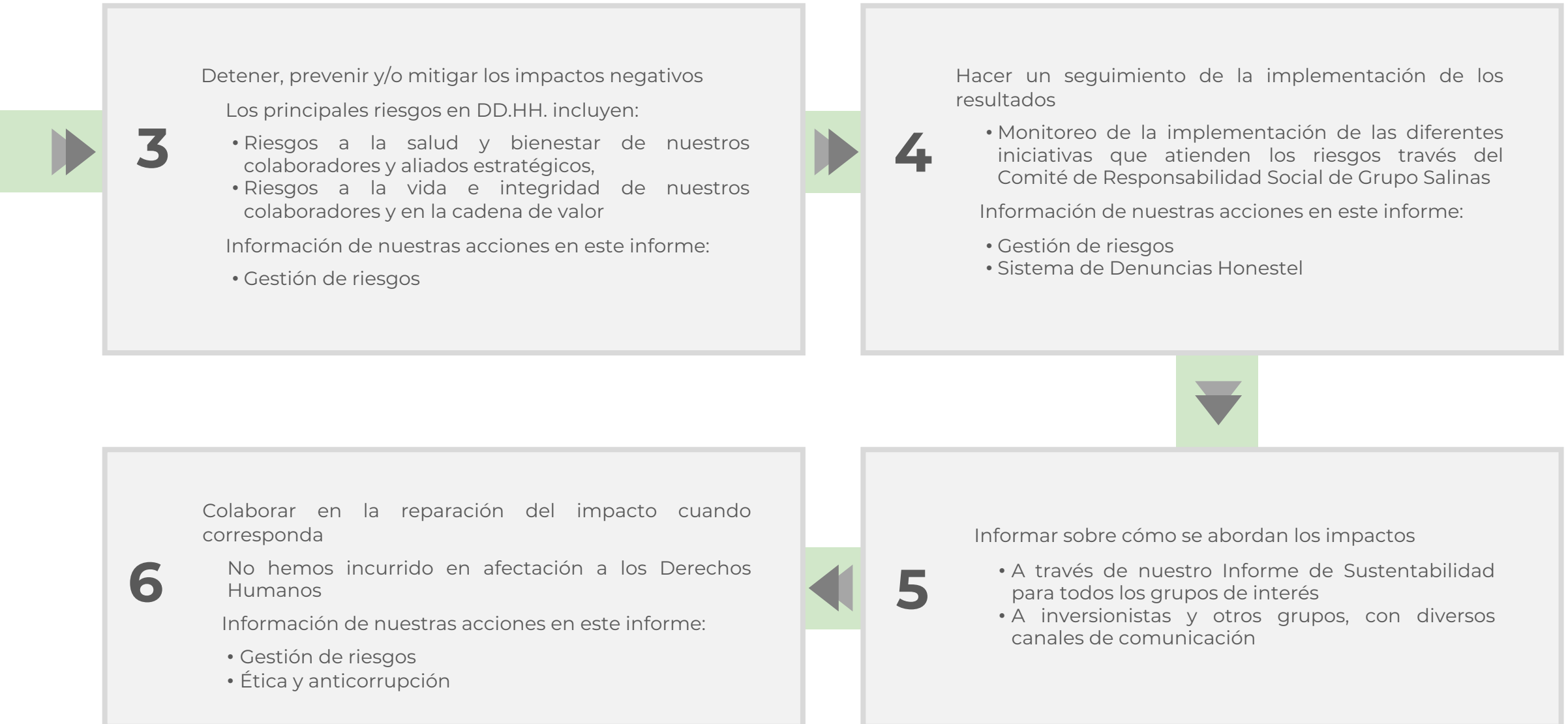
2

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

- Identificación de incumplimientos al Código de Ética, a través de:
 - Plataforma de denuncia Honestel
 - Canal Cuéntanos
 - Por escrito al Comité de Integridad,
 - Unidad de Género de Grupo Salinas.
- Evaluación de aspectos legales, financieros, socioambientales por parte de la Central de Compras y el Programa Círculo de Proveedores, que de la mano con Honestel nos permiten identificar riesgos en materia de Derechos Humanos.
- Cuestionario Anual de Integridad, donde incluimos a proveedores y socios comerciales.

Información de nuestras acciones en este informe:

- Ética y anticorrupción
- Cadena de suministro responsable



Continuidad del Negocio

En Banco Azteca contamos con un Plan de Continuidad de Negocio apegado a las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, los principios del modelo del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) basado en las normas ISO y Mejores Prácticas Internacionales, estableciendo los requisitos y elementos necesarios para la recuperación de los procesos críticos y el cual tiene como objetivo, garantizar que las operaciones continúen, en caso de que se presente un riesgo.

Este plan se rige por el “Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio” y principalmente de los siguientes elementos:

- Metodología BIA, Análisis del Impacto al Negocio (BIA) Y Análisis de Riesgos (RA).
- Políticas y Procedimientos de la activación, contención y restauración de los Planes de Continuidad de Negocio.
- Estructura y Responsabilidades, de los participantes involucrados en el Plan de Continuidad de Negocio.
- Entrenamientos y Campañas de Concientización.
- Pruebas de Efectividad y Estrategias de Recuperación.

De igual forma, tenemos un Plan de Recuperación en caso de Desastre (DRP), el cual garantiza la continuidad de las operaciones.

En caso de existir una pérdida total del Centro de Cómputo principal, se activa el Plan de Recuperación en caso de Desastres (DRP), mediante una serie de actividades que permitan dar respuesta inmediata y desempeñar actividades de recuperación, luego del reconocimiento de cualquier interrupción no planeada de los servicios de TI que afecten la continuidad de las operaciones de los procesos de negocio identificados como críticos.

Cabe mencionar que, en 2023, no hubo alguna contingencia operativa que detonara la activación total al Plan de Continuidad de Negocio, sin embargo, con relación a los resultados obtenidos del Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y los planes de mantenimiento, realizamos pruebas de efectividad de manera periódica para verificar el funcionamiento al propio Plan.



9. Finanzas sostenibles

Entendemos que nuestro impacto económico y social está estrechamente ligado al impacto ambiental. Por ello, estamos comprometidos con evaluar y realizar acciones integrales que impulsen la transición a un sistema financiero sostenible y promuevan la mitigación al cambio climático.

Algunos de los avances que hemos tenido en este aspecto son:

2021	2022	2023
Realizamos un primer análisis de riesgos climáticos con respecto a las carteras de consumo y corporativas del banco.	Firmamos la Declaratoria común de bancos a favor del desarrollo de las finanzas verdes y sostenibles de la Asociación de Bancos de México (ABM).	- Nos adherimos oficialmente a los lineamientos del TCFD para analizar y reportar nuestros riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático. - Realizamos la estimación de emisiones de gases de efecto invernadero financiadas por nuestra cartera de crédito corporativo utilizando la metodología de PCAF. - Presentamos semestralmente un informe de Riesgos Climáticos al Comité de Riesgos.

Análisis de riesgos climáticos (TCFD)

Gobierno

Por parte de la dirección de Banco Azteca, y en conjunto con la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR), hemos impulsado la estrategia de cambio climático, para la cual se formó un Grupo de Trabajo de Cambio Climático, integrado también por el área de Crédito Corporativo, el cual está encargado de realizar los análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, así como de implementar la estrategia y reportar los avances al Comité de Riesgos y a nivel externo con nuestros grupos de interés.

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

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

El seguimiento se reporta semestralmente al Comité de Riesgos.





• Riesgos Climáticos, Ambientales y Sociales

En marzo de 2022, realizamos el primer análisis de Riesgos Climáticos y Ambientales basado en el estándar Task Force on Climate Related Financial Disclosure (TCFD), el cual surgió en 2015 establecido por el Consejo de Estabilidad Financiera (FSB) con el objetivo de crear un marco operativo para que el sector financiero tuviera en cuenta el efecto del cambio climático en el funcionamiento de las empresas.

En este primer análisis se contempló la cartera de Crédito Corporativa y la cartera de Crédito al Consumo, se generaron Mapas de Calor para identificar las áreas de mayor exposición / riesgo climático relativo, tomando en cuenta los Riesgos Físico y Riesgos de Transición.

- **Riesgos Físicos:** Surgen de eventos relacionados con el cambio climático (inundación, huracanes, escasez de agua, calor extremo e incendios forestales).
- **Riesgos de Transición:** Los que surgirán debido al cambio hacia una economía baja en carbono, como respuesta al cambio climático (Riesgos Legales y de Políticas, Riesgos Tecnológicos, Riesgos de Mercado, Riesgos Reputacionales).

En febrero de 2023 se presentó al Comité de Riesgos el diseño de un tablero de control para monitorear los Riesgos Climáticos en los portafolios de crédito y de mapas de calor como escenarios de estrés sobre los sectores más riesgosos.

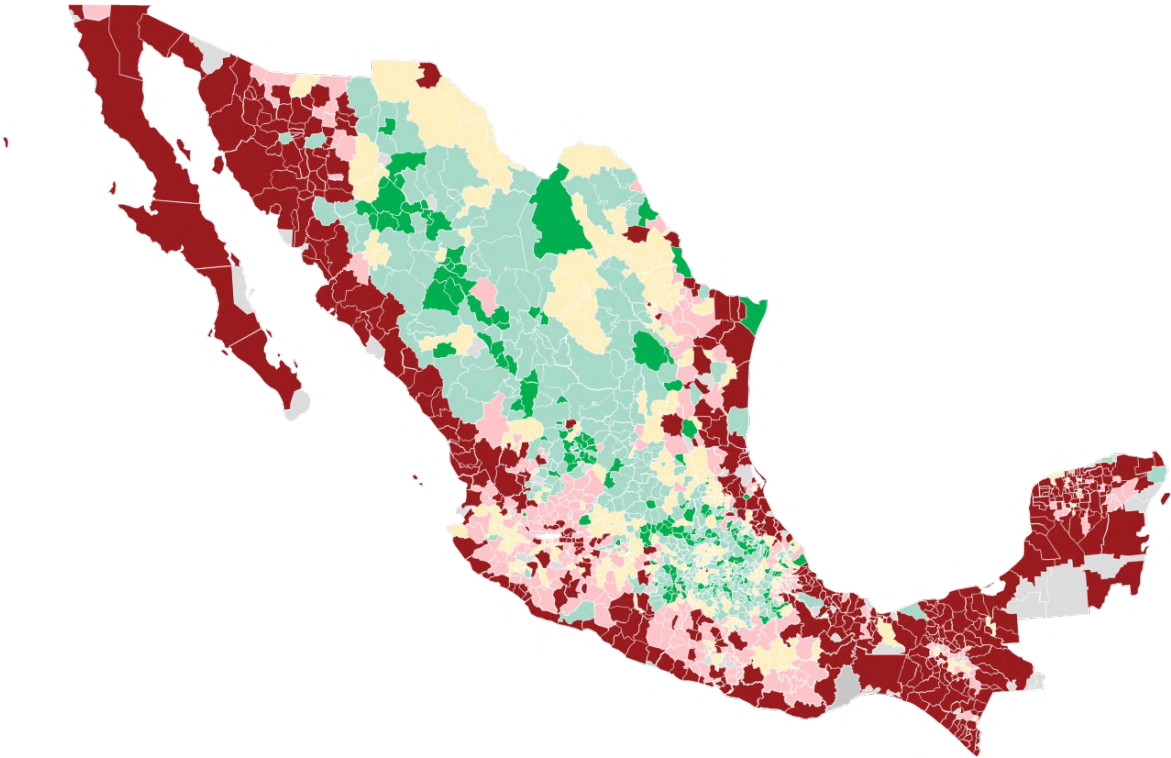
Lo anterior con el fin de gestionar el Riesgo Climático de las exposiciones de la cartera de Banco Azteca de forma dinámica; así como, identificar y optimizar oportunidades de negocio, operativas, comerciales y de financiamiento. De esta manera, se realizó el primer ejercicio completo de análisis de Riesgos Climáticos y Ambientales en la cartera de Crédito Corporativo, Crédito al Consumo y las sucursales de la Institución, basado en el TCFD.

Para la cartera Corporativa se consideraron estos riesgos a nivel de cada sector de las empresas, mientras que para la cartera de Consumo se analizó el riesgo en función del producto.

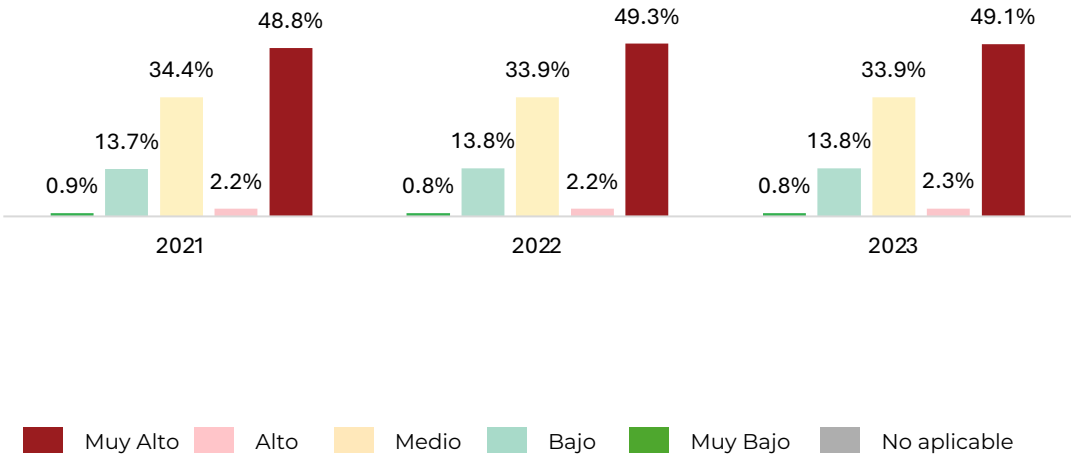
Utilizando “ThinkHazard”, la herramienta del Banco Mundial para la reducción de los Desastres y la Recuperación, para la identificación de Riesgos Físicos agudos¹ (provocados por desastres naturales) y crónicos (derivados de cambios a largo plazo en los patrones del clima); se clasificó cada municipio en la República Mexicana asignándole un valor, desde muy alto a muy bajo según el nivel de frecuencia y severidad observada de Riesgos por Cambio Climático, Riesgos No Climáticos, y Riesgos Sociales. Esta herramienta permite cumplir con el requisito de tablero de control y mapa de calor. También se identificó la concentración de sucursales que podrían verse afectadas por cada uno de estos niveles de riesgo.

Riesgo Físico Climático

- Riesgos físicos con mayor impacto: Inundación costera, incendios forestales y calor extremo
- Los municipios con Riesgo Físico Bajo y Muy Bajo se encuentran dentro de las cordilleras en México.
- El 69% de los municipios en el territorio Sureste tienen un Riesgo Físico Muy Alto. El 19% de los municipios tienen un Riesgo Físico Alto.
- Los municipios costeros tienden a tener un Riesgo Físico Alto o Muy Alto.

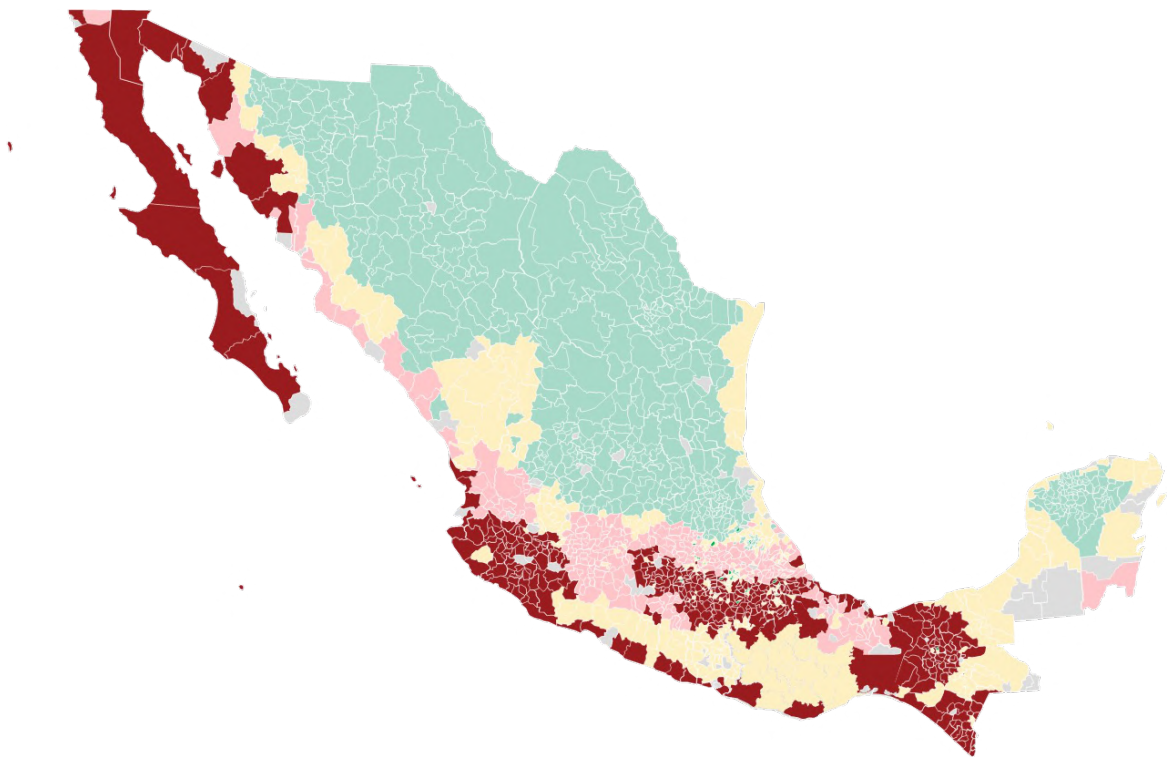


Concentración de sucursales por nivel de riesgo físico climático

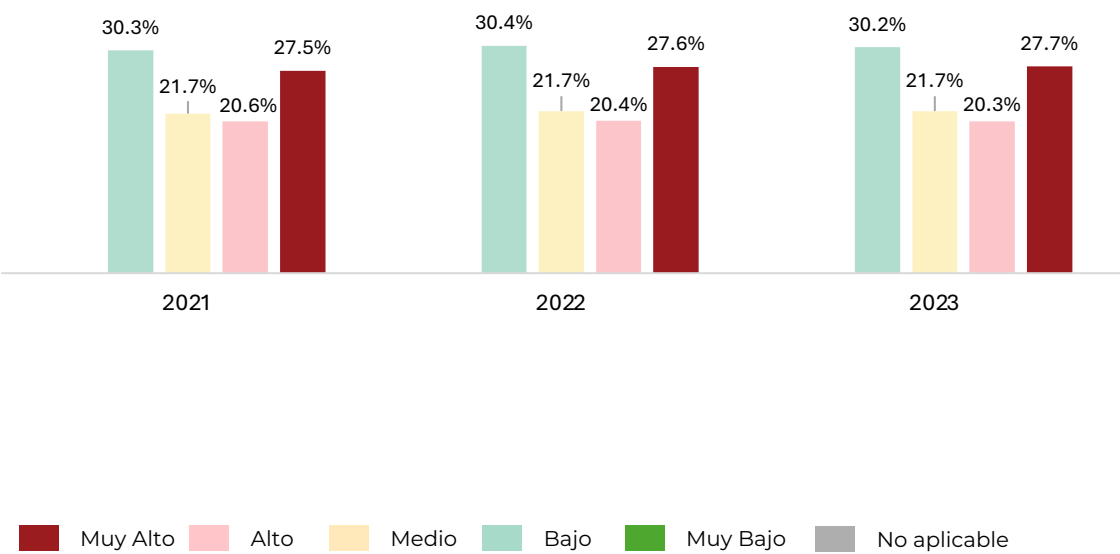


Riesgo Ambiental No Climático

- Riesgos ambientales no climáticos con mayor impacto: Erupción volcánica, Las localidades del norte del país cuentan con un Riesgo Físico Bajo por su ubicación geográfica.
- La región metropolitana tiene Riesgo Físico Muy Alto por los volcanes (Popocatepetl y Pico de Orizaba); así como terremotos de gran magnitud.
- Los municipios costeros tienen un Riesgo Físico Muy Alto de tsunami y terremoto debido a la ubicación de placas tectónicas.



Concentración de sucursales por nivel de riesgo ambiental no climático

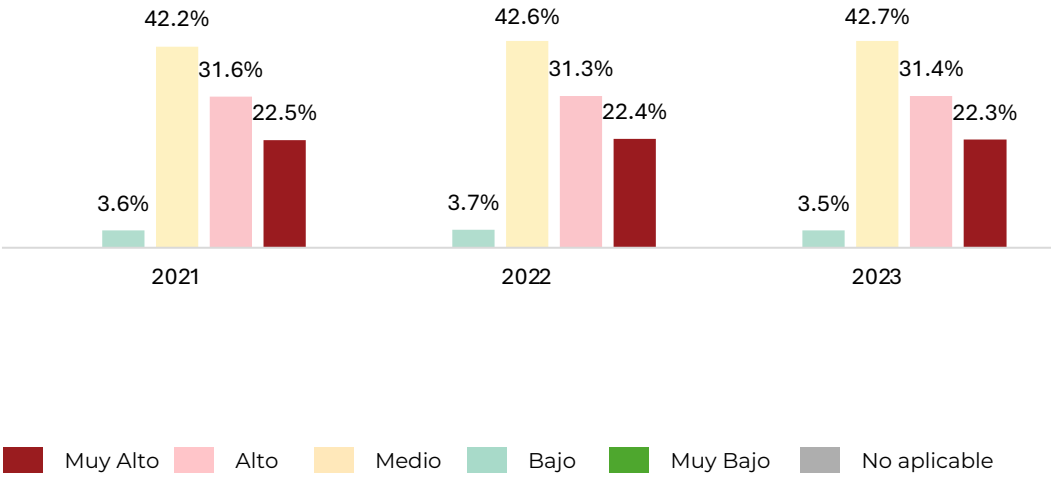


Riesgo Social

- Riesgos considerados: Criminalidad, migración, vandalismo.
- Los Estados de Querétaro y Yucatán son los más seguros, es decir, Riesgo Social Muy Bajo.
- Los Estados de Colima, Estado de México y Jalisco cuentan con Riesgo Social Muy Alto, debido a los altos índices de criminalidad y vandalismo.

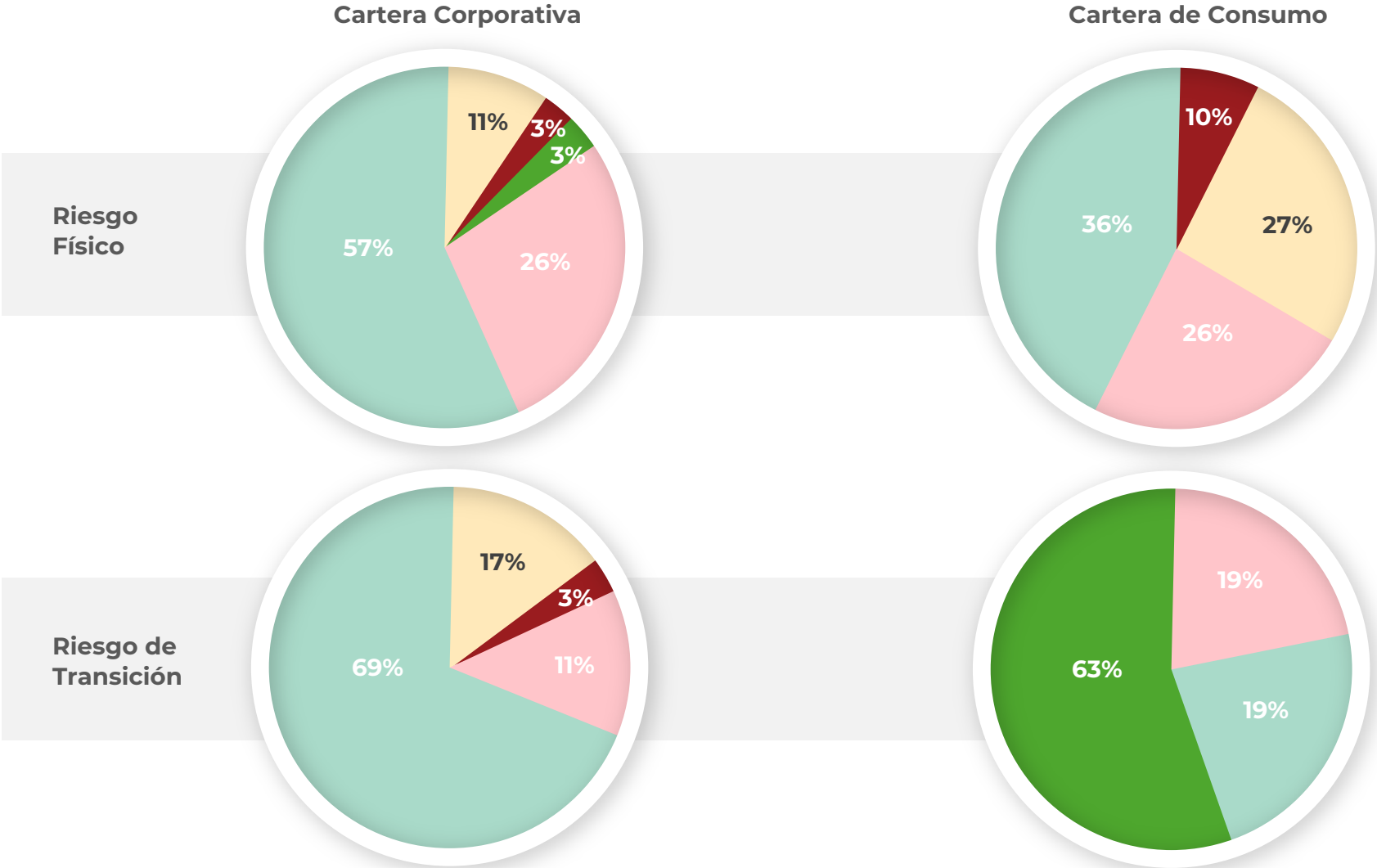


Concentración de sucursales por nivel de riesgo social





Distribución de carteras analizadas con exposición a Riesgos Climáticos



Muy Alto Alto Medio Bajo Muy Bajo

Interpretación de Mapas de Calor

Mapa de Calor de los Riesgos Físicos y de Transición de nuestra Cartera Corporativa: El análisis mediante el Mapa de Calor identifica a 3 sectores en riesgo Alto (fabricación con cemento o concreto, bienes raíces, comercial y petroquímicos), los cuales representan el 17% al cierre de 2023.

- **Mapa de Calor de la Cartera de Consumo**

En la cartera de Consumo, el Centro del país junto con las regiones del Golfo y Noreste, concentran el 63% de la cartera con un nivel de riesgo entre Medio y Bajo manteniendo esta concentración desde 2022.

La mayor exposición por concentración de cartera a nivel territorio se encuentra en: CDMX, Bajío, Metro Sur y Metro Norte con el 36%, con un nivel de Riesgo Físico Bajo y Medio para Riesgos de Transición. Si bien, el territorio Sureste tiene un nivel de Riesgo Físico Muy Alto y un nivel de Riesgo de Transición Medio, es el territorio con menor concentración de cartera (10%).

- **Mapa de Calor de las Cuentas de Captación**

El 62% de sustituir por: las cuentas de captación se ubica en niveles de riesgo físico Bajo y Medio, debido a su concentración en zonas que no representan exposiciones altas al cambio climático. Es importante resaltar que la mayor concentración de cuentas de Captación a nivel territorio se encuentra en: CDMX, Bajío, Metro Sur y Metro Norte con el 55%, con un nivel Bajo de Riesgo Físico y de Transición.



Pruebas de estrés del portafolio de Crédito Corporativo

Adicionalmente, utilizamos una herramienta basada en el marco elaborado por el Network for Greening the Financial System (NGFS); para obtener las probabilidades de default ligadas a Riesgos Físicos, Riesgos de Transición y Riesgos Combinados para evaluar el impacto del cambio climático en cada una de las empresas de Banca Institucional y de Gobierno con el fin de tomar medidas preventivas.

Para este análisis se consideraron tres escenarios de estrés climático, que contemplan la velocidad de reacción de las empresas para poder contener y prevenir Riesgos Climáticos que afectan su operación:

- **Below 2°C (Orderly):** Políticas climáticas introducidas de manera temprana y precios óptimos del carbón introducidos inmediatamente. El resultado es que el Riesgo Climático sea relativamente moderado.
- **Delayed Transition (Disorderly):** Políticas climáticas introducidas de manera retrasada. Provoca que los Riesgos de Transición sean grandes.
- **Current Policies (Hot House):** Políticas actuales continúan y esfuerzos globales insuficientes para combatir el calentamiento global, resultando en un riesgo físico severo con impactos irreversibles.

Cada escenario considera distintas trayectorias para una serie de variables, como crecimiento económico, emisiones y precio del carbón.

Los resultados del portafolio de Crédito Corporativo bajo el escenario climático NGFS muestran que los sectores que tienen más impacto son: construcción, industriales y petroquímicos. A continuación, se muestra el detalle:

Escenario climático NGFS

Métricas clave	Implementación temprana (Orderly)	Implementación tardía (Disorderly)	Sin políticas y +2°C (Hot House)
Mayor sensibilidad a Riesgo Climático	Construcción, Industriales y Petroquímicos	Construcción, Industriales y Petroquímicos	Inmobiliario, Construcción, Industriales y Petroquímicos
Menor sensibilidad a Riesgo Climático	Servicios profesionales, Consumo varios y Salud	Servicios profesionales, Consumo varios y Salud	Servicios profesionales, Consumo varios y Salud
Mayor deterioro en rating	Petroquímicos	Petroquímicos, Salud e Industriales	Petroquímicos, Salud e Industriales
Mayor mejora en rating	Media & TV y Financiero	Financiero, Media & TV, Energías renovables	Media & TV

Se realizaron pruebas de estrés para estimar los impactos ajustados, los cuales pueden variar en cada industria. Se hicieron cruces con los tipos de riesgos que afectarán la operación de la Institución (Riesgos Físicos, Riesgos de Transición y Riesgos Combinados). Tomando en cuenta estos escenarios, se estresaron las variables financieras de las empresas de la muestra para ver cómo afectan los distintos escenarios hasta el 2050.

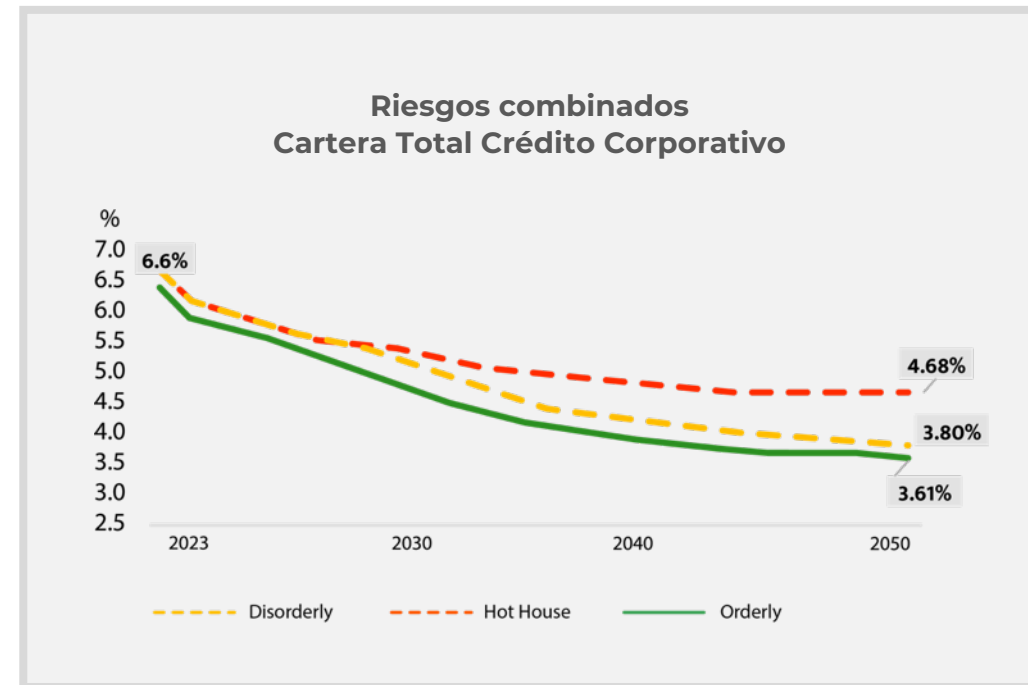
Resultados tomando el total del portafolio de Crédito Corporativo

Considerando en conjunto los Riesgos Físicos y los Riesgos de Transición, la rápida acción de las empresas ayudaría a que la Cartera Corporativa no se deteriore en los siguientes 30 años.

Impacto en el Índice de Capitalización (ICAP) por Riesgos Físicos Agudos

En 2023 elaboramos un análisis para evaluar el impacto en el ICAP considerando el nivel de exposición que Banco Azteca tiene por Riesgos Físicos Agudos (hidrometeorológicos y sísmicos) a nivel zona geográfica.

Para estimar el nivel de exposición en las zonas de mayor riesgo del país, se tomó como referencia las estadísticas de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS). Dado que, en ningún contexto estos eventos han consumido el 100% y considerando el monto de la cartera (nivel de exposición a pérdidas potenciales por Riesgo de crédito) vs las pérdidas observadas en la Institución, se realizó una ponderación para determinar el nivel de impacto en el deterioro de la cartera, con base en lo anterior, se determinó la reserva crediticia para el portafolio calificado con el Modelo Interno de reservas y se construyeron nuevos activos ponderados por Riesgo de Crédito; con el fin, de obtener el Índice de Capitalización (ICAP) que contempló los impactos por Riesgos Físicos.





Análisis de emisiones financiadas (PCAF)

En Banco Azteca reconocemos la importancia de divulgar información relacionada con el clima mediante reportes anuales de nuestras emisiones de GEI alcance 1, 2 y 3, contribuyendo así a la rendición de cuentas y la generación de herramientas para la toma de decisiones, que forman parte del papel activo en la lucha contra el cambio climático, para lo cual desde 2022, realiza el análisis de emisiones financiadas utilizando la metodología PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials).

Además, como parte de su compromiso con el medio ambiente, en 2022 realizó el primer análisis de emisiones financiadas utilizando como referencia la metodología llevada a cabo por Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), una organización internacional compuesta por varias entidades financieras, cuyo fin es el desarrollo e implementación de un enfoque armonizado para evaluar y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas con préstamos e inversiones.



Sobre la metodología

Durante la primera etapa se desarrolló un piloto para la medición preliminar de emisiones financiadas por la propia institución, a través de su cartera de crédito empresarial que consistió en:

- Realización de un análisis con referentes públicos del mercado para dimensionar el tamaño y el alcance de las emisiones que conforman la cartera corporativa.
- División de la cartera en sectores económicos, posteriormente, se realizó el cálculo de la proporción de emisiones tomando en consideración las referencias del mercado a través del tamaño de activos que comparten líneas de negocio con nuestras contrapartes de la cartera corporativa.
- Una vez calculadas las proporciones de las emisiones y comparadas con las referencias públicas del mercado, se realizó el cálculo de las emisiones de las empresas que conforman nuestra cartera corporativa.
- A su vez, y tomando en consideración el saldo de la línea de crédito que mantiene cada una de las contrapartes con Banco Azteca, se pudo inferir el porcentaje promedio de emisiones que son financiadas por nuestra institución.

Este cálculo permitió a Banco Azteca conocer el nivel de las emisiones financiadas y dimensionar el impacto indirecto en nuestra huella de carbono (Alcance 3 - categoría 15).

La estimación fue que, en 2022, las emisiones financiadas por Banco Azteca fueron de 849,126 toneladas de CO₂e.



Segundo ejercicio de emisiones financiadas con la metodología PCAF

En 2023 se realizó por segunda ocasión el ejercicio de estimación de emisiones financiadas siguiendo la metodología de PCAF. Para ello fue actualizada la información al cierre de año de emisiones y activos de los referentes públicos del mercado que conforman la cartera corporativa del banco y se desarrollaron los pasos correspondientes de la metodología resultando un valor estimado de 703,711 toneladas de CO₂e de emisiones financiadas.

Los resultados de las emisiones financiadas por Banco Azteca en 2023 con respecto a 2022 muestran una reducción de 145,515 toneladas de CO₂e lo que implica un menor impacto indirecto en la huella de carbono del banco y muestra el avance de nuestra estrategia de sustentabilidad.



Sector	Emisiones financiadas (tCO ₂)		Intensidad de emisiones (gCO _{2e} /MXN)
	2022	2023	
Consumos varios	1,367	7,344	2.17
Construcción	218,959	495,434	104.67
Inmobiliario	2,848	179,303	66.50
Financiero	87,792	1,543	0.05
Minería	508,520	-	-
Industrial	23,896	18,735	12.82
Energías renovables ¹	81	77	0.03
Retail	4,437	-	-
Salud	278	269	0.16
Medios y publicidad	948	1,006	0.59
TOTAL	849,126	703,711	

¹Geotérmica y Eólica

En conjunto a la reducción de las emisiones financiadas por el banco, en 2023 se observó el incremento del crédito en el sector de la construcción. Lo anterior, correspondiente a un proyecto cuya proporción del total del saldo de cartera es del 8% e incluye beneficios socioambientales.

Uno de los objetivos del proyecto es mejorar las condiciones de la red vial en la zona sur del Estado de México (líder agropecuario en el centro del país), por medio de la habilitación y mantenimiento de más de 1,000 km de carreteras. Con ello se espera brindar un desplazamiento más ágil y seguro a los usuarios, contribuir en el fortalecimiento de la economía local al generar más de 100,000 empleos en una zona con alto porcentaje de habitantes en situación de pobreza, así como un menor impacto ambiental.

Adicionalmente, este año calculamos y reportamos la métrica de intensidad económica de emisión de CO₂ emitida por volumen de inversión del sector, mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Intensidad de emisión económica} = \frac{\text{emisiones de CO}_2}{\text{volumen de inversión por sector}} = \frac{\text{g CO}_2\text{e}}{\text{MXN}}$$

Lo anterior refleja la relación de dióxido de carbono equivalente emitido por unidad de producto económico invertido, esta métrica nos permite estandarizar la información y tener un punto de referencia a partir de este ejercicio para comparar y evaluar compañías, sectores o portafolios en cuanto a su desempeño en la materia.

De esta forma, parte de este ejercicio tiene como finalidad el acompañamiento de los clientes corporativos, para sensibilizarlos sobre la importancia de este análisis y continuar promoviendo la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, así como el riesgo climático en el mediano y largo plazo.

Finalmente, como parte del plan de acción del Banco, se incluye la divulgación anual de estas métricas, las cuales tienen como finalidad el monitoreo y prevención del impacto de la cartera corporativa por riesgos climáticos, lo que generará un mayor beneficio para todas las contrapartes que conforman nuestro portafolio.



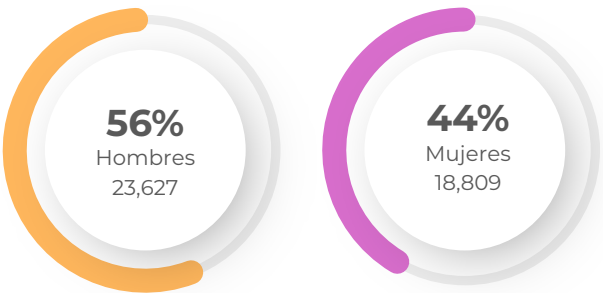
10. Colaboradores



Total de colaboradores

42,436

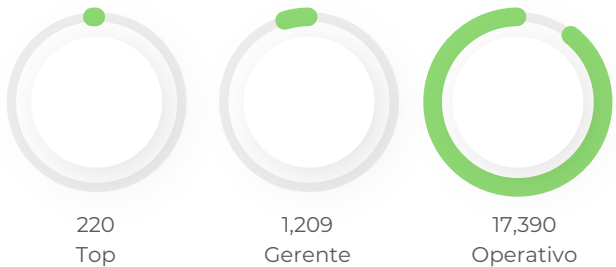
Plantilla por género



Plantilla por grupo de edad



Participantes en capacitación por categoría laboral



Antigüedad promedio: 3.8 años



Atracción y retención de talento

Contrataciones	Mujeres	Hombres
< de 30 años de edad	452	1,013
Entre 30 y 50 años de edad	249	243
> de 50 años de edad	2	16
Total	703	1,272
	1,975	

Bajas		
Bajas voluntarias	1,158	75.19%
Bajas inducidas	382	24.81%
Total	1,540	100%

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 el negocio.

Baja inducida: aquella en la que el negocio toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición.

Capacitación

Inversión total 2023 (MXN): \$4,939,956.95

	2021		2022		2023	
Posición	Participantes	Horas	Participantes	Horas	Participantes	Horas
Directivos	347	4,856	433	6,865	362	6,815
Gerenciales	3,109	87,188	3,848	96,310	851	19,108
Operativos y administrativos	39,013	951,724	55,167	1,277,055	2,080	40,269
Total	42,469	1,043,768	59,448	1,380,230	3,293	66,186

Evaluación de desempeño

Colaboradores que recibieron evaluación periódica de desempeño

Posición	Mujeres		Hombres	
	Número	%	Número	%
Directores	220	100	489	100
Gerentes	1,209	100	2,515	100
Total	1,429	100	3,004	100



11. Compromiso social

Participación sectorial

- Asociación de Bancos de México, A.C. (ABM)
- Club de Banqueros de México, A.C. (CBM)
- Unión de Instituciones Financieras Mexicanas, A.C. (UNIFIMEX)
- Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro, A.C (AMAFORE)
- Asociación Mexicana de Instituciones Bursátiles, A.C. (AMIB)
- Asociación Mexicana de Institución de Seguros, A.C. (AMIS)

Aportaciones a cámaras y asociaciones, representación de intereses o similar

2021	2022	2023
\$19.3	\$16.6	\$ 17.3

Cifras reportadas en MDP

Donativos y apoyo a la comunidad

Como parte de nuestro compromiso social en Banco Azteca, durante 2023 contribuimos con el desarrollo de las comunidades en donde operamos a través de:

- Donación monetaria de más de \$95 MDP para el desarrollo de iniciativas y proyectos que generan un impacto positivo en nuestra sociedad, favoreciendo la educación, emprendimiento, cuidado del medio ambiente y el bienestar animal, contribuyendo así al desarrollo sostenible.
- Participación en el Programa Jóvenes Construyendo el Futuro, a través del cual otorgamos apoyo económico mensual a 283 jóvenes, que fueron capacitados por 148 tutores que ayudaron a desarrollar sus habilidades blandas y técnicas para fomentar su inserción en el campo laboral.

12. Compromiso ambiental

En Banco Azteca somos conscientes de la importancia de preservar el medio ambiente. Por ello, constantemente implementamos mejoras en nuestros procesos y prácticas para medir y reducir nuestro impacto ambiental derivado de nuestro consumo de energía eléctrica, combustible y agua.

Contamos con políticas que van más allá de los requisitos legales:

- **Política de Consumo de Agua:** establece los lineamientos para el cuidado y consumo del agua en nuestras sucursales
- **Política de Energía:** establece los lineamientos y acciones para el uso eficiente de energía en nuestras sucursales
- **Política de cambio climático:** establece el compromiso de la compañía para la mitigación de impactos negativos con respecto a riesgos físicos derivados del cambio climático
- **Política de Residuos Sólidos:** define las actividades y lineamientos que regulan la separación y recolección de residuos en los Corporativos de GS, conforme a la normatividad vigente

Adicionalmente, como parte de Grupo Elektra, nos alineamos a las siguientes políticas:

- Política de Cambio Climático
- Política de Control de Materiales Peligrosos y Recursos

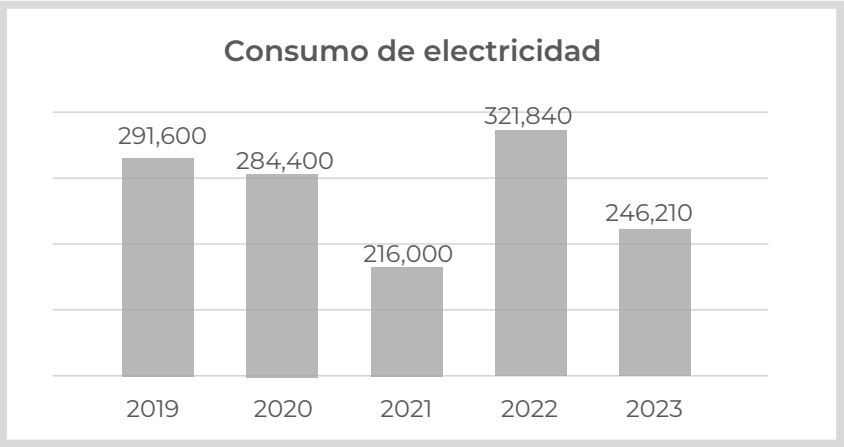


Energía

En 2023 se presentó un aumento en el consumo de combustibles y energía, debido a la expansión de nuevas sucursales de Banco Azteca.

Derivado de la implementación de luminarias y aires acondicionados eficientes, contamos con ahorros en energía y evitamos un consumo exponencial.

Del consumo total de energía (93 GWh), 25 fueron de energía renovable, lo que corresponde a un 27%.



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

Fuente de energía	GJ
Gasolina	611,868
Fuentes renovables	124,589
Electricidad	687,106
Total	1,428,368

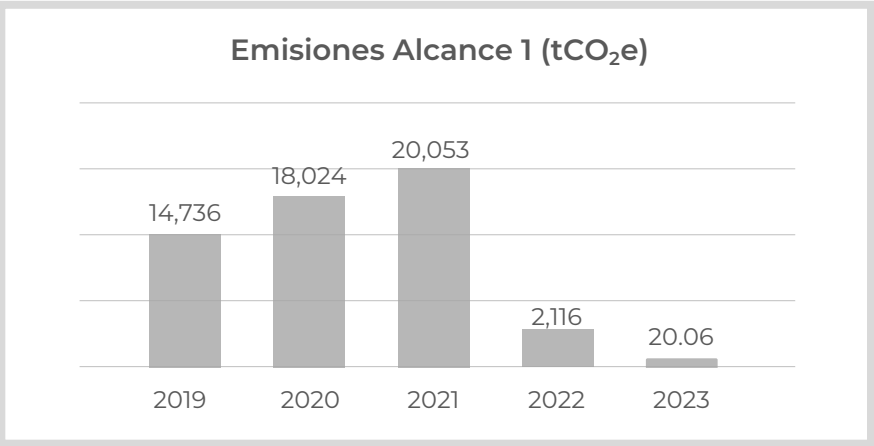
Notas:

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

**Consumo de 25 GWh de energía
proveniente de fuentes renovables
equivalente a 89,431 GJ.**

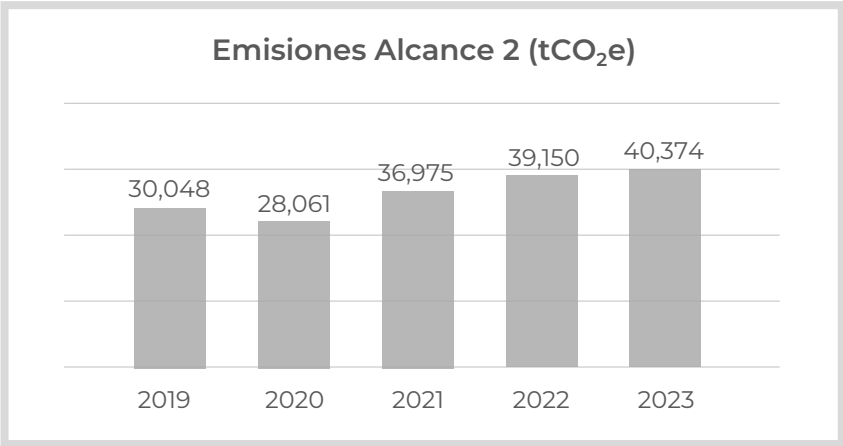
**Intensidad energética de 5.80 GJ /
colaborador.**

Emisiones



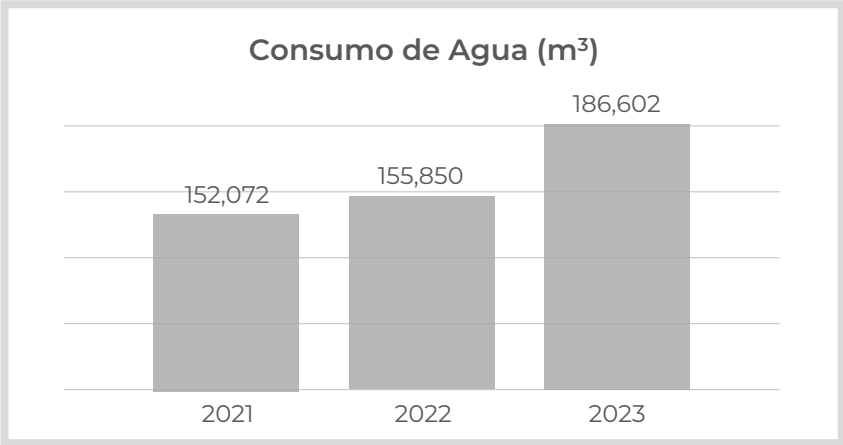
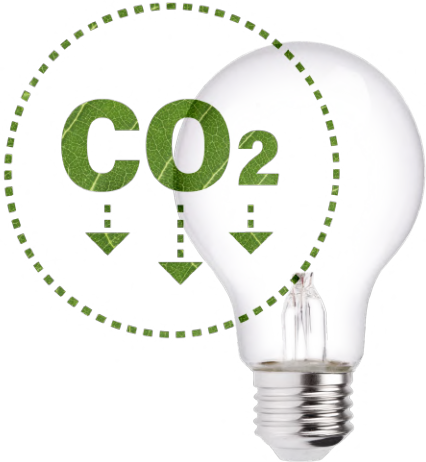
Nota

- Los gases incluidos en el cálculo son: CO₂, CH₄ y N₂O.
- Los factores de conversión utilizados fueron el poder calorífico de cada combustible, el factor de emisión de cada combustible para fuentes móviles y producción de energía, así como el potencial de calentamiento global.
- Las fuentes y estándares para el cálculo fueron la Ley General de Cambio Climático y su Reglamento en materia del RENE, el Acuerdo que establece las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero publicado en el DOF el día 03/09/2015



Nota.

- El cálculo considera únicamente CO₂.
- Los factores de conversión utilizados fueron: 0.494 para 2020; 0.423 para 2021, 0.435 para 2022 y 0.438 para 2023.
- La fuente utilizada para el cálculo fue el Factor de Emisión Anual del Sistema Eléctrico Nacional





Para obtener más información sobre
indicadores GRI y SASB, consulta el
[Informe de Sustentabilidad Grupo Elektra](#)