CAMINANDO JUNTOS

HACIA LA
PROSPERIDAD INCLUYENTE

INFORME DE
SUSTENTABILIDAD
2022

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

BANCO AZTECA

ÍNDICE

Sobre este Databook	**3**
Cifras relevantes	4
Somos Banco Azteca	**9**
Materialidad	11
Modelo de Sustentabilidad	16
Ruta a la sustentabilidad	17
Compromiso con la competitividad	**22**
Datos operativos y financieros	23
Indicadores por unidad de negocio	24
Finanzas Sostenibles	26
Gobierno Corporativo	31
Estructura organizacional	32
Comités	33
Ética y anticorrupción	35
Códigos de conducta	39
Conflictos de interés	39
Sistema de denuncias	40
Gestión de Riesgos	41
Fraudes	45
Cumplimiento regulatorio	45
Compromiso con nuestros grupos de interés	**46**
Colaboradores	46
Atracción y retención de talento	47
Desarrollo de nuestros colaboradores	48
Diversidad e igualdad de oportunidades	48
Salud y Seguridad	50
Experiencia del cliente	54
Digitalización	55
Accesibilidad a servicios y productos	56
Transparencia	57
Privacidad del cliente	58
Cibeseguridad	60
Desarrollo socioeconómico de comunidades	62
Inclusión y educación financiera	62
Cadena de suministro responsable	68
Proveedores	68
Desempeño ambiental	**70**
Consumo energético	71
Emisiones	73
Agua	75
Estrategia de Finanzas Sustentables	76
TDFD Fase 2	79
Medición de la emisiones financiadas en nuestra cartera de crédito corporativo	83
Índice de contenidos GRI y SASB	**85**

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Link al informe anual (https://www.grupoelektra.com.mx/es/informes-anuales)

SOBRE ESTE DATABOOK

En esta sección se presentarán los resultados de Banco Azteca en materia de sustentabilidad, estamos comprometidos en hacer públicos nuestros esfuerzos para combatir el cambio climático, procurar los derechos humanos de los grupos de interés, garantizar condiciones de trabajo adecuadas y mantener prácticas comerciales éticas, lo cual es parte de nuestra filosofía de prosperidad incluyente. Seguimos todos los lineamientos utilizados por Grupo Elektra[1].

El Informe Anual 2022 de Banco Azteca fue verificado por Redes Sociales (Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V.), un tercero independiente a nuestra organización. Redes Sociales ha llevado a cabo una verificación de indicadores estratégicos para Banco Azteca, cuyo alcance se especifica en la carta de aseguramiento que se encuentra en la sección de anexos de este Informe. **(GRI 2-5)**



[1] Para más información sobre el alcance, estándares y periodo referirse al capítulo "1. Sobre nuestro informe" de Grupo Elektra.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES

Compromiso con la sustentabilidad ambiental

Cerca del **30%** de la energía que consumimos proviene de fuentes renovables

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

100% de nuestra cartera de crédito (corporativa y de consumo) fue analizada para identificar los riesgos climáticos utilizando las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras relacionadas con el Clima (TCFD , por sus siglas en inglés)

Cerca del **16%** del total de la cartera corporativa corresponde a financiamiento a proyectos de energía renovables y opciones de movilidad verde

1er ejercicio piloto de medición de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) financiadas por el banco en la cartera corporativa, utilizando la metodología PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials),

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES

Compromiso Social - **Inclusión financiera y bancarización de clientes**

1er lugar
en créditos personales con una participación de mercado del **30%.**

+2,684
puntos de contacto en 807 municipios, de los cuales en 103 somos la única institución bancaria

Rankeados #3
entre los bancos con mejor atención a usuarios según la CONDUSEF 2022.

Cerca de 20
millones de Clientes en la Banca Digital un canal ágil, intuitivo y seguro.

50%
de los clientes nuevos por crédito, fueron con poco o sin historial crediticio, teniendo la oportunidad de tener acceso a un primer financiamiento.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES



● Compromiso Social - **Educación financiera**

Aumentamos
8.2%
la inversión total en iniciativas de educación financiera en nuestro programa “Aprende y Crece” con respecto al año anterior con lo cual beneficiamos a
+350
mil personas.

● Compromiso Social - **Educación financiera**

+44
Mil colaboradores
en nuestra plantilla
Lo que nos posiciona
como **1er**
Lugar de empleabilidad del sector financiero

Top 10
De las mejores empresas del sector financiero para atracción y retención de talento.
MERCO talento

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

CIFRAS RELEVANTES

● Reconocimientos

Por
6°
año consecutivo recibimos el distintivo “Empresa Socialmente Responsable 2022”. Ocupamos la posición número 3 entre más de 250 empresas.

En el 2022 ocupamos el
6°
lugar del ranking
“Instituciones Financieras con mejor reputación corporativa en México” de MERCO.

BANCO AZTECA, ENTRE LAS MEJORES INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL MUNDO

Banco Azteca es de los mejor evaluados por especialistas de The Banker’s Top 1000 World Banks. Banco Azteca es reconocido como uno de los mejores bancos del mundo, de acuerdo con el ranking The Banker’s Top 1000 World Banks.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso- competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso- grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 2-1, 2-2

SOMOS
BANCO AZTECA

Desde nuestros inicios hemos buscado impulsar la inclusión financiera, esto lo hemos logrado a través de productos y servicios de uso sencillo que ofertamos a través de diversos medios, los cuales nos permiten bancarizar a la población que no cuenta con ningún producto o servicio financiero y generar una prosperidad incluyente.

(GRI 2-1). (GRI 2-2)

En 2022, celebramos 20 años de ser un banco mexicano que ha evolucionado para posicionarse como una de las instituciones financieras más grandes del país. Nuestro compromiso es llegar a donde nadie más ha llegado y ofrecer servicio todos los días del año.



Somos el primer banco en haber implementado la identificación biométrica para proteger el patrimonio de nuestros clientes.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

PRESENCIA

Contamos con **2,684 puntos de contacto en 807 municipios del país**, de los cuales, en 103, somos la única opción bancaria. Además, contamos con presencia internacional ofreciendo servicios de manera adicional en **Guatemala, Honduras y Panamá.**



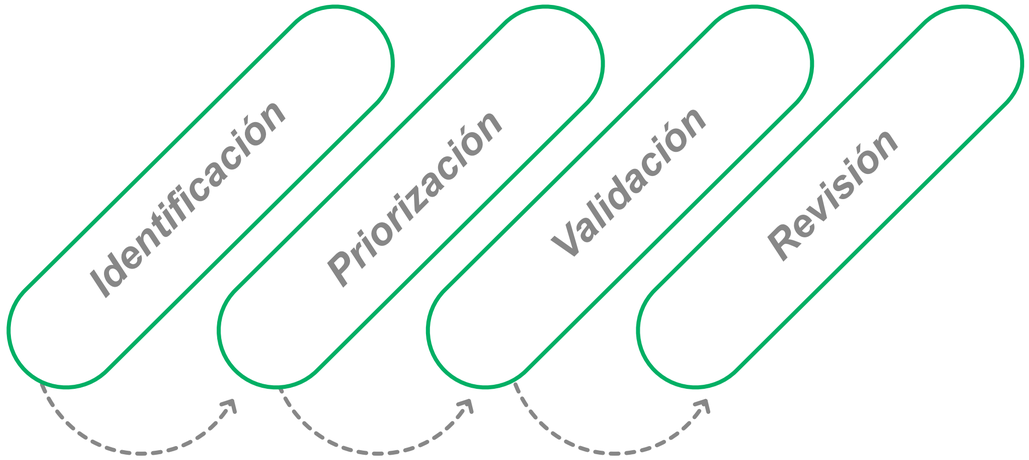
Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

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

MATERIALIDAD

En 2020 llevamos a cabo un estudio de materialidad con el objetivo de identificar los temas de mayor relevancia de nuestros grupos de interés y la visión estratégica del negocio. Realizamos el ejercicio mediante un proceso de 4 etapas:





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

Temas materiales:
Temas especialmente críticos en el momento presente, tanto para nuestros grupos de interés, como Banco Azteca.

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

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

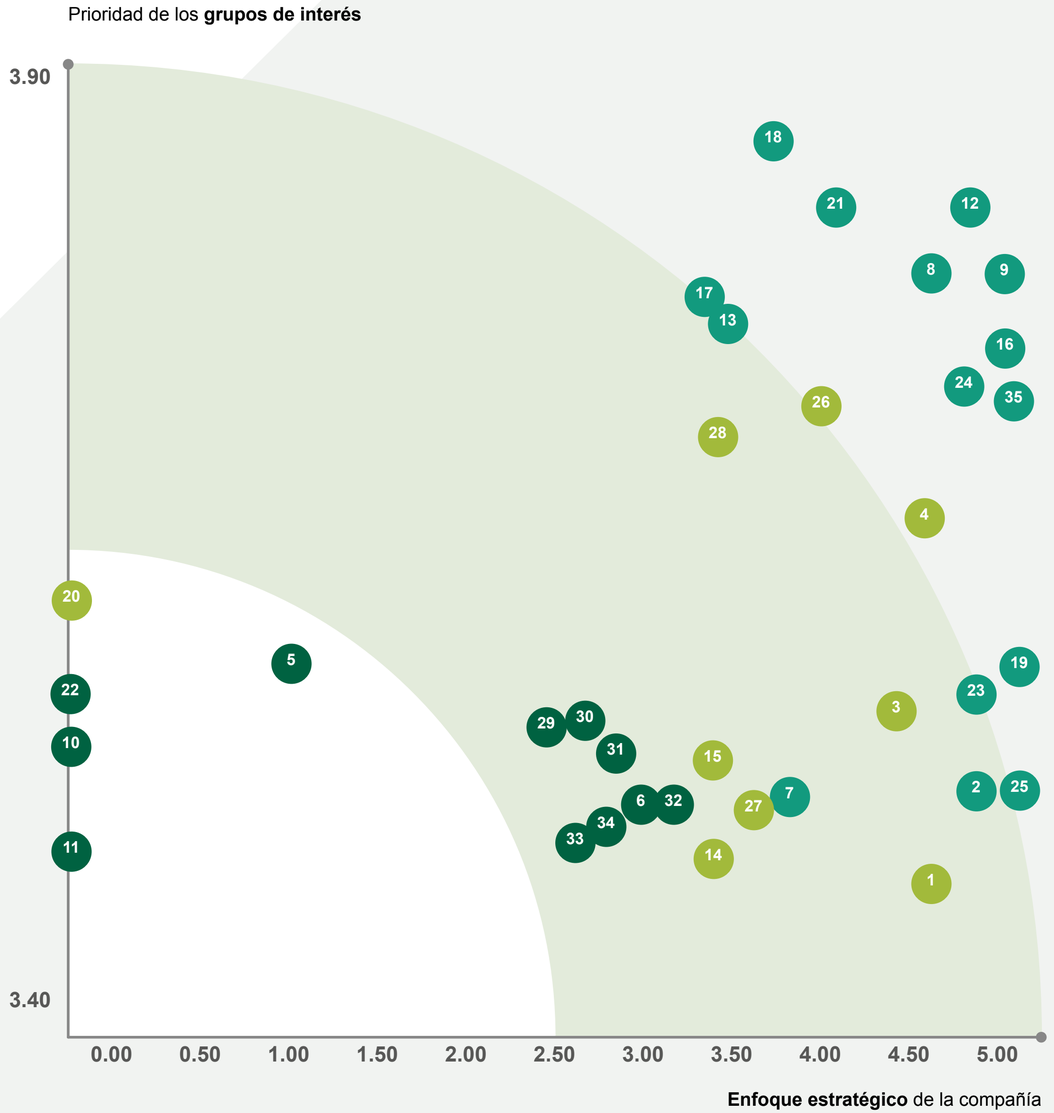
Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

MATRIZ DE MATERIALIDAD

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

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



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Correlación de los temas materiales con los

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

Tema material	Definición	Correlación a los ODS
Atracción y retención de talento	Captura las prácticas de atracción, reclutamiento, retención y desarrollo de los colaboradores a través de capacitaciones, evaluaciones de desempeño, oportunidades de crecimiento y planes de carrera. También considera el manejo de la fuerza laboral para que funcione en niveles más productivos, haga frente a los cambios organizacionales y se adapte a nuevas tendencias.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Competitividad del negocio	Prácticas que impiden o restringen el libre comercio o la competencia entre los agentes comerciales en un mercado, incluidos el comportamiento anticompetitivo y el proteccionismo. También abarca la protección y violación de los derechos de propiedad intelectual.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Digitalización de procesos	Desarrollo y uso de tecnologías avanzadas e innovaciones digitales para generar nuevos procesos empresariales y mejorar las experiencias de los clientes y otras partes interesadas	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Experiencia del cliente	Dinámica de las expectativas de los clientes que influyen en la satisfacción, la fidelidad y la reputación de la marca, y a los mecanismos para garantizar que los consumidores reciban un trato justo y honesto durante las transacciones comerciales.	1 FIN DE LA POBREZA, 5 IGUALDAD DE GÉNERO, 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES, 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
Innovación de productos y servicios	Creación de nuevas soluciones para satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores de manera más efectiva. La innovación de productos y servicios puede involucrar la mejora de productos y servicios existentes, la creación de nuevos productos y servicios o la combinación de ambos.	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA, 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES, 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	Capacidad de una empresa para garantizar que todas las personas y grupos de población puedan acceder a sus productos y servicios sin discriminación. Incluye la gestión de las necesidades universales, la asequibilidad y la accesibilidad.	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA, 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Transparencia del producto	Información clara, completa y precisa que se proporciona a los consumidores sobre un producto o servicio. Esto incluye detalles sobre los ingredientes, la calidad, el origen, el proceso de producción, las características, las garantías, los riesgos, los impactos ambientales y sociales, los precios, entre otros aspectos relevantes para los consumidores.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Privacidad del cliente	Derecho fundamental de una persona o entidad a mantener el control y la confidencialidad de su información personal. Es el derecho de decidir qué información se recopila, cómo se utiliza, se almacena y se comparte, así como el derecho a protegerse contra el acceso no autorizado o uso indebido de dicha información.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	Capacidad de las empresas a responder y adaptarse a cambios sociales, ambientales o políticos para desarrollar sus actividades, crecer y crear valor para los accionistas y la sociedad a largo plazo.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO; 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Ciberseguridad	Manejo responsable y gestión de la seguridad de los datos personales desde su recolección, almacenamiento, procesamiento y hasta la eliminación. Considera cualquier violación a la privacidad de los datos, pérdida de los mismos, incumplimiento de regulaciones o estándares aplicables, falta de transparencia, el uso para fines distintos a los acordados y la omisión de comunicación directa cuando haya cambios en la política de uso, entre otros.	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Cumplimiento regulatorio	Estrategia para asegurar el cumplimiento normativo de la organización, así como la relación y esfuerzos de alineación de los intereses públicos y corporativos. Captura la gestión del cumplimiento corporativo, el cabildeo y las relaciones gubernamentales, así como la planificación fiscal responsable.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Ética y anticorrupción	Código moral de conducta y a los principios rectores de la gestión estratégica y operativa de una empresa. Abarca la gestión de riesgos y oportunidades asociados a consideraciones éticas, comportamientos lícitos y prácticas de cumplimiento.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Gobierno corporativo	Para el aspecto de gobernanza, incluye la estructura, composición y gestión del gobierno corporativo, considerando la integración de la estrategia ASG en la gobernanza, así como las prácticas de evaluación de los órganos.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Inclusión y educación financiera	Disponibilidad y accesibilidad de servicios financieros para todos los individuos y hogares, especialmente aquellos que tradicionalmente han estado excluidos de los servicios financieros formales.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

(GRI 3-1) (GRI 3-2)

No se tuvieron cambios significativos en la identificación de los temas materiales respecto al año anterior

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

MODELO DE SUSTENTABILIDAD

En Banco Azteca reconocemos que las empresas se han convertido en importantes vectores de cambio, ya que además de generar empleos y riqueza, son un medio fundamental para transformar a las comunidades donde operan. Para ello, tenemos como misión la generación de una Prosperidad Incluyente, a través del eje económico- innovar en los mercados y ofrecer servicios financieros que fortalecen la calidad de vida de millones de familias—, el eje social —con iniciativas que forman entornos propicios para potenciar las capacidades de la sociedad y mejorar sus condiciones—, y el eje ambiental, mitigando el impacto de sus operaciones en el medio ambiente.

Nuestro modelo está compuesto por 5 áreas de enfoque y 11 líneas de acción donde se busca fomentar el desarrollo y bienestar en todos los niveles de la sociedad, para así poder generar un valor sostenible.



Ser líderes en impacto positivo en nuestra región al contribuir en la prosperidad, promoviendo ***la salud financiera*** *de nuestros clientes e incorporando la* ***sustentabilidad ambiental*** *en nuestras operaciones.*

Clientes
colaboradores
Proveedores
Inversionistas
Autoridades
Competidores
Comunidad

Líneas de acción

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

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Ruta a la sustentabilidad

Nuestra ruta se basa en el firme compromiso de trabajar por México y promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Desde el diseño de nuestros servicios financieros hasta la toma de decisiones de inversión, consideramos activamente cómo podemos contribuir mediante proyectos, en los cuales nos enfocamos en canalizar nuestros recursos hacia iniciativas y sectores que promuevan el desarrollo económico y social sostenible. Un ejemplo de esto son los productos que ofrecemos a través de nuestra línea de finanzas sostenibles.



Abordamos los ODS en todas nuestras operaciones y acciones, con el objetivo de generar un impacto positivo hacia la prosperidad incluyente.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →



Indicadores:

- **50%** de los clientes nuevos por crédito, fueron con poco o sin historial crediticio, teniendo la oportunidad de tener acceso a un primer financiamiento.
- **+19** millones de Clientes Digitales en tan solo 6 años de operación de la Banca Digital.
- **1er** Lugar de empleabilidad del sector financiero.
- **2,684** puntos de contacto en 807 municipios del país, de los cuales, en 103, somos la única opción bancaria.

Metas 2025

- Continuar desarrollando una oferta comercial con enfoque sostenible para nuestros clientes.

- Lograr que más del 60% de las transacciones monetarias se realicen a través de la App de Banco Azteca.

Indicadores

- **352,416** personas beneficiadas a través de nuestro programa “Aprende y Crece” en México, Latino América y EU
- Se ha logrado impactar a través de los medios de difusión, contenido en redes, notas de tips y cursos a más de 60 millones de personas desde sus inicios en 2015”

Metas

Alfabetizar financieramente a más de 500 mil personas, principalmente niñas, niños, mujeres y adultos mayores para el año 2030.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Indicadores

- **276,902** cuentas “Somos”, producto exclusivo para mujeres, lo que representa un incremento del 125% en cuentas con respecto al año anterior.
- **48,323** pólizas vigentes de Protección Mujer, un seguro enfocado en la atención del cáncer de mama y cervicouterino.
- Este año, nuestros principales productos se conformaron de la siguiente manera:
  - **53%** de las cuentas de captación pertenecieron a mujeres.
  - **73%** de los clientes de Presta Prenda fueron mujeres.
  - **43%** de los créditos fueron otorgados a mujeres.
- Trabajamos constantemente para asegurar que exista una cultura de diversidad e igualdad entre nuestras colaboradoras y colaboradores:
- **44%** de la plantilla global de Banco Azteca son mujeres, incluyendo corporativo.
- **51%** de los puestos gerenciales dentro de la geografía son mujeres.
- **40%** de las mujeres en corporativo tienen una función gerencial.
- **2 de cada 5** de las promociones a puestos de liderazgo fueron a mujeres, incrementando su presencia en cargos importantes para la toma de decisiones.

Metas

- Continuar fortaleciendo nuestra oferta de productos con perspectiva de género y la cultura de diversidad e igualdad entre nuestros colaboradores.



Indicadores

- **1er** Lugar de empleabilidad del sector financiero.
- **El 44%** de la plantilla global Banco Azteca son mujeres, (incluyendo corporativo).
- **+ 2,000** de nuestros colaboradores pertenecen a un grupo étnico, capacidades diferentes o se identifican como LGBTQ+. Demostrado la diversidad del grupo e igualdad de oportunidades.
- **321** jóvenes destacados fueron contratados a través del programa Jóvenes Construyendo el Futuro desde 2019.

Metas

- Seguir siendo una fuente de empleo importante en el sector financiero mexicano, respetando la igualdad de oportunidades.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Indicadores

- **100%** de nuestras sucursales cuentan con programa de eficiencia energética.
- **29%** de la energía que consumimos en Banco Azteca, proviene de fuentes renovables.
- **$2,5** millones de pesos fueron financiados a través de nuestros productos de crédito con criterio ambiental, lo que representa el 5.8 % de la cartera corporativa.
- Realizamos el análisis de riesgo ambiental de nuestra cartera corporativa y de consumo, según las recomendaciones del TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures).

Metas

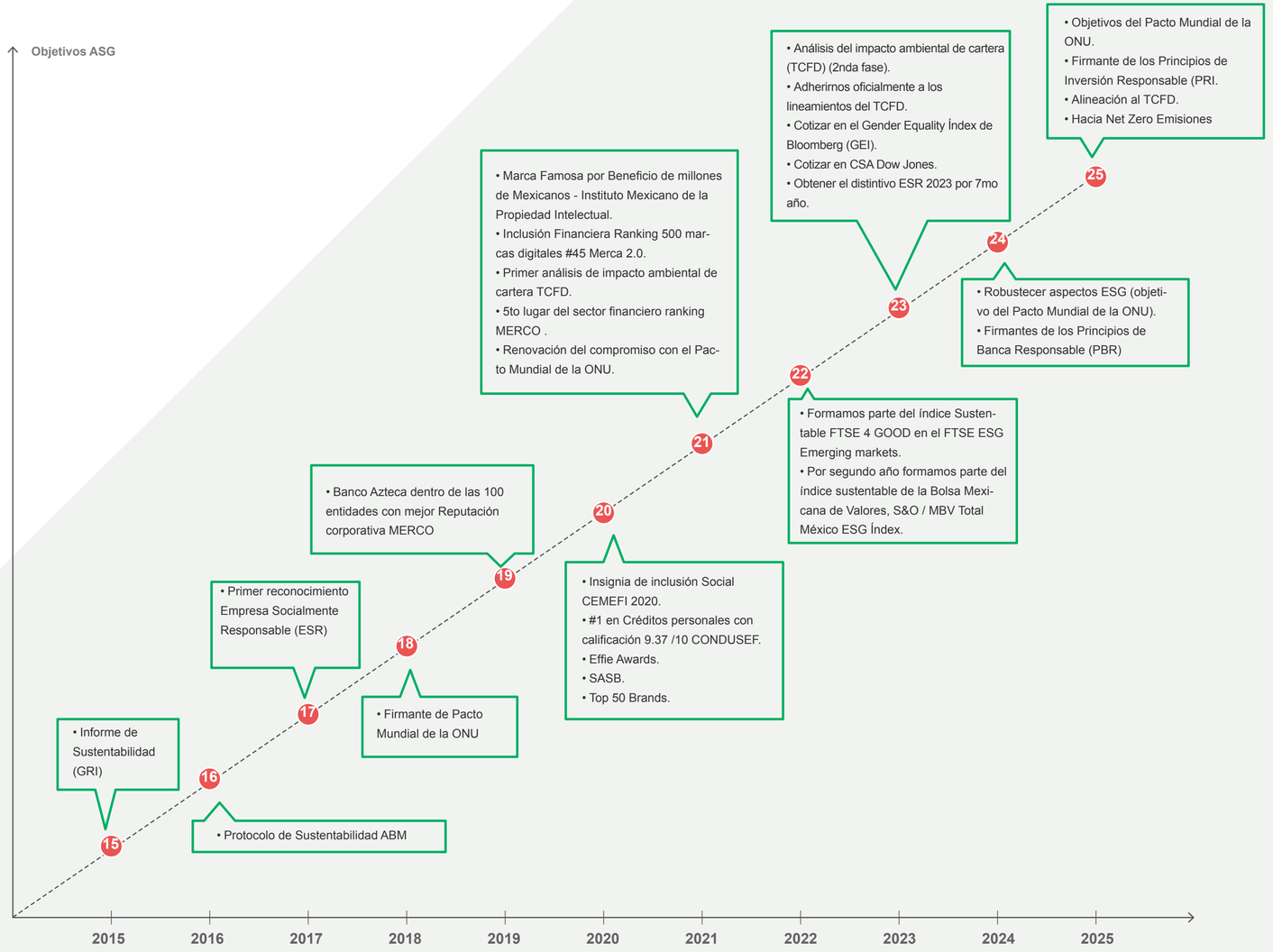
- Operar con 50% de energías limpias y aumentar nuestra cartera de productos verdes.
- Implementar las recomendaciones del TCFD y generar el reporte anual.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 203-1

NUESTRA HOJA DE RUTA



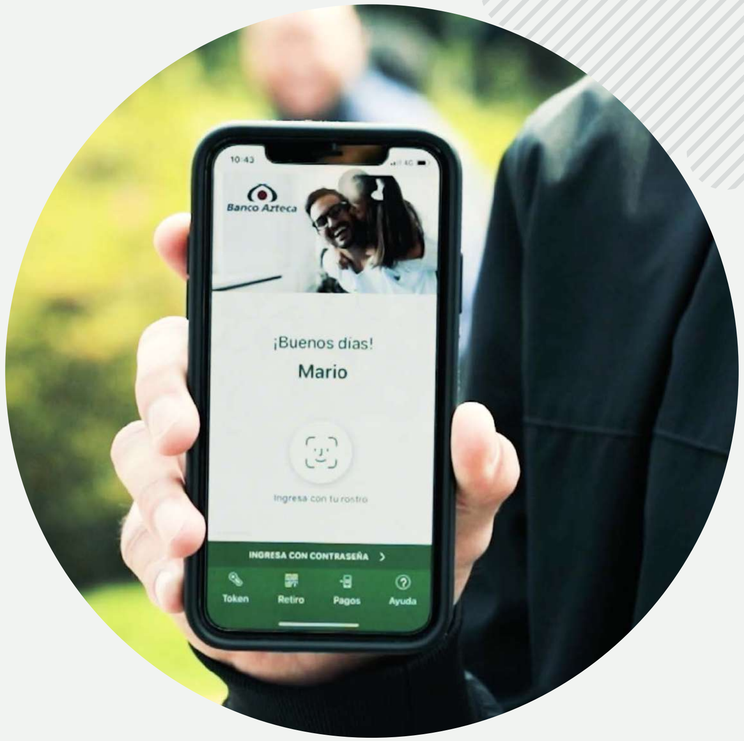
Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 203-1

COMPROMISO CON LA COMPETITIVIDAD ECONÓMICA

Para todos nuestros productos buscamos activamente desarrollar conocimientos y habilidades internas que permitan generar ventajas competitivas y mejorar el rendimiento del negocio. Esto con el fin de asegurar los más altos estándares de calidad, buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes en todo lo que hacemos.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso- competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso- grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 2-6

DATOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS

Son fundamentales para la toma de decisiones informada. Al utilizar y analizar estos datos de manera efectiva, buscamos identificar oportunidades de mejora, optimizar operaciones y mejorar nuestra rentabilidad financiera.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI 2-6

	2022	Var.22-21	2021
Banco México			
Puntos de contacto	2,684	3.7%	2,590
Sucursales	2,032	2.9%	1,974
ATMS propios - (miles)	2,020	3.5%	1,951
Ingresos por intereses Banco Azteca (millones)	75,869	23.6%	61,371
Número de empleados	45,931	-12.1%	52,258
Índice de morosidad	4.0%	-0.7pp	4.7%
Captación			
Monto captación tradicional (millones)	215,137	17.1%	183,721
Crédito			
Saldo de cartera de consumo (MM MXN)	106,694	43.2%	74,496
Saldo de cartera crédito comercial (MM MXN)	54,129	21.6%	44,505
Banca Digital			
Número de transacciones (millones)	4,186	47.2%	2,843
Banca empresarial			
Ingresos monetarios generados (MM MXN)	5,177	59.3%	3,249
Número de cuentas corrientes y de ahorro (número)	685,383	19.3%	574,502
Afore			
Número de cuentas administradas (millones)	17.4	7.0%	16
Número de afiliados (millones)	8.4	13.5%	7.4
Seguros			
Primas emitida (MM MXN)	6,957	1.9%	6,827
Número de pólizas (millones)	6.3	1.6%	6.2
Banco LAM			
Ingresos por intereses Banco Azteca (millones)	268.0	-24.9%	357.0

(GRI 2-6)

Indicadores por unidad de negocio

Captación

A través de nuestros productos de captación, buscamos eliminar barreras y garantizar que todas las personas, independientemente de su origen, género, edad o capacidades, tengan la posibilidad de adquirir los conocimientos financieros necesarios para tomar decisiones informadas y alcanzar sus metas económicas.

A la par, trabajamos en la mejora de los procesos, enfocando nuestros esfuerzos en la reingeniería de aquellos que resultan claves para el cliente, como es el caso del pago a beneficiarios o bien la entrega de tarjetas.

Indicador	Captación
Cuota mercado por producto o servicio	Ponderado: 5.3% participación en el mercado (solo considera personas físicas) Desglose por producto: Productos Vista: 6.3% Productos Plazo: 3.1%

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI: FS-6, FS1, FS14
CSA: 1.9

Cobranza y crédito

Esta línea de negocio es importante para nosotros ya que representa el crecimiento de nuestra cartera crediticia y nuestra capacidad de ofrecerle a nuestros clientes soluciones financieras adaptadas sus necesidades, un servicio personalizado, asesoramiento financiero y opciones flexibles de pago, siempre bajo la mira de establecer relaciones sólidas y duraderas.

Ofrecemos una amplia gama de productos financieros, los cuales brindan a las personas la posibilidad de obtener el financiamiento necesario para hacer realidad sus proyectos personales y emprendedores a medianas y pequeñas empresas.

Indicador	Crédito
Cuota mercado por producto o servicio	30% de participación de mercado en créditos personales 9% de participación en crédito al consumo

Banca empresarial

Buscamos satisfacer las necesidades financieras de los clientes corporativos, la cual está especialmente diseñada para brindarles una amplia gama de productos y servicios de acuerdo con sus necesidades específicas.

Nuestra banca empresarial se ha adaptado a los avances tecnológicos para brindar a nuestros clientes una experiencia bancaria electrónica innovadora que permita realizar sus operaciones los 365 días del año de una manera rápida, segura y fácil gracias a la disponibilidad permanente de nuestra plataforma en línea.

Indicador	Banca Empresarial
Cuota mercado por producto o servicio	1% en MKS en saldos de captación Producto Nómina Persona Física
	Producto Nómina Persona Física
	23% MKS Portabilidades, 3% MKS en cuentas nómina 1% de MKS por cartera

Banca Digital

Estamos convencidos que a través de nuestra estrategia digital podemos ayudar a generar una mayor inclusión financiera. Con más de 19 millones de clientes digitales nos posicionamos como una de las Bancas Digitales más grande del país, somos el acompañante digital y un vehículo financiero en la vida personal y profesional de nuestros clientes, integrando en un solo lugar una oferta de servicios y herramientas únicas, con el respaldo, capacidades y propuesta de valor de Banco Azteca.

Indicador	Banca Digital
Producto o servicio	5 de cada 10 Préstamos Personales se colocan en la App 7 de cada 10 Préstamos de Nómina en la App 1 de cada 5 pagos de crédito se reciben en la App 4 de cada 10 transacciones monetarias se realizan en la App



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso- competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso- grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

FINANZAS SOSTENIBLES

A través de productos y servicios de uso sencillo, Banco Azteca integra al sistema financiero formal a 30 millones de clientes, que en su mayoría forman parte de la población desatendida por la banca tradicional. Firmamos la Declaratoria común de bancos a favor del desarrollo de las finanzas verdes y sostenibles de la ABM.



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Contamos con las siguientes líneas estratégicas en banca responsable:

Productos de ahorro y crédito	Descripción
Captación inclusiva	Guardadito es una cuenta de ahorro con la que los clientes pueden disponer d su dinero siempre que lo necesiten. Sin comisiones por manejo de cuenta, ni saldos mínimos.
Crédito inclusivo	Otorgamiento de créditos de forma fácil y accesible a emprendedores y dueños de micronegocios: - Mi negocio Azteca - Empresario Azteca
Crédito con criterios ambientales	Inversión en proyectos verdes: desarrollo de energías renovables y de eficiencia energética. Crédito al consumo para productos con estándares de eficiencia energética. Movilidad verde: crédito de consumo para la compra de bicicletas y/o motocicletas eléctricas (Voltium, de Italika)



Captación inclusiva

En línea con nuestro compromiso con la inclusión financiera, nuestros productos están diseñados desde su origen a ser inclusivos y accesibles a todos los grupos de población generalmente desatendidos por la banca tradicional.

Productos de captación inclusiva	Número de cuentas 2022	Saldo de Captación 2022 (MDP)
Guardadito. Cuenta de ahorro con la que los clientes pueden disponer de su dinero siempre que lo necesiten. No tiene comisiones por manejo de cuenta, ni saldos mínimos.	14,816,793	$63,945
Guardadito Digital. Cuenta de ahorro digital con la que los clientes pueden disponer de su dinero siempre que lo necesiten. Sin comisiones por manejo de cuenta, ni saldos mínimos.	7,067,485	$1,122
Banco Azteca Vas. Con el fin de ser el primer banco de los jóvenes y ayudar a iniciar su experiencia bancaria, en alianza con VISA, Banco Azteca lanzó una cuenta de depósito bancario de dinero a la vista, dirigida a jóvenes entre 18 y 25 años, que asigna como medio de disposición una Tarjeta de Débito Visa, en la que los jóvenes tienen acceso a un producto de débito y a uno de crédito, lo que les permite manejar su cuenta de ahorro e iniciar su historial crediticio.	350,915	$280
Guardadito Kids. Cuenta de ahorro para niños con la que los pequeños pueden aprender a ahorrar, administrar y disponer del dinero cuando lo necesiten.	231,498	$359
Cuentas prepago	21,450	$1
Débito Negocio. Cuenta de dinero a la vista con intereses y en moneda nacional para personas físicas, que permite llevar una adecuada administración de su negocio de la manera más fácil, eficiente y sobre todo segura.	218,835	$6,642
Cuenta somos. Cuenta de débito dirigida exclusivamente para mujeres, que reconoce su esfuerzo, las protege y acompaña en todo momento. Tiene diferentes beneficios, tales como: chequeos y estudios médicos, asistencias telefónicas con médicos especialistas, promociones y descuentos exclusivos, entre otros.	276,842	$2,069
Total	22,983,818	$74,417

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: FS8
CSA: 1.9
SASB: FN-CB-410ª.2

Crédito inclusivo

El 50% de los clientes nuevos por crédito, tenían nulo o poco historial crediticio. En Banco Azteca tuvieron acceso a un primer financiamiento, con lo cual reafirmamos nuestro compromiso con la inclusión financiera.

Productos de Crédito Inclusivo	Monto de Financiamiento 2022
Mi Negocio Azteca. Programa lanzado con el objetivo de reactivar la economía ante la pandemia del COVID 19, y busca ser un aliado con el sector privado y dar una solución financiera de impulso, desarrollo y crecimiento de los negocios. Otros créditos a emprendedores y dueños de micronegocios que deseen invertir o hacer crecer su negocio. Al cierre de 2021 se beneficiaron. **Empresario Azteca.** Producto de crédito tradicional que financia necesidades de inversión y capital de trabajo de pequeñas y medianas empresas.	**$77,3 MDP**

Crédito con criterios ambientales

Con el fin de contribuir a movilizar capital para frenar el cambio climático e impulsar a los negocios ambientalmente amigables, en Banco Azteca destinamos específicamente $2,6 MDP a créditos con criterios ambientales.

Productos de Crédito con criterio ambiental	Monto de Financiamiento 2022
Financiamiento a proyectos de gran escala. Inversión en proyectos verdes que permiten que las energías renovables sean una fuente alterna de energía alterna y menos contaminante en el mundo, fomentando la eficiencia energética al proporcionar financiamiento a parques solares, eólicos y geotérmicos.	**$2,5 MDP**
Movilidad verde. Financiamiento a opciones de movilidad de emisiones cero, en las tiendas Elektra para la compra de bicicletas, motos y motonetas eléctricas de Italika (línea Voltium).	**$0.139 MDP**
Total	**$2,6 MDP**

Seguros Azteca

Es un solucionador que brindan protección efectiva a nuestros clientes en México para proteger su bienestar y patrimonio de conformidad con sus necesidades.

Somos una empresa que nació con el propósito de atender a un segmento de la población que, hasta el momento, había permanecido desatendido por la industria aseguradora en nuestras comunidades. Con este objetivo, diseñamos productos que nuestros clientes pueden adquirir a precios muy accesibles, a través de la amplia red de tiendas Elektra y diversos socios comerciales, para brindarles a sus seres queridos el apoyo y respaldo que necesitan.

En el 2022, Seguros Azteca siguió trabajando para poder garantizar la mejor calidad de nuestra oferta de productos. Dentro de nuestros avances, consolidamos el servicio de atención digital por medio de la mesa de control para la atención a nuestros clientes, esto con el fin de dar atención a los rezagos del COVID-19 durante 2020 y 2021, siendo una forma más fácil y rápida de comunicación.

Indicador	Seguros Azteca
Cuota mercado por producto o servicio	**1.11% participación en el mercado en términos de primas emitidas**
Número de clientes atendidos	**6,331,299**

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: FS7

Seguros sostenibles

Seguros Azteca	Pólizas	Descripción
Vida	5,637,789	Protección para la familia en caso de fallecimiento del titular.
Protección COVID-19	4,188	Coberturas relacionadas con la enfermedad en sus productos Tranquilidad y Plan Médico 8, permitiendo hacer accesible una póliza con cobertura en caso de hospitalización o fallecimiento.
Protección Mujer	48,323	Protección económica por primer diagnóstico de cáncer de mama o cervicouterino. Apoyo de consultas psicológicas a domicilio.
Protección infarto	33,016	Protección económica por primera ocurrencia de infarto al miocardio. Envío de ambulancia y consultas médicas telefónicas.

Inversiones responsables en la cartera de Afore

Con la firma de la Declaratoria de Inversionistas para lograr un proceso más eficiente y crear portafolios sostenibles, a través de la AMAFORE, Afore Azteca contribuye a la consolidación de un sistema de ahorro para el retiro sustentable mexicano. Contamos con una política de inversión responsable, generamos cuestionarios ASG para envío a las emisoras en las que se pretende invertir y desarrollamos las capacidades de inversión en Fondos Mutuos para ofrecer estrategias activas de renta variable internacional.

Afore Azteca

Como administrador del fondo para el retiro de nuestros clientes el cual orienta sus decisiones de ahorro e inversión para la construcción de un patrimonio para su jubilación, buscamos ser la Afore líder de la clase media dinámica, reconocida por su cercanía y con enfoque al cliente con el propósito de mejorar su vida en el retiro.

Durante el 2022, presentamos avances significativos para seguir manteniendo la calidad de nuestro servicio, uno de ellos fue la implementación de las plataformas de Afore WEB y Afore Móvil dentro de nuestros procesos de autogestión, mismos para los que buscamos generar modelos de autogestión públicos para que los clientes aprendieran a realizar sus propios trámites a través de las plataformas. Asimismo, adicionamos la operación de nuevos servicios de Afore dentro de la app de Banco Azteca, dentro de esto servicios se incorporaron funcionalidades en sus sistemas de administración de activos para que los clientes tuvieran la opción de realizar operaciones en instrumentos Derivados, buscando diversificar y mejorar el rendimiento de las sociedades de inversión.

Indicador	Afore Azteca
Cuota mercado por producto o servicio	Participación de mercado en materia de fondos fue de 4%.
Ingresos monetarios generados (MM MXN)	$ 1,302.00



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-18

GOBIERNO CORPORATIVO



Contar con un sistema de gobierno corporativo bien definido, que funcione bajo el cumplimiento regulatorio y normativo, es uno de los pilares más importantes para integrar de manera eficiente la sostenibilidad.

En Banco Azteca, contamos con una Política de Gobierno Corporativo, que establece los lineamientos para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y apegarse a estándares internacionales para fortalecer nuestra gestión. Nuestra política abarca los siguientes temas generales:

- Políticas generales y específicas
- Procedimientos y evaluaciones
- Marco legal
- Sanciones
- Control de cambios

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Estructura organizacional[4]

En Azteca Servicios Financieros contamos con una estructura de gobernanza, integrada como parte de Grupo Elektra, conformada por un Consejo de Administración y un Director General. Esta estructura se integra de la siguiente manera:

- Consejo de Administración
  - Riesgos
  - Normatividad, PLD y Mejores Prácticas
  - Compensaciones
  - Inversiones
  - Integridad
  - Auditoría
  - Precios de transferencias
- Director General
  - Oficial de Cumplimiento
  - Auditor Interno **(GRI 2-9)**

Sociedad

Los integrantes de la Sociedad, ya sea el Director General, el cual es elegido por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, o los funcionarios que ocupen cargos en las dos jerarquías inmediatas a este, deben ser personas que cuenten con elegibilidad crediticia y honorabilidad. Adicionalmente, deben cumplir con los requisitos del artículo veinticuatro de la Ley de Instituciones de Crédito. **(GRI 2-11)**

Consejo de Administración

Está conformado por diez miembros, de los cuales tres son independientes al Banco. Por cada Consejero Propietario, se deberá designar a un Consejero Suplente.

Todos los consejeros son seleccionados por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de acuerdo con su experiencia, capacidad y prestigio profesional, considerando además que puedan desempeñar sus tareas libres de conflictos de interés y sin verse influenciados por algún interés personal, patrimonial o económico. Los miembros también deben contar con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, legal o administrativa.

El Presidente del Consejo de Administración también es elegido por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de entre los Consejeros Propietarios, y a falta de la designación, el propio Consejo de Administración lo elegirá. **(GRI 2-10)**

El cargo de estos consejeros es por un año, pero cada año se pueden ratificar y no pueden dejar el cargo hasta que exista un sucesor que ocupe su lugar. Su remuneración es determinada por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas. **(GRI 2-15)**

El desempeño del Consejo de Administración se realiza mediante una autoevaluación periódica en un proceso liderado por el Presidente del Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias, así como de la Asamblea de Accionistas. **(GRI 2-18)**

Nuestro Consejo tiene la responsabilidad de aprobar los objetivos para el adecuado empleo y aprovechamiento de los

[4] **Conoce más en: Informe Anual Financiero Grupo Elektra (https://www.grupoelektra.com.mx/es/informes- anuales)**

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

recursos humanos y materiales. Además, tienen la función de regular y controlar la dependencia de proveedores externos, incluyendo filiales, los servicios que les presten en sus corporativos y la infraestructura tecnológica, esta última incluyendo los sistemas automatizados de procesamiento de datos, así como redes de telecomunicaciones.

El Consejo también lidera el proceso de debida diligencia de Banco Azteca y sus operaciones con el fin de supervisar y abordar los impactos económicos, sociales y ambientales relacionados. Estas revisiones tienen una frecuencia: trimestral, semestral y anual. Para la gestión de los impactos de la organización, el Comité de Auditoría designa al auditor interno como responsable. **(GRI 2-12) (GRI 2-13)**

Comités

• **Comité de Riesgos.** Es un órgano colegiado constituido por el Consejo de Administración del Banco, al cual se le asigna la responsabilidad sobre el desarrollo y supervisión de las políticas, mecanismos, procedimientos de la definición del apetito de riesgo institucional.

• **Comité de Auditoría.** Es un órgano que revisa, asegura, verifica y evalúa la información financiera, contable, así como respecto a las buenas prácticas del banco, además es el enlace con los auditores externos y evaluadores financieros. Sus tres ejes principales de revisión son, información financiera, control interno y gobierno corporativo.

• **Comité de Compensaciones.** Será el órgano encargado de proponer las adecuaciones a los objetivos, políticas y procedimientos sobre el Sistema de Compensación, en donde se definen y norman la determinación, seguimiento y revisión de las compensaciones de los empleados de Banco Azteca. Contará con las facultades otorgadas por el Consejo de Administración para aprobar, reducir o suspender el pago de Compensaciones Extraordinarias cuando se enfrenten pérdidas, o los riesgos que se materialicen sean mayores a los esperados.

• **Comité de Inversiones.** Es el órgano que establece los criterios de selección, metodologías y técnicas analíticas que se usarán en el proceso de selección de fondos, así como la autorización para la utilización de los vehículos concretos que representen cada clase de activo. También autoriza la inclusión de nuevas categorías de activos, así como la exclusión o fusión de alguna de las existentes y aprueba las metodologías de análisis sobre la combinación estratégica de las mismas.

• **Comité de Normatividad, PLD y Mejores Prácticas.** Tiene como objetivo dar seguimiento a las labores de la Oficialía de Cumplimiento y ejecutar actividades de vigilancia en los sistemas de controles internos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-18

terrorismo.

• **Comité de Integridad.** Es un órgano cuya función es apoyar al diseño, estructura, implementación, ejecución y mantenimiento de un Programa de Integridad, Ética y Cumplimiento (“PEIC” o “Política de Integridad”, indistintamente), que permita conducir los negocios de Banco Azteca en forma ética, y no tolerar el soborno y la corrupción en ninguna de sus formas, que incluya, entre otros, manuales; códigos; políticas; lineamientos; sistemas de control, vigilancia, auditoría, denuncias y capacitación en materia de anticorrupción e integridad.

• **Comité de Precios de Transferencias.** Órgano que regula el precio que pactan las empresas asociadas para transferir, entre ellas, bienes, servicios o derechos. a las contraprestaciones pactadas en las transacciones entre partes relacionadas.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 205-2, 205-3, 415-1
CSA: 1.5.2, 1.5.4, 1.5.5

ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

Trabajamos para que nuestra cultura organizacional esté guiada bajo principios de ética y cumplimiento, pues sabemos que de esta forma estaremos operando bajo las diferentes disposiciones legales y normativas

Conscientes de todos los riesgos que pueden amenazar la calidad y transparencia de nuestros productos y servicios, nos comprometemos por mejorar continuamente nuestra cultura de ética y cumplimiento. Involucrando a nuestros colaboradores y grupos de interés para que, a través de sus prácticas de honestidad e integridad, así como los actos que realizan dentro y fuera de la organización, siempre demostremos la cultura que manejamos.

El área de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo está dedicada a evaluar el total de alertas que se generan en el sistema de acuerdo con los parámetros establecidos. De igual forma, es la encargada de resolver el 100% de las alertas que se generan en todas las entidades y sociedades de Azteca Servicios Financieros.

*En la evaluación de riesgos de este año, no se identificaron riesgos **significativos relacionados con PLD/FT.***



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Formación para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT) en México

Empleados que recibieron formación en PLD/FT

	2021			2022		
Categoría laboral	Número total	Porcentaje	Región	Número total	Porcentaje	Región
Directores	628	100%	Geografía: 136 Corporativo: 492	968	100%	Geografía: 350 Corporativo: 618
Gerentes	4,078	100%	Geografía: 2,652 Corporativo: 1,426	4,393	100%	Geografía: 2,615 Corporativo: 1,768
Jefes	50	100%	Geografía: 18 Corporativo: 32	45	100%	Geografía: 5 Corporativo: 40
Coordinadores	102	100%	Geografía: 13 Corporativo: 89	128	100%	Geografía: 14 Corporativo: 114
Colaboradores administrativos y de sucursales	45,906	100%	Geografía: 43,428 Corporativo: 2,478	42,017	100%	Geografía: 34,245 Corporativo: 7,772

Es importante destacar que, además de compartir esta información con nuestros colaboradores, también la compartimos con los Bancos Corresponsales. En el caso de los transmisores de dinero (NEKT e INTRA), la información se comparte con sus Socios Transmisores de dinero en el extranjero.



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Formación para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT) en Latinoamérica

Miembros de nuestro órgano de gobierno a los que se les comunicó las políticas y procedimientos para PLD/FT

	2022		
	Guatemala	Honduras	Panamá
Número total	3	4	8
Porcentaje	100%	100%	100%

Empleados y socios de negocios a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos para PLD/FT, desglosados por categoría laboral y región

	2022
Número total	4,179
Porcentaje	100%

La información presentada en la tabla anterior ha sido comunicada a todos los niveles de la organización, incluyendo directores, gerentes, jefes, coordinadores y colaboradores administrativos y de sucursales. Es importante destacar que el número presentado es una suma que incluye únicamente los datos de Guatemala, Honduras y Panamá.

Número total y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre PLD/FT.

	2022
Número total	15
Porcentaje	100%

(GRI 205-2)

El 100% de nuestros socios *de negocio han recibido formación sobre PLD/FT*

Durante 2022, la unidad de PLD/CFT de Azteca Servicios Financieros ***no contó con ningún caso relacionado con temas de corrupción o casos jurídicos relacionados con PLD/FT*** *interpuestos contra Banco Azteca o alguno de nuestros colaboradores.* **(GRI 205-3)**



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Aportaciones a cámaras y asociaciones

Hemos realizado una inversión significativa en esta práctica para asegurar que todos los grupos de interés puedan participar y tener representación en el proceso de toma de decisiones.

Entendemos que cada grupo de interés tiene experiencias y perspectivas únicas que pueden enriquecer el debate y la toma de decisiones. Por lo tanto, hemos implementado medidas para garantizar que se escuche a todas las partes interesadas.

	2021	2022
Aportaciones a cámaras y asociaciones, representación de intereses o similar[5]	$19,364,542.28	$16,647,263.36

Participamos en la actividad de gremios y asociaciones sectoriales, con aportaciones como socio para el desarrollo de sus actividades. ***En ningún caso realizamos contribución a partidos políticos.***
(GRI 415-1)



[4] Conoce más en: Informe Anual Financiero Grupo Elektra (https://www.grupoelektra.com.mx/es/informes- anuales)

[5] Cifras expresadas en millones de pesos

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-15, 2-23,
CSA: 1.5.2, 1.5.4

Código de conducta

A través de nuestro Código de conducta, comunicamos a nuestros colaboradores los principios y valores sobre los cuales trabajamos. Está diseñado para ser accesible en cualquier situación, brindando las pautas y directrices necesarias para tomar decisiones éticas y actuar de acuerdo con los estándares más altos de integridad. Los temas que se abordan son los siguientes:

- Anticorrupción y soborno
    - Sobornos en cualquier forma, en cualquier parte de los pagos del contrato o prácticas de dólares blandos
    - Contribuciones políticas directas o indirectas
    - Contribuciones benéficas y patrocinios
- Discriminación
- Confidencialidad de la información
- Conflictos de interés
- Prácticas antimonopolio/anticompetitivas
- Blanqueo de dinero y/o tráficos/negociación de información privilegiada
- Medio ambiente, salud y seguridad
- Denuncia de irregularidades **(GRI 2-23)**

Conflictos de interés

La adecuada gestión de los conflictos de interés es una prioridad para nosotros, por lo cual contamos con políticas y procedimientos específicos para detectar, evaluar y gestionar cualquier situación que pudiera dar lugar a un posible conflicto de interés.

Para identificar posibles conflictos de interés, hemos establecido un comité encargado de supervisar las operaciones relacionadas con partes interesadas. La finalidad de este comité es proporcionar una revisión independiente para verificar si las operaciones que están relacionadas con nuestro negocio se llevan a cabo en términos que sean al menos igualmente favorables para nosotros en comparación con lo que podríamos obtener en una operación con un tercero independiente (lo que se conoce como *arm's length*). **(GRI 2-15)**

De igual forma, contamos con una Política de Operaciones con Partes Interesadas, aprobada por el Consejo de Administración, que establece las restricciones y los requisitos de aprobación antes de realizar cualquier operación con nuestras filiales. Esta política incluye controles internos y externos, así como medidas disciplinarias en caso de incumplimiento.

Junto con la supervisión del Comité, el Banco también cuenta con un Comité de Precios de Transferencia cuya función principal es aprobar cualquier operación que Banco Azteca realice con miembros del grupo o con personas jurídicas que realicen actividades comerciales con las que mantengamos vínculos de negocios.

Este comité está conformado por tres consejeros independientes expertos en este tema permitiendo así desempeñar su función de manera efectiva.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 2-16
SASB: FN-CB-510ª.2

Sistema de denuncias

Como parte de Grupo Elektra contamos con Honestel, un buzón digital de denuncias disponible las 24 horas. Impulsamos a nuestros clientes y colaboradores a reportar cualquier sospecha o irregularidad que detecten, ya que estos actos van en contra de nuestro principio de "Tolerancia Cero al Soborno y Corrupción". Nos esforzamos por ser un banco que destaque por las mejores prácticas a nivel nacional e internacional.

Ponemos a disposición los siguientes canales de denuncia:

- Correo: contactanos@honestel.com.mx
- Vía telefónica (Línea Honestel)
- Vía Aplicación móvil
- Carta al director de Cumplimiento del Comité de Integridad (peic.integridad@elektra.com.mx)

Es obligación de todos nuestros colaboradores denunciar cualquier tipo de irregularidad que detecten, por lo mismo y para prevenir cualquier tipo de represalia, intimidación y/o venganza, mantenemos mecanismos de reporte que permiten realizar estas denuncias de manera anónima. Todas las denuncias son investigadas de manera imparcial. **(GRI 2-16)**

Integridad

De manera continua realizamos procesos de control, vigilancia y auditoría en materia de integridad, los cuales están previstos en las políticas específicas del Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC). Contamos con programas de capacitación y actualización anual para que nuestros colaboradores siempre estén a la vanguardia en estos temas y les sea sencillo distinguirlas y reaccionar de manera correcta ante las irregularidades. Adicional a esto, contamos con políticas, procedimientos y procesos que tienen el fin de mitigar y prevenir cualquier situación que se presente.

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

Las sanciones aplicables por incumplimiento son:

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

Previo a la imposición de la sanción, el infractor tiene el derecho de alegar por escrito y aportar las evidencias necesarias que sirvan para la determinación de su responsabilidad. En caso de resultar procedente la infracción, la sanción irá en función de la gravedad de la falta cometida y/o la reincidencia.

Las sanciones en materia de anticorrupción son impuestas por el Comité de Integridad y ejecutadas por el superior jerárquico del sancionado o por el área de RRHH. Conscientes de la importancia de la transparencia de nuestra información, colaboramos con las auditorías que se realizan, proporcionando la información requerida y otorgando las facilidades necesarias para el mejor cumplimiento. Además, se ejecuta periódicamente una evaluación de riesgos en materia de corrupción, con la finalidad de diseñar, modificar y/o actualizar las políticas y procedimientos aplicables.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: FS2
CSA: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.4.4, 1.8.1, 1.8.2, 3.8.1, 3.8.2

GESTIÓN DE RIESGOS

Reconocemos la importancia de gestionar de manera eficiente y efectiva los riesgos inherentes a nuestras operaciones. Por esta razón, hemos establecido la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) como parte fundamental de la estructura organizacional.



Funciones de la UAIR



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Composición

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

En colaboración con la UAIR, el Comité de Riesgos desempeña un papel importante en la administración de riesgos. Este comité se reúne mensualmente y tienen como objetivo fundamental supervisar y gestionar los riesgos del banco, asegurando que las operaciones se mantengan dentro de los límites globales de exposición al riesgo establecidos por el Consejo de Administración.

Para el diseño de nuevos productos y servicios, la evaluación de los riesgos es clave. Por este motivo, el Comité de Riesgos realiza una evaluación previa a la aprobación de estos. Esta evaluación es realizada por un juicio experto y se incluye una lista con los posibles riesgos a los que estaría expuesto el nuevo producto, así como posibles riesgos resultantes de su operación.

Adicional a esto, para abordar el Riesgo Operacional, se realiza un análisis y seguimiento de las pérdidas materializadas por los diferentes tipos de riesgo operacional que afectan los resultados del banco. Dentro del seguimiento realizado, se presentan los principales eventos de pérdida materializados, así como el resultado de los diferentes Indicadores de Riesgo Operacional, Reputacional y Tecnológico, en donde se monitorea que se mantengan dentro de los niveles de riesgo establecidos.

Áreas de colaboración de la UAIR

- **Prevención de Fraudes:** Se presentan los resultados de los diferentes Indicadores que se han desarrollado para la mitigación de los fraudes internos y externos.

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

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Principales riesgos identificados

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

Ciberseguridad: Ataques externos a los sistemas de información de nuestras empresas, así como a las plataformas de operación con los clientes, incluyendo las propias de la banca y comercio electrónico.

Privacidad de la información: Se considera la exposición de los sistemas de información, incluyendo los servidores, pasarelas de pago, etc.
Integra los riesgos de malas prácticas en el manejo de información por parte de los colaboradores, que pueda derivar en fugas de información o un comportamiento poco ético y responsable; también involucra generar una cultura de protección de datos personales en el manejo de los datos por los propios clientes para evitar y prevenir el fraude. Además, considera el mal uso para prácticas de venta abusivas, en afectación del cliente y que puedan entrar en conflicto con las regulaciones de defensa de los intereses de los consumidores.

Cambio climático: Se refiere a las afectaciones en la continuidad de la operación, recuperación de cartera/morosidad, rentabilidad y permanencia del negocio, derivadas de sequías, inundaciones, ciclones, elevación del nivel del mar o las temperaturas extremas.

Corrupción: Riesgo de sobornos, fraude, lavado de dinero, entre otras prácticas, que vulneren la honestidad y transparencia de los colaboradores y comprometan el patrimonio de la compañía.

Financieros: Una recesión mundial ocasionaría fuertes afectaciones a los mercados financieros internacionales y nacionales.

Operativos: Es la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles, por errores de procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la trasmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos y comprende principalmente al riesgo tecnológico y al riesgo legal.

Legales: Es la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que la Institución lleva a cabo.

Reputacionales: Se consideran las afectaciones a la confianza de nuestros grupos de interés, el valor del Banco, teniendo afectaciones negativas de la percepción de la marca.

Riesgo de crédito: Pérdida potencial debido al incumplimiento de pago ocasionado por cambios en la capacidad o intención de la contraparte o el emisor de instrumentos financieros de cumplir sus obligaciones contractuales. Esta pérdida puede significar el incumplimiento que se conoce como default o “no pago”.
Riesgo presente en: Instrumentos Financieros, Cartera Comercial e Hipotecaria y en la Cartera de Consumo.

Riesgo de mercado: Es la pérdida potencial por cambios en los factores de riesgos que inciden sobre la valuación o sobre los resultados esperados de las operaciones activas y pasivas o causantes de pasivo contingente, tales como tasas de interés, tipo de cambio, índices de precios, entre otros.

Riesgo de liquidez: Es la pérdida potencial por la imposibilidad o dificultad de renovar pasivos o de contratar otros en condiciones normales para la institución, por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a sus obligaciones, o bien, por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada, adquirida o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente.

Riesgo operacional: Para la identificación de Riesgos Operativos, el responsable de cada Unidad de Negocio, como Experto, determina los procesos clave y necesarios para cumplir con los objetivos estratégicos. Sobre los procesos seleccionados, se identifican los factores de riesgo que amenazan el cumplimiento de los objetivos del proceso y de la Línea de Negocio, así como las medidas de control que al efecto se tienen establecidas. Estando presentes la ciberseguridad, protección de datos y prácticas antifraude.

(GRI FS2)

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

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

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Plan de continuidad del negocio

El Plan de Continuidad en Banco Azteca tiene como propósito garantizar la persistencia de nuestras operaciones cuando se presente y se identifique un riesgo. Este plan es una guía estratégica basada en cuatro lineamientos principales:

- 1 Gestión con áreas críticas
- 2 Prevención
- 3 Reacción oportuna
- 4 Actualización periódica.

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

Nuestro Plan se compondría de las siguientes 4 etapas[6] :

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



[6] **Tanto el plan como la metodología utilizada para el cálculo de BIA cumple con los requisitos regulatorios y está apegado a estándares de continuidad.**

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 206-1, 3-3, 2-27
SASB: FN-AC-510a.1

Fraudes

Los posibles fraudes pueden ser considerados como una amenaza hacia nuestros clientes, es por esto por lo que en Banco Azteca los protegemos mediante la creación de un ecosistema robusto de procesos, sistemas, herramientas tecnológicas, talento y estrategias antifraude. Un ejemplo de esto es el *Customer Journey,* el cual nos permite cuidar la trazabilidad de los clientes en el *Onboarding, Login,* al usar la sesión, al realizar transacciones, y durante el mantenimiento de cuentas. En cada una de estas etapas, integramos controles en los procesos y sistemas que nos ayudan a mitigar los riesgos de fraude, utilizando herramientas de reconocimiento facial y de biometría conductual de los clientes al momento de utilizar sus dispositivos electrónicos.

Este año cambiamos la metodología de medición de cargos no reconocidos, lo cual nos permitirá tener una ***detección más efectiva de los fraudes relacionados con tarjetas, tarjetas no presentes y otros tipos de fraudes.***

Asimismo, hemos realizado un esfuerzo importante por sensibilizar a nuestros clientes y prevenir que sean víctima de fraude mediante la implementación de la campaña “Ponte Atento”, donde comunicamos mensajes y consejos a través de redes sociales, *mailing,* mensajes SMS, OTP de la aplicación, en pantallas de sucursales y de los cajeros automáticos, así como mensajes fijos y flotantes en la Banca Digital.

Durante el año 2022, no contamos con pérdidas monetarias resultantes de procedimientos judiciales relacionados con fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera. ***(GRI 206-1) (SASB: FN-AC-510a.1)***

Cumplimiento regulatorio

Todas las prácticas laborales que llevamos a cabo están apegadas a las leyes y normativas de las entidades en las que tenemos presencia, con la finalidad de evitar que existan incumplimientos en materia económica y social. Es por eso por lo que, durante el ejercicio del 2022, no se identificaron incumplimientos de leyes o normativas en materia social y/o económica, ni multas o sanciones regulatorias.

Para el 2022 en ninguno de los países donde tenemos presencia se identificaron multas significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica aplicables a cada país. **(GRI 2-27)**

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Colaboradores

Es de suma importancia que los colaboradores se sientan bien en nuestras instalaciones y realizando sus actividades, así como que puedan mantener un balance entre su vida personal y el trabajo, por este motivo promovemos un entorno de diversidad e igualdad de oportunidades en donde nuestros colaboradores se sientan motivados a dar lo mejor de sí mismos.

Igualmente, a lo largo del año, nuestros colaboradores reciben cursos y capacitaciones con el fin de que se puedan desarrollar ciertas aptitudes y capacidades y se les realizan evaluaciones con el fin de comprender las áreas que se necesitan reforzar.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 401-1, 404-1, 404-3
CSA: 3.1.2, 3.3.1, 3.3.2

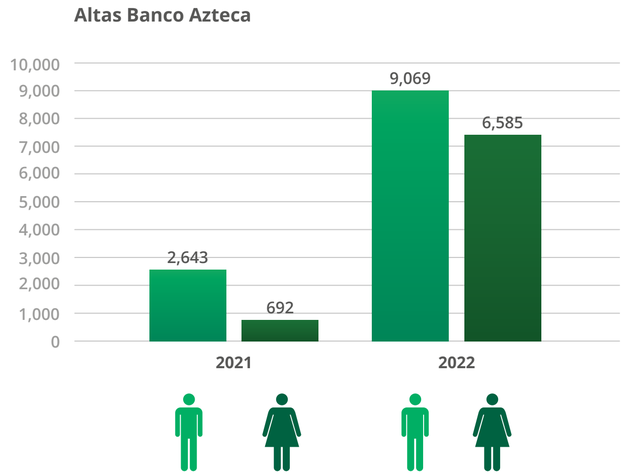
Atracción y retención de talento

Sabemos que el éxito de Banco Azteca no sería posible sin el esfuerzo y dedicación de nuestros colaboradores. Por ello, el compromiso con nuestra gente inicia desde el proceso de contratación y se mantiene durante todo el ciclo de vida dentro de la organización. Para esto, contamos con un plan de carrera que fomenta el crecimiento y bienestar de nuestros colaboradores a través de capacitaciones y evaluaciones constantes.



Total de horas y colaboradores capacitados[7]

Contrataciones y rotación



Año fiscal	2020		2021		2022	
Cargo	Número participantes	Horas	Número participantes	Horas	Número participantes	Horas
Director	99	1,164.5	347	4,856	433	6,864.5
Gerente	84	604.5	3,109	87,187.5	3,848	96,310
Operativo	2,853	12,977.8	39,013	951,723.6	55,167	1,277,054.5
Total	**3,036**	**14,746.8**	**42,469**	**1,043,767.1**	**59,448**	**1,380,229**

[7] Como parte de nuestra política de Inclusión y No discriminación, no hacemos distinción de género al realizar capacitaciones, por lo cual únicamente desglosamos por puesto en la organización.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-7, 405-1, 406-1
SASB: FN-AC-330a.1
CSA: 3.1.2, 3.1.3, 3.4.1, 3.4.5

Desarrollo de nuestros colaboradores

Impulsamos el bienestar, ofreciendo trabajo digno que le brinda una calidad de vida a nuestros colaboradores y sus familias.

Nuestro proceso de selección está enfocado en identificar las habilidades y conocimientos de los candidatos, y promovemos oportunidades que permiten el desarrollo de nuestros colaboradores bajo la meritocracia, lo cual permite reducir los sesgos o prácticas discriminatorias.

Participamos en la iniciativa gubernamental "Jóvenes Construyendo el Futuro", con el objetivo de formar, detectar y desarrollar el talento de los



*Contamos con un total de **45,931 colaboradores.***
(GRI 2-7)

Diversidad e igualdad de oportunidades

Trabajamos por generar un ambiente laboral inclusivo, en el cual se fomente el respeto y la equidad de manera general. El contar con una plantilla laboral diversa, permite el crecimiento, permanencia e innovación dentro de la organización pues nos permite abordar las situaciones desde los distintos puntos de vista y opiniones de nuestros colaboradores.

Desglose de la plantilla por función

	Mujeres	Hombres	Total
Directivo	347	789	1,136
Gerente	953	1,424	2,377
Operativo	18,845	23,573	42,418

Desglose de la plantilla por edad

	Mujeres	Hombres
Menores de 30	9,269	12,586
Entre 30 y 50	10,267	12,286
Mayore de 50	608	914
Total	20,144	25,786

(GRI 405-1)

Diversidad en la plantilla laboral

	Número	%
Personas con discapacidad	161	0.28%
Grupos raciales/étnicos	870	1.8%
Personas LGTBQI+	1,284	2.7%

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Representación de mujeres por categoría laboral

	Número de mujeres	Porcentaje de representatividad
Puestos directivos	75	21.07%
Puestos gerenciales	1,668	45.61%
Puestos operativos	20,352	45.95%
Mujeres en posiciones STEM[8]	75	0.15%



Promovemos la igualdad de oportunidades, el respeto mutuo y la no discriminación en todas nuestras políticas y prácticas laborales. ***Fomentamos un ambiente inclusivo donde cada persona pueda expresar su identidad, opiniones y preocupaciones sin temor a represalias.*** **(GRI 3-3)**

Representación de grupos raciales/étnicos

	2022	Porcentaje 2022
Grupos raciales/étnicos en los profesionales	225	0.49%
Grupos raciales/étnicos en todos los demás empleados	645	1.4%

(SASB: FN-AC-330a.1)

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

[8] Science, Technology, Engineering and Mathematics

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 403-1, 403-2, 403-5, 403-6, 403-9
CSA: 3.5.2

SALUD Y SEGURIDAD

Gestionar la salud y seguridad de nuestros colaboradores es una prioridad para Banco Azteca, donde se implementa la Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo - Funciones y actividades para asegurar la protección de todos los trabajadores. **(GRI 3-3) (GRI 403-1)**

A

Se elabora el diagnóstico y programa de seguridad y salud en el trabajo, así como los mecanismos de respuesta inmediata ante la detección de riesgos graves e inminentes.

B

Se establecen los procedimientos, instructivos, guías y registros necesarios para garantizar el cumplimiento del programa.

C

Se realiza un seguimiento continuo de los avances en la implementación del programa, registrando los resultados obtenidos. **Se**

D

verifica que la instauración del programa de seguridad y salud en el trabajo cumpla con su objetivo, realizando las adecuaciones necesarias al diagnóstico, programa o relación, según corresponda



En cuanto a la identificación de peligros y evaluación de riesgos, se lleva a cabo mediante el análisis IPER (Identificación Peligros Evaluación Riesgos). Este proceso implica identificar los peligros presentes en el entorno laboral y evaluar los riesgos asociados, considerando la probabilidad de ocurrencia basada en un historial y el nivel de consecuencia en caso de materializarse el riesgo. De esta manera, se busca prevenir y mitigar los riesgos laborales, garantizando la seguridad y la salud de los trabajadores. **(GRI 403-2)**

Contamos con un programa estratégico, el cual busca monitorear las medidas que implementamos en temas de seguridad, incluyendo capacitaciones periódicas de seguridad laboral, uso adecuado de equipos de protección personal y protocolos de emergencia. Adicionalmente, promovemos prácticas de higiene y saneamiento en todas nuestras instalaciones, asegurando la limpieza regular de espacios de trabajo.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

En el caso particular de nuestros colaboradores del área de cobranza que se desplazan en motocicleta, contamos con las siguientes acciones:

Programa “Toma 5”.

El programa “Toma 5” es una campaña permanente de prevención, dirigida a la revisión de las condiciones de las motocicletas y la revisión del Equipo de Protección Personal.

Consiste en dedicar 5 minutos diarios antes de salir a trabajar para realizar una revisión exhaustiva de las condiciones de los equipos que utilizaremos durante la jornada. Esto nos permite identificar cualquier posible falla o problema que pueda comprometer nuestra seguridad y corregirlo de inmediato.

Los 3 pilares de esa campaña son:

- a) Revisión de Condiciones de los equipos
- b) Plática *Tips* semanales Líderes con gestores
- c) Revisión de equipo de Protección Personal (casco, esqueleto, chamarra, guantes, rodilleras, espinilleras e impermeable)

Campaña “Métete esto a la Cabeza”.

La campaña “Métete esto a la Cabeza” es una acción de comunicación dirigida a construir una cultura de prevención y sensibilización de nuestros colaboradores para reducir los accidentes.

A través de la emisión mensual de tips preventivos, esta campaña busca desarrollar en la población comportamientos seguros que les permitan evitar situaciones de riesgo en su vida cotidiana. Estos tips se comparten de manera clara y sencilla, con el objetivo de que sean fáciles de recordar y aplicar en cualquier momento y lugar. La campaña busca promover la reflexión acerca de la importancia de tomar medidas preventivas para evitar accidentes, y así contribuir a la construcción de una sociedad más segura y responsable.

Iniciativa “Curso de Oro”

La iniciativa “Curso de Oro” es una actividad que busca reforzar el conocimiento y habilidad en el manejo de las motocicletas. Esta consiste en capacitar a líderes de gerencia en todo el país con habilidades de manejo, transformándolos en formadores certificados capaces de difundir e instruir lo aprendido.



El objetivo principal es lograr reducir los accidentes y promover una conducción más segura y responsable. Los líderes de gerencia capacitados podrán compartir estos conocimientos a sus compañeros de trabajo y a otros miembros de la comunidad, contribuyendo así a crear una cultura de seguridad vial. La iniciativa es una muestra de compromiso y responsabilidad social empresarial que tiene un impacto positivo en nuestros colaboradores.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Tablero “Días Sin Accidentes”

El indicador “Días sin accidentes” es una iniciativa de nuestra empresa para fomentar una cultura de seguridad y prevención en el lugar de trabajo. Esta iniciativa busca que los líderes de cada gerencia actualicen diariamente con su equipo de trabajo los días acumulados sin accidentes laborales. De esta manera, buscamos crear conciencia y compromiso en cada uno de los colaboradores para mantener un ambiente laboral seguro y prevenir posibles accidentes.

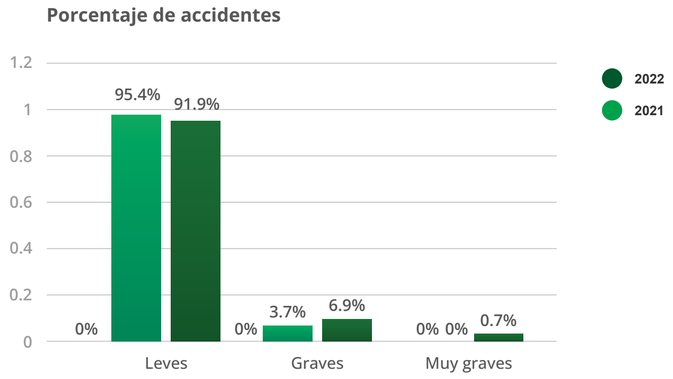
Esta iniciativa fomenta la participación activa de todos los miembros del equipo y busca hacerlos responsables del indicador, de manera que se sientan motivados para tomar medidas preventivas y reducir el riesgo de accidentes. A través de este programa, nuestra empresa demuestra su compromiso con la seguridad y la salud de sus colaboradores, así como su interés en promover un ambiente laboral seguro y saludable. **(GRI 403-6)**

Logros del 2022

- A través del **“Curso de Oro”** se logró certificar a **1,219 Líderes.** Se impartieron **47 cursos a nivel nacional** y cada certificación tenía una duración de 4 días. **(GRI 403-5)**
- **Centro de Continuidad C4,** brinda atención 24h los 365 días del año de manera inmediata y brinda acompañamiento a toda la estructura de cobranza 12,959 colaboradores.
- Se atendieron **20,349 llamadas de emergencia.**
- Se realizaron **87,497 llamadas de salida y seguimiento.**
- Atención en campañas especiales: Semana Santa, Día del Niño, Día de las Madres, Hot Sale, temporada de lluvias, temporada de huracanes, Buen Fin, temporada navideña.

Accidentes de tráfico

En Banco Azteca trabajamos continuamente en iniciativas y proyectos que nos permitan capacitar a nuestros colaboradores en temas de tránsito vehicular para evitar accidentes. Esto nos permitió reducir durante el 2022 el porcentaje de accidentes “leves” y seguiremos esforzándonos para reducir el porcentaje de accidentes “graves”.



Cada accidente registrado es cuidadosamente examinado para identificar las causas y buscar formas de mejorar nuestras acciones de prevención.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

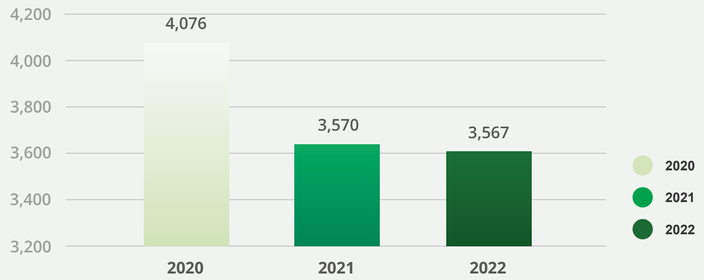
Este año logramos alcanzar el ***100% de implementación de tableros de accidentes en todas las agencias,*** *lo cual demuestra nuestro compromiso con la seguridad.* **(GRI 403-9)**

La seguridad y el bienestar de nuestros Gestores de cobranza es una prioridad clave para nosotros. En los últimos tres años hemos logrado reducir significativamente el número de accidentes de tránsito. En 2020, el número de accidentes fue de 4,076, pero gracias a nuestras medidas preventivas y el compromiso de todo el equipo, pudimos reducir este número a 3,570 en 2021. Y este año, en 2022, continuamos trabajando arduamente para mantener las medidas de seguridad, lo que nos llevó a reducir aún más el número de accidentes a 3,567.

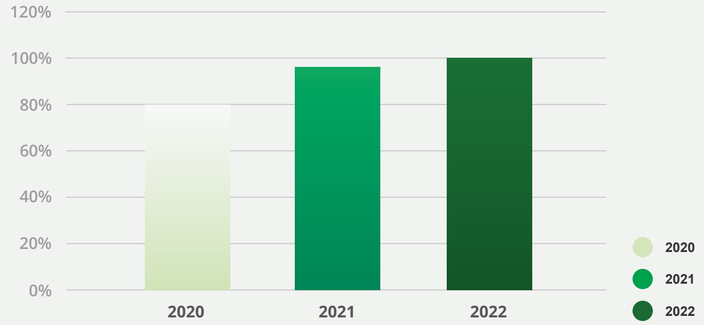
Estos logros demuestran que nuestras políticas y prácticas de seguridad están dando resultados y seguiremos para reducir aún más estas cifras.



Número total de accidentes de tráfico



Porcentaje de implementación de tablero de accidentes en agencias



Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

La experiencia del cliente es fundamental para el éxito de nuestro negocio, ya que un cliente satisfecho es un aliado para seguir creando nuevos y mejores servicios.

Es importante satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes, por lo que buscamos desarrollar nuevas y mejores estrategias que nos permitan brindarles una mejor experiencia al ofrecerles productos y servicios de mayor calidad.



Rankeados #3 *entre los bancos con mejor atención a usuarios según la CONDUSEF 2022.*

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

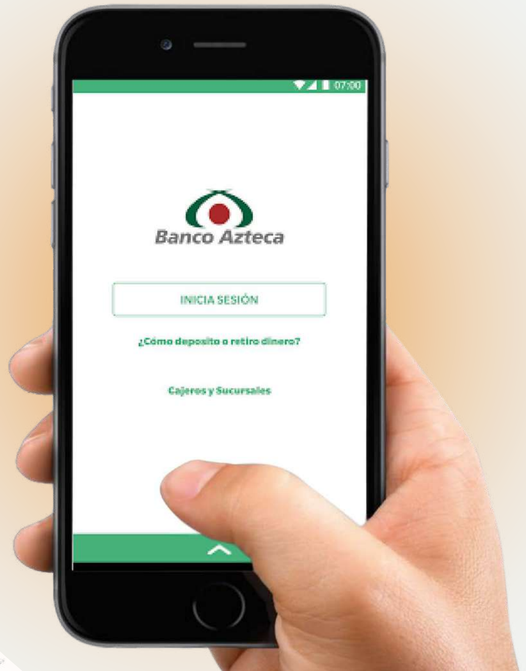
GRI: 3-3

Digitalización

Hoy en día, la digitalización empresarial se asocia con el proceso de transformación digital de los negocios, donde hemos desarrollado e implementado herramientas digitales y recursos tecnológicos, considerando las necesidades de nuestros clientes, para asegurar la calidad y la accesibilidad de nuestros servicios.

A través de la inclusión financiera digital podemos ayudar a impulsar la Prosperidad Incluyente y ser un agente transformador en las comunidades en las que operamos. Nuestra Banca Digital integra en un sólo lugar una oferta de servicios y herramientas digitales única, con el respaldo, capacidades y propuesta de valor de Banco Azteca.

Continuamos dentro del top 5 de apps Bancarias mejores evaluadas en ios y adroid.



Resultados[9]

	2020	2021	2022
Clientes digitales	11.9	16.1	19.7
Transacciones digitales totales efectuadas (móvil)	1,603	2, 884	4,186
Transacciones presenciales (Ventanilla + ATM)	522	576	612
Colocación de Préstamo personal (% participación de la app)	41%	45%	49%
% Aperturas de cuentas de ahorro N2[10] (Guardadito Digital)	89%	84%	81%
Transacciones monetarias efectuadas desde teléfonos celulares	190	366	540

[9] Cifras expresadas en millones, excepto los porcentajes presentados.

[10] Cuenta de depósito bancario de dinero a la vista en moneda nacional (N2), que te da acceso a servicios bancarios, a través de una tarjeta de débito y sin cobro de comisiones.

(GRI 3-3)

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, FS-13

Accesibilidad a servicios y productos

Además de la extensa red de sucursales con las que contamos, fomentamos el uso de otros puntos de contacto buscando alternativas adecuadas para nuestros clientes. Por este motivo, contamos con cajeros automáticos propios, cajeros automáticos de terceros con los que tenemos alianzas y servicios de corresponsales bancarios. Además, como parte de nuestra estrategia omnicanal, contamos con canales digitales de banca en línea y una aplicación móvil, la cual promovemos a través de asesores digitales en nuestras sucursales y a través de diferentes campañas. **(GRI 3-3)**

Satisfacción del cliente

Para nosotros es importante tener un control del nivel de satisfacción que tienen nuestros clientes, es por esto que nos basamos en el Índice de Satisfacción del Cliente del Índice de Promotores Netos (IPN) el cual mide el nivel de satisfacción de nuestros Clientes con respecto a nuestros productos y servicios para poder tomar decisiones informadas y llevar a cabo las mejoras necesarias con el fin de abordar sus necesidades y expectativas.

IPN	2020	2021	2022	Var 22-21
Banco Azteca	27.6%	52.4%	60.5%	15%

Puntos de contacto:

	2020	2021	2022
Puntos de acceso	2,787	2,591	2,684
Puntos de acceso en Tiendas Elektra	1,206	1,049	1,215
Canales de terceros	845	616	741
Sucursales BAZ	1,942	1,975	1,943
ATM´s propios	1,925	2,023	2,020
ATM´s de terceros	3,055	3,210	3,398
Puntos Presta Prenda	1,121	1,138	1,201
Corresponsales bancarios	1872	2,413	2,525
Presencia			
Número de municipios	793	801	807
Municipios en donde somos la única institución financiera	150	139	103
Países en donde se tiene presencia	5	4	4
Presencia por países			
Países	México	México	México
	Guatemala	Guatemala	Guatemala
	Honduras	Honduras	Honduras
	Panamá	Panamá	Panamá
	Perú	-	-

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI: 3-3, 417-2, 417-3
SASB: FN-AC-270a.3, FN-IN-270a.1, FN-IN-270a.4, FN-AC-270a.1

TRANSPARENCIA

Con el fin de que nuestros clientes tengan tranquilidad y certeza de lo que adquieren, compartimos de forma clara y transparente toda la información correspondiente a nuestros productos y servicios. Trabajamos en cumplir lo que comunicamos, siempre basándonos en las normativas correspondientes.

Las particularidades de nuestros productos son compartidas a través de los canales de comunicación oficiales: redes sociales, correos electrónicos, mensajes SMS o directamente en las pantallas de nuestras sucursales, y ahí los clientes pueden visualizar todos nuestros productos con sus respectivas características. **(GRI 3-3)**

Los términos y condiciones de todos nuestros productos se encuentran públicos en nuestra página . **(SASB FN-AC-270a.3) (SASB FN-IN-270a.4)**

Casos de incumplimiento

Relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios

Casos	2021	2022
Multas o sanciones	7	5
Advertencias	0	0
Códigos voluntarios	0	0

(GRI 417-2)

Relacionados con comunicaciones de marketing

Casos	2021	2022
Multas o sanciones	7	5
Advertencias	0	0
Códigos voluntarios	0	0

(GRI 417-3)

Las multas y sanciones mencionadas anteriormente atienden a los procedimientos de supervisión e incumplimientos de la normativa aplicable en materia de Transparencia y Ordenamiento a los Servicios Financieros, mismos que fueron subsanados en su momento a través de los programas de cumplimiento forzoso y planes de acciones correctivas.

En 2022 no contamos con colaboradores cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas *con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios.* **(SASB FN-IN-270a.1)**

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3
SASB: FN-CF-220a.1, FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.3
CSA: 3.8.1, 3.8.2

*Del **100% de las reclamaciones** que recibimos el 31% fueron resueltas a favor del cliente*



Reclamaciones presentadas ante la UNE CONDUSEF

Priorizamos la protección de los derechos e intereses de nuestros clientes en todos los aspectos de las operaciones comerciales, cumpliendo estrictamente con todas las leyes y reglamentaciones aplicables para construir relaciones duraderas con nuestras clientes basadas en la confianza, la integridad y un servicio excepcional.

*Tenemos el compromiso de abogar por los usuarios de los servicios financieros que ofrecemos. **Además de colaborar con la UNE y CONDUSEF***

Reclamaciones directas del cliente ante UNE	1,560
Reclamaciones ante la CONDUSEF	9,925
Total de reclamaciones presentadas	11,485
Resueltas a favor del cliente	3,571
Resueltas a favor del banco	7,914
Número promedio de días para resolver una reclamación	7.97

Privacidad del cliente

Para nosotros es una prioridad la privacidad y la seguridad de los datos de nuestros clientes por lo que contamos con un programa de análisis que se rige bajo las ISO 27001:2001 así como la ISO 31000 la cual hace referencia a las directrices y principios de nuestro sistema de gestión de ciber riesgo. Esto nos permite identificar y minimizar los riesgos a los que están expuestos nuestros activos.

Que nuestros clientes sepan que Banco Azteca se preocupa por resguardar su información personal es, sin duda, un estímulo para seguir confiando en nosotros en el futuro. En Banco Azteca reconocemos las posibles amenazas que existen de manera interna y externa con relación a la gestión personal y financiera de nuestra cartera de clientes. Debido a esto, hemos hecho el compromiso y contamos con los medios (procedimientos, políticas) para salvaguardar la integridad de la información y mantener intacta la confianza de nuestros clientes. En el 2022 no se tuvieron pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente. **(SASB FN-CF-220a.2)** Para la identificación de las vulnerabilidades existentes dentro de Banco, contamos con un progra-



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI: 3-3
SASB: FN-CF-220a.1, FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.3
CSA: 3.8.1, 3.8.2

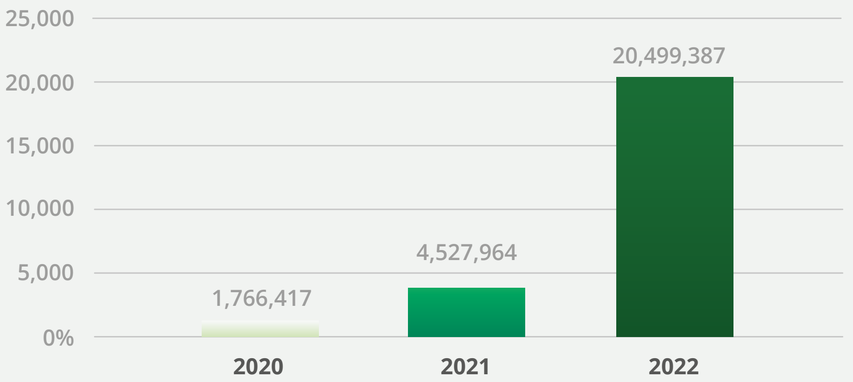


ma de análisis que nos permite identificar, valorar, priorizar y corregir las debilidades detectadas dentro de nuestros activos tecnológicos, los cuales están integrados por aplicaciones, servidores y bases de datos. Este programa nos permite dar cumplimiento a los estándares internacionales de seguridad, normas y/o regulaciones locales o internacionales, a través de herramientas de seguridad de alto nivel, alineadas a los estándares internacionales (CVSS).

El procedimiento ejecutado es considerando dentro de los marcos de trabajo indicados en los controles de las normas ISO 27000:2001, la ISO 31000, así como las políticas y procesos del Departamento de Sistemas de Información.

El licenciamiento de las herramientas, software y recursos informáticos utilizados para realizar el escaneo cuentan con un licenciamiento comercial auténtico, cumpliendo con los estándares internos de configuración de seguridad, a fin de minimizar los riesgos de ejecución de vulnerabilidades. **(GRI 3-3) (SASB FN-CF-230a.3)**

Titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios



Como parte de nuestras campañas secundarias, en 2022 reforzamos la difusión del tema ***Antifraude, con lo cual impactamos a 14,237,813 clientes.***

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 418-1
SASB: FN-CF-230a.1, FN-CB-230a.1, FN-IN-270a.2, FN-IN-270a.1, FIN-AC-270a.2, FN-IN-270a.4, FIN-AC-270a.3

CIBERSEGURIDAD

Con el aumento de amenazas a los dispositivos y ataques al almacenamiento de datos, hoy en día es necesario que las empresas inviertan en seguridad de la información.

En Banco Azteca reconocemos la importancia de proteger la información de nuestros clientes y mantener una sólida infraestructura de seguridad. Por este motivo contamos con un modelo de ciber riesgos el cual se basa en las mejores prácticas internacionales como ISO 27001, NIST, CIS Controls, entre otros. Con este modelo trabajamos en diseñar controles de ciberseguridad para servidores, bases de datos, red, aplicaciones, entre otros, que son implementados en los ecosistemas productivos de la organización y que nos permiten tener bien identificadas las situaciones que representan un riesgo potencial.

Adicionalmente llevamos a cabo evaluaciones permanentes de identificación de vulnerabilidades, procesos rigurosos de monitoreo de amenazas internas y externas, campañas permanentes de concientización a empleados, así como tecnologías de prevención de perdida de datos. Todo lo anterior soportado con un modelo de accesos lógicos con base en el mínimo privilegio hacia los servicios de la organización. **(GRI 3-3)**

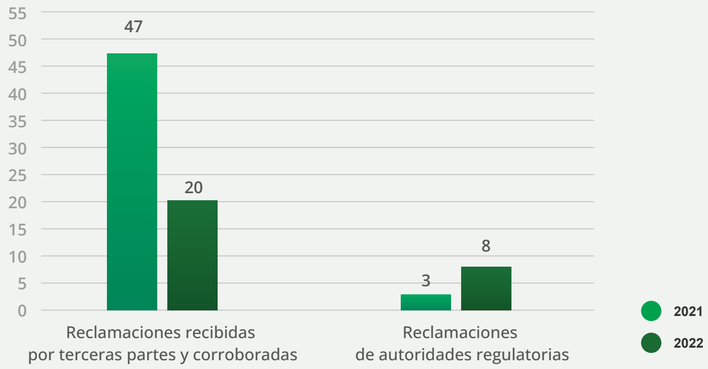
Reclamaciones

Las reclamaciones por parte de terceros y autoridades reguladoras representan un importante recurso de retroalimentación y contribuyen al control y mejora continua de nuestros servicios en Banco Azteca.

En 2022, las reclamaciones recibidas por terceras partes ***se redujeron un 60% respecto a 2021 en México y Latinoamérica.***

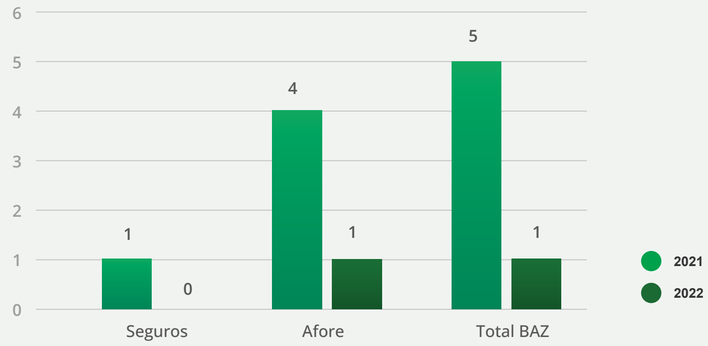
Número de reclamaciones en México

Reclamaciones por tipo



Número de reclamaciones en Latinoamérica

Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas



(SASB FN-CF-230a.1) (SASB FN-CB-230a.1)

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Las reclamaciones recibidas durante ***2022 se concluyeron sin recibir sanciones.***

Acciones correctivas adoptadas en respuesta a las filtraciones de datos

Hemos implementado protocolos que nos permiten responder de manera oportuna ante posibles filtraciones de datos, incluyendo:

1. **Identificación y contención del incidente:** Actuamos rápidamente para identificar la causa y el alcance de la filtración de datos, tomando medidas para detener el acceso no autorizado y notificar a los empleados afectados.
2. **Evaluación de riesgos:** Realizamos una evaluación exhaustiva del riesgo y el impacto de la filtración de datos, lo que nos ayuda a priorizar acciones correctivas y minimizar los daños.
3. **Notificación a los clientes:** Si los datos personales de los clientes se ven comprometidos, los notificamos de inmediato para que puedan tomar medidas para proteger su información y prevenir el fraude.
4. **Cambios en los procesos y operaciones:** Revisamos y actualizamos nuestros procesos y operaciones para fortalecer la seguridad y prevenir incidentes similares en el futuro.
5. **Reevaluación de socios comerciales:** Verificamos los estándares de seguridad de nuestros socios comerciales para asegurarnos de que cumplan con nuestros criterios de protección de datos.
6. **Actualización de la formación:** Proporcionamos formación y entrenamiento continuo a nuestros empleados sobre las mejores prácticas de seguridad y protección de datos.
7. **Mejora tecnológica:** Incorporamos tecnologías actualizadas para aumentar nuestras capacidades de detección y protección de datos, fortaleciendo así nuestro modelo de seguridad de la información.

Este año no tuvimos casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos ***en ninguno de los países donde tenemos presencia.***

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 3-3, 413-1, FS16
SASB: FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.3, FN-CB-240a.4
CSA: 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3

Nuestro enfoque inclusivo nos permite llegar a un público amplio y garantizar que todos tengan la oportunidad de aprender y crecer en el ámbito financiero y emprendedor.

DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE COMUNIDADES

Inclusión y educación financiera

Nos mantenemos en un constante esfuerzo por impulsar la inclusión y educación financiera para que todas las familias mexicanas puedan atender sus necesidades a través de un mejor entendimiento y uso de los productos y servicios financieros.

Desde nuestros inicios, en Banco Azteca hemos buscado impulsar la inclusión y educación financiera, no solo en México, sino en los demás países donde tenemos presencia. Con nuestros productos y servicios de uso sencillo, bancarizamos a la población que no cuenta con ningún producto o servicio financiero contratado, convencidos que, a través de la bancarización y la inclusión financiera, podemos impulsar la prosperidad incluyente.



Aprende y Crece

Nuestro programa de educación financiera “Aprende y Crece”, tiene como objetivo principal promover un adecuado manejo de las finanzas personales y fomentar la cultura emprendedora en individuos de todas las edades. Nos destacamos por nuestra constante innovación, incorporando estrategias de enseñanza y recursos educativos lúdicos y digitales que hacen que el aprendizaje sea interactivo y fácil. Brindamos a los participantes las herramientas necesarias para comprender conceptos financieros complejos de manera accesible y aplicarlos en su vida diaria.

Además, entendemos que cada persona tiene diferentes necesidades y preferencias de aprendizaje. Es por eso por lo que “Aprende y Crece” ofrece diversas modalidades, adaptándonos a las circunstancias individuales de los participantes. Ya sea en clases presenciales, donde los estudiantes pueden interactuar directamente con los instructores y sus compañeros de clase, o en modalidad virtual, a través de plataformas en línea que permiten acceder a los contenidos desde cualquier lugar y en cualquier momento. También ofrecemos una opción híbrida, combinando lo mejor de ambos mundos, para aquellos que desean aprovechar los beneficios de la interacción en persona y la flexibilidad de los recursos digitales.

De igual forma, todas nuestras iniciativas cuentan con profesionales especializados, así como metodologías pedagógicas y plataformas innovadoras que facilitan a nuestros usuarios el aprendizaje. **(GRI 413-1)**

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI: 3-3, 413-1, FS16
SASB: FN-CB-240ª.1, FN-CB-240ª.3, FN-CB-240ª.4

Programas e iniciativas de Aprende y Crece.

Contamos con una variedad de programas e iniciativas derivados de "Aprende y Crece" que benefician a estudiantes, clientes, colaboradores y público en general, cada grupo tiene acceso a programas personalizados diseñados para satisfacer sus necesidades específicas.

Iniciativa	Objetivo y descripción de la iniciativa	Grupo de beneficiarios	Número de beneficiarios
Diplomado en Educación Financiera y Negocios	Este diplomado virtual cuenta con validez curricular ya que su contenido está revisado por la Facultad de Economía de la Universidad Autónoma de México (UNAM). Cuenta con **120** horas de duración, divididas en **8** módulos que contienen temas como: ahorro, crédito, seguros, inversión, ahorro para el retiro, emprendimiento, desarrollo empresarial y uso de herramientas financieras digitales. Esta información se comparte a través de más de **700** recursos educativos como lo son: infografías animadas, videos, podcast, ejercicios, evaluaciones y mucho más. Esta iniciativa busca desarrollar las capacidades financieras de los usuarios para promover el uso correcto de los productos y servicios financieros, y el logro de metas financieras en las diferentes etapas de la vida.	Público en general	19,120
SNEF	Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) en participación con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y la Administración de Banca y Mercados (ABM).	Niños, jóvenes y adultos	24,601
Van Itinerante	Visitamos diferentes universidades en todo el país, brindando a los jóvenes la oportunidad de aprender a través de experiencias tecnológicas y financieras. Esta iniciativa busca fomenta el aprendizaje activo y proporciona a los jóvenes las herramientas necesarias para desenvolverse en el ámbito financiero, al mismo tiempo que los inspira a aprovechar las oportunidades que la tecnología ofrece en este campo.	Jóvenes universitarios	4,850
Canal de YouTube	A través de nuestro canal, ofrecemos una variedad de cápsulas y videos educativos sobre finanzas personales y negocios. Esta iniciativa busca brindar información clara y práctica que ayude a los usuarios a tomar decisiones financieras inteligentes y a desarrollar habilidades empresariales sólidas.	Público en general	12,860
Educación Financiera para clientes	Tenemos una sección especialmente dedicada a nuestros clientes en el sitio web de "Aprende y Crece", con el objetivo de brindarles recursos educativos que les permitan mejorar sus finanzas personales. En esta sección, ponemos a la disposición de nuestros clientes una amplia variedad de herramientas y materiales diseñados para ayudarles a adquirir conocimientos financieros y desarrollar habilidades para administrar de manera eficiente sus recursos económicos.	Clientes de Banco Azteca	4,000
Sitio Internet	Es la plataforma más robusta de Latinoamérica que ofrece a los usuarios contenido especializado para diferentes grupos de interés y múltiples interacciones a través de redes sociales.	Público en general	81,395
Mujeres GS	Espacio con perspectiva de género para colaboradoras de Grupo Salinas, con contenido generado especialmente para ellas, como: 6 Talleres presenciales y webinars con temas de presupuesto, ahorro, crédito, inversión, previsión (seguros y AFORE) y emprendimiento.	Socias (Colaboradoras de Grupo Salinas)	2,000
Alcance total de beneficiados con talleres, programas e iniciativas:			148,826

(SASB: FN-CB-240ª.4)

Es importante mencionar que dentro del número de alcance total, se encuentran integradas 44,119 personas que participaron en la Semana Integral Financiera para Mexicanos en el Exterior (SEFIME), la cual busca apoyar a la comunidad latinoamericana migrante que se encuentra en Estados Unidos y Canadá. Varios de los programas e iniciativas presentadas anteriormente también fueron impartidos durante esta semana con el fin de que estos usuarios pudieran aprender sobre temas de bancarización, remesas, educación financiera, etc. **(GRI: FS16)**

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Talleres impartidos por tipo de beneficiario

	2021				2022			
Grupo de beneficiarios	Talleres	No. de beneficiarios	No. de talleres presenciales impartidos	No. de talleres virtuales impartidos	Talleres	No. de beneficiarios	No. de talleres presenciales impartidos	No. de talleres virtuales impartidos
Mujeres	11	250	0	11	1	33	0	1
Niñas, niños y jóvenes	64	25,591	0	64	55	6,725	0	55
Emprendedores	45	6,748	0	45	15	1,191	0	15
Colaboradoras y Colaboradores	4	223	0	4	2	50	0	2
Sociedad en general	16	14,089	0	16	46	175,232	1	45
Clientes	16	6,037	0	16		20,359		

Intervenciones de educación financiera desglosadas por edad y género

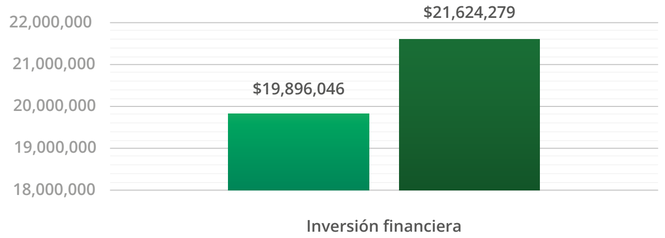
18 a 35 años	36,830	18,140
36 a 45	9,548	4,703
46 a 60	5,456	2,687
60 o más años	84,571	41,655

*En 2022, beneficiamos a un total de 352,416 personas con todas las iniciativas de **Aprende y Crece***



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Inversión total en iniciativas de educación financiera
Cifras en Pesos Mexicanos



La inversión total en iniciativas de educación financiera aumentó un 8.2% respecto al año anterior



Beneficiarios capacitados en Latinoamérica

	2021				2022			
	Guatemala	Honduras	Panamá	Total	Guatemala	Honduras	Panamá	Total
Beneficiarios capacitados	5,962	18,375	289	24,626	13,764	40,600	6,950	54,364
Aliados	4	7	5	16	12	8	5	13

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Alianzas

Nuestro programa “Aprende y Crece” se fortalece gracias a las diversas alianzas estratégicas con las que contamos, las cuales nos permiten enriquecer nuestros recursos educativos y estrategias de enseñanza, brindando a nuestros participantes una experiencia de aprendizaje aún más completa y enriquecedora en temas como: ahorro, crédito, inversión, ciberseguridad, seguros, ahorro para el retiro, salud financiera y emprendimiento.

País	Nuevas alianzas 2022[12]
México	CONDUSEF Instituto Mexiquense del Emprendedor, Jóvenes Construyendo el Futuro, UPAX, Grupo Salinas, Guardia Nacional, Universidades: Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli (TESCI), Universidad Tecnológica del Sureste de Veracruz (UTSV), Universidad Tecnológica de Aguascalientes (UTAGS), Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) Facultad de Economía, Universidad Popular de la Chontalpa (UPCH), Universidad Autónoma de Baja California (UABC), Universidad de Guadalajara (UDG), Universidad Tecnológica Metropolitana (UTM), Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), Asociación de Bancos de México (ABM), Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), Instituto de los Mexicanos en el Exterior, Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), Instituto Mexiquense del Emprendedor y el Banco de México.
Guatemala	Fundación Azteca, Cámara de la Micro Pequeña y Mediana Empresa (CAMIPYME), NEGU, OVERGENIUS
Honduras	Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Aliadas, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, PROLEMPA
Panamá	Superintendencia de Bancos de Panamá, Centro de Innovación Desarrollo Tecnológico y Emprendimiento (CIDETE)

[12] Los principales medios utilizados son redes sociales, Rp y sitio. Los proyectos relevantes incluyen webinars, artículos e infografías.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso- competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso- grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 2-6, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2
CSA: 3.2.3

CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

Comprendemos que nuestro compromiso con la sustentabilidad debe ir más allá de nuestros límites organizacionales, por lo que buscamos mantener una cadena de suministro responsable, compartiendo nuestros principios y valores hacia los proveedores y socios comerciales. A través de medidas y criterios de evaluación, logramos promover que nuestra visión se comunique y se implementen buenas prácticas en temas sociales y ambientales, llegando a una prosperidad incluyente.



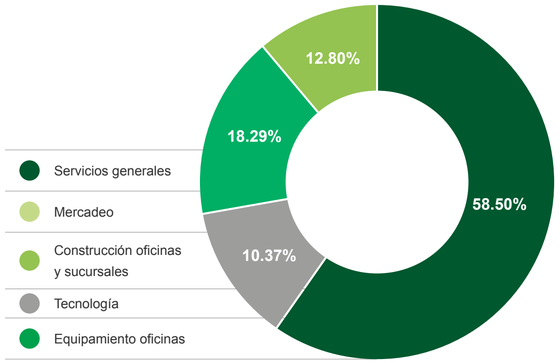
Proveedores

Nuestros proveedores son parte integral de la cadena de suministro y desempeñan un papel importante en la calidad, disponibilidad y costos de los productos y servicios que ofertamos. Definimos claramente los principios de relación y negociación, alineados con nuestro Código de Ética, con el fin de mantener relaciones de negocio estrechas a largo plazo.

Dichos principios se enfocan en ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo, honesto y respetuoso, manteniendo total transparencia en la comunicación y evitando en todo momento cualquier posible conflicto de interés, lo que nos permite generar negociaciones basadas en criterios de calidad, precio y entrega en línea con las prácticas y procedimientos de Grupo Elektra.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Dstribución de proveedores por tipo de productos y servicios de Banco Azteca



(GRI 2-6)

Se evaluaron 40 proveedores bajo criterios ambientales y 50 bajo criterios sociales y no se identificaron impactos negativos en temas ***ASG. (GRI 308-1) (GRI 308-2) (GRI 414-1) (GRI 414-2)***

Gasto en proveedores locales

	Banco Azteca
Proveedores locales	93.81%
Proveedores extranjeros	6.19%
Total (Millones MXN)	1,340

(GRI 204-1)

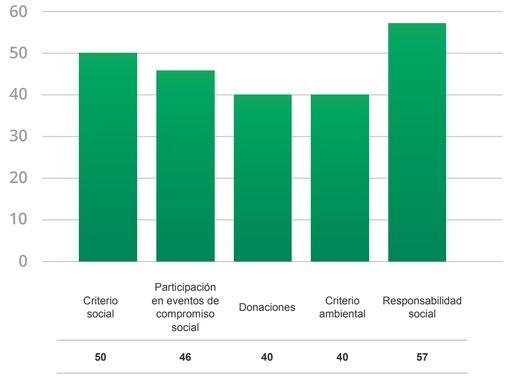
Evaluación y selección de proveedores con criterios ambientales y sociales

La evaluación de proveedores es una herramienta fundamental para garantizar que las colaboraciones que realizamos cumplan con nuestra visión y se adhieran a nuestros valores en temas ambientales y sociales. Esto nos ayuda a tomar decisiones responsables al seleccionar nuevos socios comerciales.

Certificación de Círculo de Proveedores

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

Proveedores evaluados en temas ASG



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

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso- competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso- grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



DESEMPEÑO AMBIENTAL



Conscientes de la importancia de preservar el medio ambiente, nos encontramos trabajando constantemente en mejorar nuestras prácticas para reducir nuestro impacto ambiental.

En Banco Azteca contamos con políticas complementarias que refuerzan nuestro compromiso con la responsabilidad ambiental. Estas políticas van más allá de los requisitos legales y nos permiten implementar medidas adicionales para reducir nuestro impacto ambiental, promover la eficiencia energética, gestionar adecuadamente los residuos y preservar los recursos naturales.

- **Política de Consumo de Agua:** establece los lineamientos para el cuidado y consumo del agua en nuestras sucursales

- **Política de Energía:** establece los lineamientos y acciones para el uso eficiente de energía en nuestras sucursales

- **Política de cambio climático:** establece el compromiso de la compañía para la mitigación de impactos negativos con respecto a riesgos físicos derivados del cambio climático

- **Política de Residuos Sólidos:** define las actividades y lineamientos que regulan la separación y recolección de residuos en los Corporativos de GS, conforme a la normatividad vigente

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB



CONSUMO ENERGÉTICO

Consumo combustible

La operación de nuestro negocio no genera un uso significativo de combustibles fósiles; no obstante, reconocemos la importancia de monitorear nuestro consumo e implementar estrategias de mitigación de los impactos.

En 2022 no tuvimos consumos de diésel y gas LP, sin embargo, identificamos que los consumos habituales de gasolina se vieron afectados por un cambio en la razón social que registró el gasto, por lo que pasaron de Banco a Elektra.

Estamos trabajando en mejorar nuestra metodología para que los datos a futuro sean consistentes y reflejen de forma clara y transparente los esfuerzos que estamos haciendo por reducir nuestras emisiones GEI.

	2022
Gasolina (lts)	**766,712**
Total (GJ)	**29,336.01**

[13] **Metodología de Cálculo:**
- **Análisis y revisión de más de 45,000 facturas y reportes de combustibles.**
- **Factores de conversión procedentes del Registro Nacional de Emisiones (RENE)**

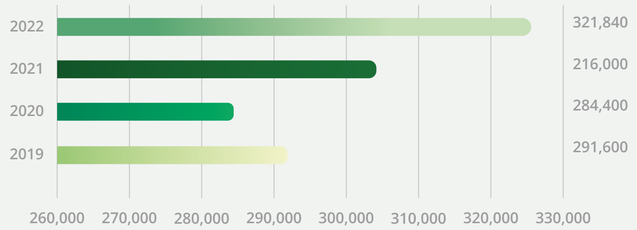
Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Consumo de electricidad

En 2022 tuvimos un consumo total de energía de 321,840 GJ, esto representa un ligero incremento del 5% con respecto al año 2021 que corresponde a la apertura de nuevas sucursales. El 29% de la energía consumida provino de fuentes renovables.

*Actualmente contamos con sistemas fotovoltaicos instalados en **4 sucursales, los cuales generan el 30% de la energía que se consume en esas sucursales.** Contamos con un programa de eficiencia energética en el 100% de las sucursales de Banco Azteca*

Consumo total de electricidad 2019-2022 (GJ)



[14]	Unidad de medida	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Var 22-21
Energía no renovable	GWH	59	57	60	64	7%
Energía renovable	GWH	22	22	25	26	4%
Energía eléctrica (total)	GWH	81	79	85	90	6%
Consumo energético	GJ	291,600	284,400	306,000	321,840	25%
Costo total del consumo de energía	Pesos mexicanos (MXN)	224,245,584	224,810,439	228,414,324	253,015,339	11%
Cobertura de los datos (como porcentaje del denominador)	Porcentaje de los ingresos totales	62	.56	.55%	.57%	-21%

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

[14] Metodología de Cálculo:
Análisis y revisión de más de 60,000 recibos de energía CFE y de la empresa que nos suministra energía renovable para el consumo eléctrico.
Suma total del consumo de energía eléctrica
Se utilizó el factor de conversión de: 3,600 GJ/GWh

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5
CSA: 2.1

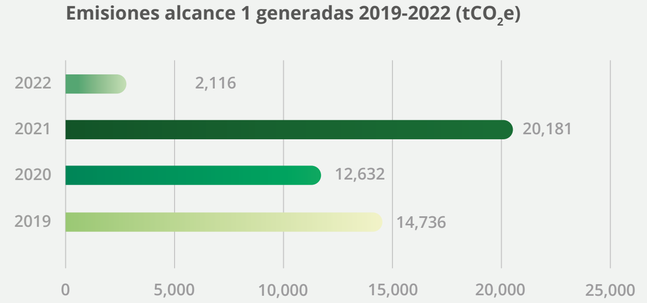
	2021	2022	Var 22-21
Intensidad energética kWh/ Colaborador	1,627	1,959	20%

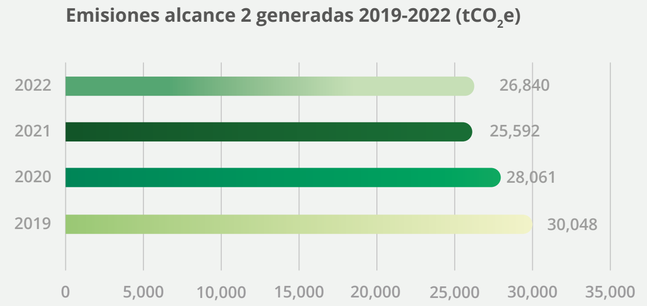
(GRI 302-3)

[15] Intensidad energética 2021 solo estaría contando la energía eléctrica interna consumida durante ambos años. Para la intensidad energética del 2022 se estaría considerando la energía eléctrica y energía de combustible utilizado.



Emisiones GEI





(GRI 305-2)

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

GRI: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5
CSA: 2.1

Banco Azteca (TonCO²eq)

	2019	2020	2021	2022	Var 22-21[16]
Alcance 1	**14,736**	**12,632**	**20,181**	**2,116**	**-89.5%**
Cobertura de los datos	**.62%**	**.56%**	**.55**	**.57**	**3.63%**
Alcance 2	**30,048**	**28,061**	**25,592**	**27,840**	**8.7%**
Cobertura de los datos	**.62%**	**.56%**	**.55%**	**.57%**	**3.63%**
Total (Alcance 1 +2)	**44,784**	**40,693**	**45,772**	**29,956**	**-34.5%**

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-5)

Banco Azteca (TonCO²eq)

	2019	2020	2021	2022	Var 22-21	Variación 22-21
Alcance 3[17]	1,716	413	271	2,311		752%

[16] La disminución considerable en el Alcance 1 corresponde a que la contabilización de combustible de Diesel pasó a ser parte de Tiendas Elektra por motivos organizacionales. Favor de ingresar al Databook de Tiendas Elektra.

El cálculo de contaminantes emitidos se basa en la metodología, factores e información compartida por el gobierno mexicano.

- La línea base de emisiones fue considerada con el 2015.
- Alcance 1: 27,653.3 tonCO²eq
- Alcance 2: 14,298 tonCO²eq

Alcance 1: Cuentas contables de gastos SAP

- Emisiones de dióxido de carbono (CO^2), metano (CH4) y óxido nitroso (N2O) derivadas de la quema directa de combustibles.
- Los principales combustibles utilizados son Gasolina.
- Las toneladas de CO^2 equivalentes contemplan la suma de las fuentes fijas y móviles.
- Los factores de conversión se comparten a través del DOF.

Alcance 2: Cobranza centralizada CFE

- Emisiones de Dióxido de Carbono (CO^2) derivadas de la quema de combustibles fósiles por el proveedor eléctrico para la generación de la energía que se consumirá para la operación.
- Las emisiones se calculan de acuerdo con los MWh consumidos por no servicio (RPU) CFE.
- Factor Emisión CFE para 2022: 0.435tCO² /MWh

[17] Factor de conversión: 0.00017 ton CO²eq/km

• Emisiones alcance 3 considera únicamente viajes de negocio.

(GRI 305-3) (GRI 305-5)

Algunos de los cambios más significativos derivados de la vida postpandemia fue la reanudación de ciertas prácticas de viaje en nuestro negocio. A medida que las restricciones cada vez son menores y las actividades comerciales vuelven a la normalidad, hemos detectado un aumento en los desplazamientos necesarios para mantener nuestras relaciones comerciales y proteger la integridad del negocio. A pesar de este incremento, nos comprometemos a mitigar nuestro impacto ambiental y continuaremos impulsando y mejorando nuestras prácticas sostenibles para equilibrar las necesidades operativas con la responsabilidad ambiental.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI: 303-5
CSA: 2.4

Agua

La gestión responsable del agua es un aspecto fundamental en el ámbito de la prosperidad incluyente. En vista de la pandemia del COVID-19 y el regreso a las actividades presenciales en nuestras sucursales, es crucial reconocer la necesidad de optimizar el consumo de recursos, especialmente el agua.

En Banco Azteca, nos comprometemos a mitigar y reducir el consumo de agua a través de la implementación de tecnologías eficientes, como dispositivos de ahorro de agua, así como la concientización y educación de nuestros colaboradores.



Consumo de agua

	Unidad de medida	Resultados 2019	Resultados 2020	Resultados 2021	Resultados 2022	Variación 22-21
Consumo total de agua	**Metros cúbicos**	**152,072**	**125,527**	**497,047**	**155,714**	**-69%**
Cobertura de los datos (como porcentaje del denominador)	**Porcentaje de: ingresos de Banco Azteca**	**.62%**	**.56%**	**.55%**	**.57%**	**-71%**

(GRI 303-5)

[18] Todo nuestro consumo de agua proviene de fuentes municipales.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Estrategia de medición y gestión de riesgo ambiental

Banco Azteca se encuentra desarrollando una estrategia integral de medición y gestión de riesgos ambientales, con un enfoque sólido y responsable que refleja nuestro compromiso con la sustentabilidad y la mitigación del cambio climático.

Como parte de estos esfuerzos, Banco Azteca financia a través de su cartera corporativa proyectos de energías renovables que sean una fuente alterna de energía y menos contaminante, representando un 5.8% del saldo al cierre del año.

A su vez, para abordar de manera efectiva los desafíos ambientales actuales, hemos adoptado las recomendaciones del TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures), un marco global líder en la divulgación de información financiera relacionada con los riesgos y oportunidades que surgen del cambio climático, permitiéndonos evaluar y divulgar de manera transparente sus efectos en nuestro negocio y nuestros clientes.

Además, como parte de nuestra iniciativa, en 2023 se desarrolló un piloto con datos al cierre del año utilizando la metodología de PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), reconocida a nivel internacional para medir las emisiones de carbono asociadas a una cartera de crédito. A través de esta metodología, pudimos cuantificar y monitorear de manera preliminar las emisiones de CO^2 financiadas por los préstamos corporativos que facilitamos, con el fin de contribuir a la medición de la huella de carbono y con ello planear una transición ordenada hacia una economía baja en carbono.

Esta estrategia integrada nos permite tomar decisiones informadas y responsables, promoviendo la inversión de proyectos verdes y con bajo impacto en el medio ambiente, asegurando la gestión adecuada de los riesgos climáticos tanto para nuestra institución como para nuestros clientes.

Finalmente, Banco Azteca reconoce la importancia de asumir un papel activo en la lucha contra el cambio climático, por ello estamos comprometidos con la transparencia y la rendición de cuentas, las cuales nos ayudan a reforzar nuestro objetivo para crear una prosperidad incluyente.

2021	2022	2023	Caminando juntos hacia la prosperidad incluyente
Se renovó el compromiso con el pacto mundial de la ONU. Por primera vez, realizamos un análisis de riesgos climáticos con respecto a las carteras de consumo y corporativas del banco. Tomando en cuenta las recomendaciones del TCFD para la medición de riesgos climáticos, se realizó un piloto en el que se desarrollaron pruebas de estrés sobre una muestra de empresas de la cartera de crédito corporativo ligado a riesgos físicos y de transición y su impacto a nivel financiero.	Actualización del análisis de riesgos climáticos en una fase 2, aplicándolo a la totalidad de nuestra cartera de crédito corporativo. Comenzamos nuestra adhesión con el TCFD para ser signatarios de manera formal. Comenzamos el desarrollo de un piloto para medir las emisiones de carbono financiadas a través de nuestra cartera de crédito corporativo utilizando la metodología de PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), dicho análisis se prevé estar listo en el primer trimestre del 2023. Elaboración y actualización de un tablero de control de riesgos climáticos y sociales, el cual está siendo reportado de manera periódica a nuestro Comité de Riesgos.	Se realizó un piloto para medir las emisiones de carbono financiadas a través de nuestra cartera de crédito corporativo utilizando la metodología de PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) El 28 de marzo de 2023 oficializamos nuestro compromiso de adherirnos al TCFD. Se robustecerá el estudio de emisiones financiadas con Métricas adicionales y se tiene planeado definir metas de reducción de emisiones a mediano plazo	Buscamos fortalecer nuestros esfuerzos considerando: Incluir factores ambientales no climáticos, riesgos sociales, así como definir metas para la reducción y mitigación de riesgos y para la transición hacia una economía baja en carbono.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Nuestro avance en los 4 pilares del TCFD:

A

Gobierno: La Dirección del Banco se encuentra impulsando la estrategia de cambio climático, junto con la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR), para la cual se formó un Grupo de Trabajo de Cambio Climático, integrado también por el área de Crédito Corporativo, el cual está encargado de realizar los análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, así como de implementar la estrategia y reportar los avances al Comité de Riesgos y a nivel externo con nuestros grupos de interés.

Por otra parte, se encuentra en etapa de diseño e implementación la constitución del Comité de Sustentabilidad de Banco Azteca / Grupo Elektra, el cual se encargará de definir la estrategia global del Banco en materia de sustentabilidad, alinearla con los objetivos del Consejo de Administración, y llevar a cabo iniciativas ligadas a dicha estrategia.

B

Estrategia: Siendo el segundo año en el que Banco Azteca reporta resultados de su análisis de riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático, la organización demuestra que la gestión de riesgos climáticos y su apetito por impulsar iniciativas de negocio que coadyuven a la reducción de la huella de carbono, se encuentran alineadas con su estrategia corporativa y la gestión integral de riesgos.

La organización demuestra su resiliencia ante el cambio climático, tomando en cuenta diferentes escenarios relacionados con el cambio climático, incluyendo un escenario de 2°C o menos, para el cual nuestros clientes y la misma operativa se encuentran cubiertos por niveles de capitalización adecuados.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

C

Gestión de Riesgos Climáticos: Utilizando las recomendaciones del Task Force on Climate Related Financial Disclosure (TCFD), se generaron mapas de calor de los riesgos físicos y de transición que afectan en el corto, mediano y largo plazo a nuestras carteras corporativas y de consumo, con el objetivo de identificar la exposición que tenemos ante el cambio climático y con ello definir la estrategia de mitigación de los efectos de cambio climático en nuestra operación.

Adicionalmente, se realizó un análisis de escenarios climáticos sobre la cartera corporativa de Banco Azteca, utilizando el marco elaborado por la Red para el Enverdecimiento del Sistema Financiero (NGFS, por sus siglas en inglés), el cual considera los siguientes tres escenarios de estrés climático (Orderly, Disorderly y Hot House).

Por último, se realizó un piloto para medir las emisiones de carbono financiadas a través de nuestra cartera de crédito corporativo utilizando la metodología de PCAF, a través del cual pudimos identificar emisiones GEI de Alcance 3 bajo una métrica distinta.

D

Métricas y Metas Climáticas: Como resultado de la actualización del análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, Banco Azteca reporta los mapas de calor de riesgos físicos y de transición que afectan a las carteras corporativas y de consumo, así como los resultados de las pruebas piloto de estrés sobre la cartera corporativa, a través de las cuales se identificaron los efectos crediticios sobre los sectores a los que prestamos en un horizonte de corto, mediano y largo plazo, tomando en cuenta los escenarios climáticos sugeridos por la Red para el Enverdecimiento del Sistema Financiero (NGFS, por sus siglas en inglés).

Adicionalmente, en un esfuerzo por mejorar la divulgación de métricas en línea con las recomendaciones del TCFD, este año volvemos a divulgar las emisiones GEI de Alcance 1, 2 y 3, así como los resultados de un estudio preliminar para medir las emisiones financiadas por Banco Azteca por medio de nuestro portafolio de crédito corporativo, utilizando la metodología de PCAF.

El detalle de las métricas de las emisiones GEI se ubica en las páginas de nuestro informe de sustentabilidad.

Los objetivos utilizados por la organización para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático han sido establecidos por el Grupo de Trabajo de Cambio Climático y nuestro desempeño frente a estos ha estado en línea con los planes de la organización en materia de divulgación y alineación con los principales estándares internacionales en materia de finanzas sustentables.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

“Thinkhazrd es una herramienta del Global Facility for Disaster Reduction and Recovery (GFDRR) del banco Mundial”

TCFD Fase 2

En 2021, llevamos a cabo un primer análisis de riesgos climáticos de la cartera de consumo y corporativa, tomando una muestra de empresas para la realización de un piloto de pruebas de estrés ligadas a riesgos climáticos, de acuerdo con las recomendaciones del TCFD (*Task Force on Climate Related Financial Disclosure).*

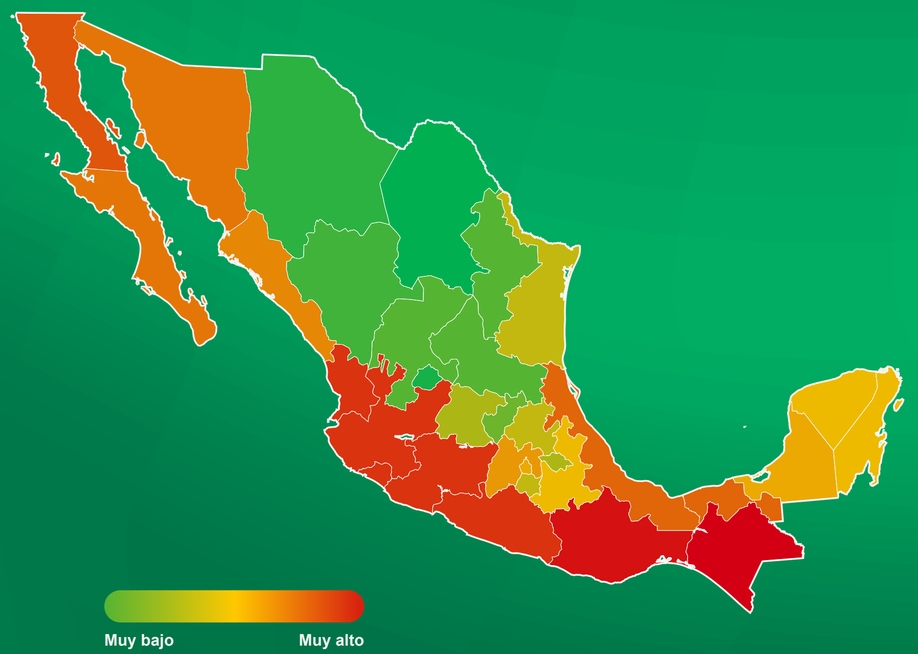
Este año se trabajó en la actualización del análisis de riesgos climáticos (físicos y de transición).

¡Utilizando la metodología de ThinkHazard! para la identificación de riesgos físicos agudos (provocados por desastres naturales) y crónicos (derivados de cambios a largo plazo en los patrones del clima), clasificamos cada zona geográfica del país, según el nivel de sensibilidad al que se enfrenta para cada tipo de riesgo físico.

Este ejercicio nos permitió clasificar los Estados de México con respecto a la frecuencia y a la severidad observada de los fenómenos climáticos agudos, y en este ejercicio también incluimos riesgos no climáticos que afectan a nuestras operaciones, y con ello construimos un semáforo de riesgo con cinco niveles de alerta para identificar las regiones que pueden incrementar su afectación. Dicho ejercicio fue aplicado a las sucursales del banco y a las carteras de crédito corporativo y de consumo.

Utilizamos la misma metodología de *ThinkHazard!*

Riesgos ambientales (climáticos + no climáticos)[19]



[19] Los riesgos climáticos incluyen los siguientes fenómenos – inundación fluvial, urbana y costera, desprendimiento de tierras, calor extremo, incendio forestal, ciclón, escasez de agua. Los riesgos no climáticos incluyen – terremoto, tsunami y erupción volcánica.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

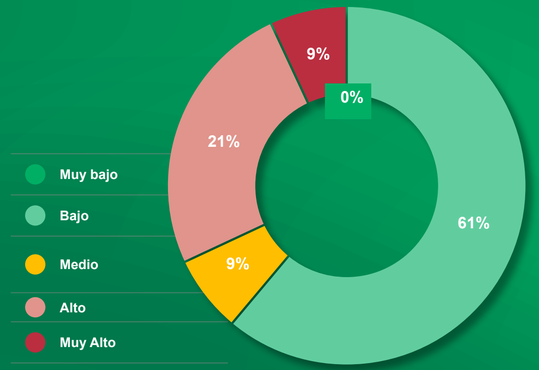
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

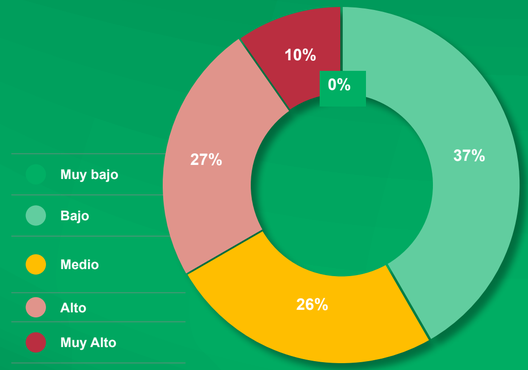
Porcentaje de cartera impactadas por riesgo climático

Riesgo físico

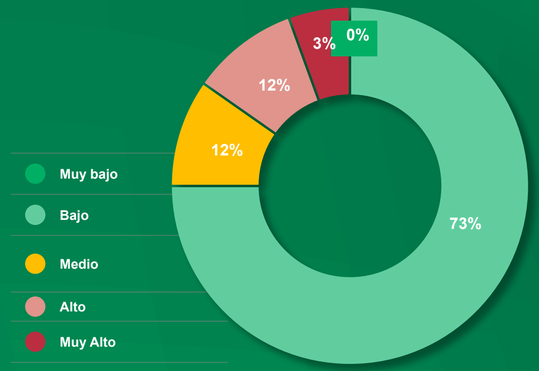
Cartera corporativa

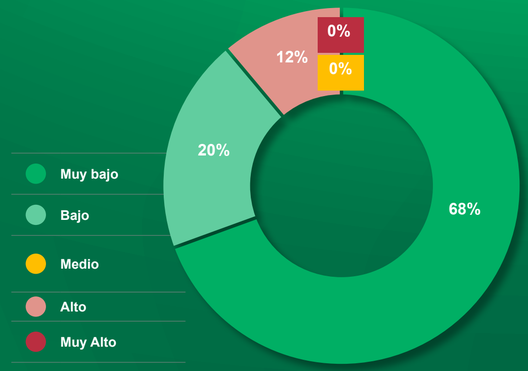


Cartera de consumo



Riesgo de transición





Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Adicionalmente, se realizaron pruebas de estrés sobre el total de la cartera de crédito corporativo. Para este ejercicio se utilizó una herramienta de riesgo climático propiedad de Moody's Analytics *(Climate Risk®)*[20] , la cual se basa en el marco elaborado por la Red para el Enverdecimiento del Sistema Financiero (NGFS, por sus siglas en inglés), considerando tres escenarios de estrés climático: Orderly, Disorderly y Hot House.

Cada uno de éstos contemplan la velocidad de reacción de las empresas para poder contener y prevenir riesgos climáticos que afecten su operación.

Escenario Orderly: Contempla políticas climáticas introducidas de manera temprana y precios óptimos del carbón introducidos inmediatamente. El resultado es que el riego climático sea relativamente moderado.

Escenario Disorderly: Propone políticas climáticas introducidas de manera retrasada. Provoca que los riesgos de transición sean grandes.

Escenario Hot House: En él se establece que las políticas actuales continúan y los esfuerzos globales son insuficientes para combatir el calentamiento global, resultando en un riesgo físico severo con *impactos irreversibles.*

A su vez, también se contemplaron tres tipos de riesgo: riesgos físicos, riesgos de transición y el combinado.

Riesgos físicos: Son los riesgos que surgen de eventos relacionados con el cambio climático (inundación, huracanes, escasez de agua, calor extremo e incendios forestales, entre otros).

Riesgos de transición: Se refiere a los riesgos que surgirán debido al cambio hacia una economía baja en carbono, como respuesta al cambio climático (riesgos legales y de políticas, tecnológicos, de mercado y reputacionales).

Riesgo combinado: Toma en cuenta tanto riesgos físicos como de transición.

[20] **Banco Azteca se hace responsable de los datos publicados y deslinda a Moody´s de cualquier reclamo con respecto al estudio.**

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso Competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso Grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Sobre la metodología utilizada

Se midió el efecto del cambio climático en los diferentes escenarios para cada una de las empresas que conforman el portafolio en un horizonte a treinta años, para el cual se determinó el nivel del cambio en el riesgo crediticio.

Posteriormente, se segmentaron las empresas que conforman la cartera empresarial por sectores económicos, lo que nos permitió tener una mayor visibilidad y alcance del estudio.

Los sectores que comprenden el análisis de la cartera corporativa son los siguientes: Financiero, Construcción, Retail, Telecom, Medios y Publicidad, Salud, Inmobiliario, Energías Renovables, Industrial, Metales y Comercios varios, entre otros.

Métricas clave	Escenario climático NGFS[21]		
	Implementación temprana (Orderly)	Implementación tardía (Disorderly)	Sin políticas y +2°C (Hot House)
Mayor sensibilidad a riesgo climático	Construcción, metales e industrial	Construcción, metales e industrial	Inmobiliario, construcción, metales e industrial
Menor sensibilidad a riesgo climático	Retail y salud	Retail y salud	Financiero, comercios varios, retail y salud
Mayor deterioro en rating	Retail	Retail, salud e industrial	Retail, salud e industrial
Mayor mejora en rating	Medios y publicidad y financiero	Financiero, medios y publicidad, energías renovables	Medios y publicidad

[21] Con el presente análisis, se pudo determinar que hay sectores que muestran una mayor sensibilidad a riesgos climáticos que otros, como son construcción, Industrial, Metales e inmobiliario. Sin embargo, los sectores que tendrían un mayor deterioro en calificaciones crediticias son retail, salud e industrial. Esto se debe a que actualmente nos encontramos en un cambio en el ciclo crediticios, el cual se toma como punto de referencia para la proyección a futuro.

Siguientes pasos

Banco Azteca acompañará a las empresas acreditadas con mayor sensibilidad a riesgo climático a analizar posibles escenarios sobre el impacto climático que tienen sus operaciones y los cambios regulatorios que podrían afectar su rentabilidad, con la finalidad de reducir el riesgo en el mediano y largo plazo.

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

En cuanto al riesgo físico de nuestra cartera de consumo, Banco Azteca está tomando las acciones necesarias a través de su plan de continuidad de negocio y con los respectivos seguros contra daños por efectos del clima.

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Medición de las emisiones financiadas en nuestra cartera de crédito corporativo

Como parte de este compromiso con el medio ambiente, Banco Azteca desarrolló un piloto para la medición preliminar de emisiones financiadas por el propio banco a través de su cartera de crédito corporativo.

Tomado como referencia la metodología realizada por PCAF *(Partnership for Carbon Accounting Financials),* organización internacional compuesta por varias instituciones financieras y cuya finalidad es el desarrollo y la implementación de un enfoque armonizado que permita evaluar y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas con los préstamos e inversiones.

Sobre la metodología

En este primer ejercicio se realizó un análisis con referentes públicos del mercado para dimensionar el tamaño y el alcance de las emisiones que conforman la cartera corporativa.

Se dividió la cartera en sectores económicos, posteriormente, se realizó el cálculo de la proporción de emisiones tomando en consideración las referencias del mercado a través del tamaño de activos que comparten líneas de negocio con nuestras contrapartes de la cartera corporativa.

Una vez calculadas las proporciones de las emisiones y comparadas con las referencias públicas del mercado, se realizó el cálculo de las emisiones de las empresas que conforman nuestra cartera corporativa.

A su vez, y tomando en consideración el saldo de la línea de crédito que mantiene cada una de las contrapartes con Banco Azteca, se pudo inferir el porcentaje promedio de emisiones que son financiadas por nuestra institución.

Para el cálculo, y tal como lo estipula la metodología de PCAF, se usó la fórmula siguiente[22]:

$$Emisiones\ financiadas = \sum_{c} \frac{Saldo\ al\ cierre\ de\ 2022\ (de\ la\ contraparte)}{Total\ Capital\ Contable + Deuda\ (de\ la\ contraparte)}\ x\ Emisiones\ (de\ la\ contraparte)$$

Este cálculo permite a Banco Azteca conocer el nivel de las emisiones financiadas y dimensionar el impacto indirecto en nuestra huella de carbono (alcance 3).

Parte de este ejercicio tiene como finalidad el acompañamiento con los clientes corporativos, para sensibilizarlos sobre la importancia de este análisis y promover una reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en el mediano y largo plazo.

Índice →

Sobre este Databook →

Somos Banco Azteca →

Compromiso- competitividad →

Finanzas Sostenibles →

Compromiso- grupos de interés →

Desempeño ambiental →

Índice de contenidos →

Tiendas Elektra →

Italika →

Banco Azteca →

Contenidos GRI SASB

Resultados[23]

Sector	Emisiones financiadas (tCO^2)
Comercios varios	1,367
Construcción	218,959
Inmobiliario	2,848
Financiero	87,792
Minería	508,520
Industrial	23,896
Retail	4,437
Geotérmica	46
Eólica	35
Salud	278
Medios y Publicidad	948
TOTAL	849,126

Aunque el sector minería posee los niveles de emisiones más altas de la tabla – por la naturaleza misma de su negocio – esto no es representativo de la proporción que tiene en el saldo de la cartera de crédito corporativa, la cual es menos del 15%.

Se estimó en este primer ejercicio que, en 2022 las emisiones financiadas por Banco Azteca fueron de 849,126 toneladas de CO^2. Como parte de un esfuerzo adicional para el siguiente reporte, se tomarán en cuenta el nivel de intensidad de dichas emisiones.

[22] La metodología completa, así como los fundamentos estipulados por PCAF para el cálculo de emisiones financiadas, pueden ser consultados a detalle en el siguiente enlace: https://carbonaccountingfinancials.com/files/downloads/PCAF-Global-GHG-Standard.pdf

[23] Aunque el sector minería posee los niveles de emisiones más altas de la tabla – por la naturaleza misma de su negocio – esto no es representativo de la proporción que tiene en el saldo de la cartera de crédito corporativa, la cual es menos del 15%.



Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 1-1

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	Banco Azteca ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares sectoriales GRI aplicables	GRI 4: Sector Financiero

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI	VERIFICACIÓN
			REQUERIMIENTOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN		
	Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	9					
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	9					
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.		
	2-4 Actualización de la información		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.		
	2-5 Verificación externa	3					
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	23, 24, 68, 69					X
	2-7 Empleados	47					
	2-8 Trabajadores que no son empleados		x	No procede	No se cuenta con trabajadores que no son empleados.		
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	31					
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	31, 32					
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	31, 32					
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	31, 33					
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	31, 33					
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.		
	2-15 Conflictos de interés	31, 32, 39					

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	40				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		x	No procede	Actualmente no se cuenta con esta información.	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	31, 32				
	2-19 Políticas de remuneración		x	Información confidencial	Por temas de seguridad y confidencialidad de nuestros colaboradores no se reportará la información de este indicador.	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración		x	Información confidencial	Por temas de seguridad y confidencialidad de nuestros colaboradores no se reportará la información de este indicador.	
	2-21 Ratio de compensación total anual		x	Información confidencial	Por temas de seguridad y confidencialidad de nuestros colaboradores no se reportará la información de este indicador.	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.	
	2-23 Compromisos y políticas	39				
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	45				
	2-28 Afiliación a asociaciones		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.	
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.	
	2-30 Convenios de negociación colectiva		x	No procede	No contamos con personal sindicalizado.	
Temas materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	11-15				
	3-2 Lista de temas materiales					
Atracción y retención de talento						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	47, 49				
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de empleados	47				X

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 404: Formación y educación 2016.	404-1 Horas promedio de entrenamiento por año por empleado	47				X
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional.	47				X
GRI 406: No discriminación	406- 1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	47, 48				
GRI 406: No discriminación	406- 1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	47, 49				
			Automatización y eficiencia de procesos operativos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.	
			Competitividad del negocio			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	22				
GRI 201: Valor económico directo generado y distribuido	201-1 Valor económico directo generado y distribuido					
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático					x
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno					
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados					
GRI 206: Comportamiento anticompetitivo 2016	206-1 Acciones legales para comportamientos anticompetitivos, anti-confianza y prácticas de monopolio.	45				X
GRI G4 Sector Financiero	FS1 Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a líneas de negocio.	25, 26, 27				
	FS 6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio por región específica, por tamaño o sector	25				
	FS 14 Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	25				
			Digitalización de procesos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	55				
			Innovación de productos y servicios			

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	56			
GRI G4 Sector Financiero	FS7 Beneficios obtenidos de los productos de inclusión; también las dimensiones (valor de crédito entregado, número de clientes)	29	x	Información incompleta	No se cuenta con el detalle de la proporción del valor de nuestros productos respecto al valor monetario total para cada línea de negocio.
	FS 8 Beneficios obtenidos de los productos con enfoque ambiental; también las dimensiones (valor de crédito entregado, número de clientes)	28			
	FS 13 Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo	56			
Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.
Experiencia del cliente					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.
Transparencia del producto					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	57			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	57			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	57			
Privacidad del cliente					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	58, 59			
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		x	No procede	La información respectiva se encuentra en el informe de Grupo Elektra.
Ciberseguridad					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	60			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	60			

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

Cumplimiento regulatorio			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	35	
Ética y anticorrupción			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	35	X
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	35, 37	
	205-3 Incidentes confirmados de corrupción y acciones tomadas	35, 37	X
GRI 415: Política pública	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	35, 38	
GRI G4 Sector Financiero	FS 2 Procedimientos de evaluación y detección de riesgos ambientales y sociales en líneas de negocio	41-43	
Inclusión y educación financiera			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	62	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	62	
GRI G4 Sector Financiero	FS 16 Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario	62, 63	
Indicadores no asociados			
GRI 204: Prácticas de adquisiciones 2016	204-1 Proporción de gastos en proveedores locales	68, 69	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	71, 72	
	302-3 Intensidad energética	71, 73	
	302-4 Reducción del consumo de energía.	71, 72	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	75	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	73, 74	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI de energía (Alcance 2)	73, 74	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	73, 74	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	73, 74	
	305-5 Reducción de las emisiónes de GEI	73, 74	

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	68, 69				
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	68, 69				
GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2018.	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	50				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	50				
	403-5 Formación sobre salud y seguridad en el trabajo	50, 52				
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	50, 52				
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	50				
	403-9 Lesiones por accidente laboral	50, 53				X
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	68, 69				
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	68, 69				

Índice →
Sobre este Databook →
Somos Banco Azteca →
Compromiso Competitividad →
Finanzas Sostenibles →
Compromiso Grupos de interés →
Desempeño ambiental →
Índice de contenidos →
Tiendas Elektra →
Italika →
Banco Azteca →

TABLA SASB

Tema	Código	Parámetro	Capítulo	Página
Privacidad del Cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios	Privacidad del cliente	58
	FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente	Privacidad del cliente	58
Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1 FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	Ciberseguridad	60
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	Privacidad del cliente	58, 59
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	"(1) Número y (2) monto de préstamos sobresaliente calificado para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad"	Crédito inclusivo Inclusión y educación financiera	62, 63
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos	Nuestros logros ASG Inclusión y educación financiera	62, 63
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados	Inclusión y educación Financiera	62, 63
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-AC-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, quejas iniciadas por consumidores, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	Transparencia	57
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios	Ciberseguridad	57
	FN-IN-270a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos de seguros a clientes nuevos y recurrentes	Transparencia	57
	FN-AC-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	Transparencia	57
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios	Ciberseguridad	57
Diversidad e Inclusión Laboral	FN-AC-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados	Diversidad e igualdad de oportunidades	48, 49
Ética Corporativa	FN-AC-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	Ética y anticorrupción Gestión de riesgos	45
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	Ética y Anticorrupción	40

Para obtener mayor detalle sobre este informe o los temas referentes a la sustentabilidad en Grupo Elektra, comunícate con:

César Cano García

Director de Sustentabilidad

ccano@gruposalinas.com.mx

Periférico Sur 4121, Col. Fuentes del Pedregal,
C.P. 14141, Ciudad de México