



GRUPO ELEKTRA

IMPULSOR DE OPORTUNIDADES

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2020

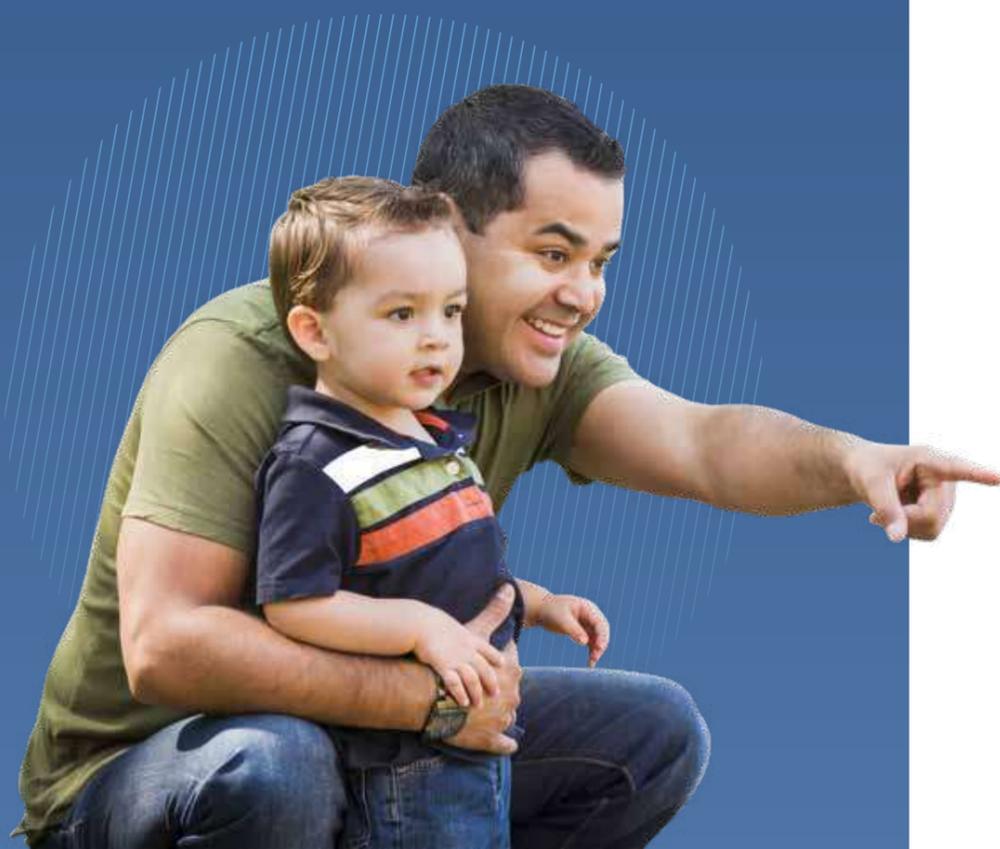
ÍNDICE

¿Cómo leer este informe? 3

Respuesta al COVID 4

Carta a nuestros lectores 7

Cifras relevantes 8



¿Quiénes somos?	9
Productos y servicios	10
Presencia	11
Prosperidad incluyente – Modelo de Sustentabilidad	12
Modelo de Sustentabilidad	13
Finanzas sostenibles	13
Compromisos	14
Derechos Humanos	14
Reconocimientos 2020	15
Gobierno Corporativo, ética y cumplimiento	16
Gobierno corporativo	16
Ética y cumplimiento	20
Gestión de riesgos	23
Gestión integral	23
Riesgos y oportunidades de cambio climático	27
Clientes	28
Omnicanalidad	29
Calidad, seguridad y transparencia	30
Ciberseguridad	32
Gestión de la información	33
Inclusión financiera	33
Satisfacción del cliente	35
Proveedores	36
Gestión	37
Certificación Círculo de Proveedores	37
Colaboradores	38
Demografía	38
Atracción y retención de talento	39

Diversidad e igualdad de oportunidades	41
Capacitación y desarrollo de carrera	43
Evaluación de desempeño	45
Bienestar, beneficios y compensaciones	46
Salud y seguridad	47
Satisfacción	48
Desempeño económico	50
Medio ambiente	55
Materiales	57
Energía	58
Emisiones	61
Agua	62
Residuos	63
Comunidad	64
Diferenciales del negocio	65
Iniciativas, donativos y voluntariado	69
Fundación Azteca	70
Anexos	72
Diálogo con los grupos de interés	72
Alianzas y membresías	74
Compromiso con los derechos humanos	75
Análisis de materialidad	77
Modelos de Sustentabilidad	82
Contribución a los Objetivos del Desarrollo Sostenible	86
Índice GRI	88
Índice SASB	93

¿Cómo leer este informe?

En Grupo Elektra estamos comprometidos con la transparencia hacia todos nuestros grupos de interés. Desde el año 2012, reportamos nuestro desempeño social, ambiental y económico (ASG).

GRI 102-32, 102-45, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

En el presente informe continuamos utilizando los Estándares de *Global Reporting Initiative (GRI)* y su suplemento sectorial para el sector financiero. Este año, hemos sumado los *Estándares de Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, para los sectores de la industria financiera, bienes de consumo y transporte, en los cuales operamos.

La información a reportar se ha determinado gracias a la actualización del estudio de materialidad a nivel consolidado y de cada empresa: Banco Azteca, Tiendas Elektra e Italika. De esta manera, buscamos responder a las expectativas de los distintos grupos de interés bajo el presente contexto de COVID-19, además de considerar la visión estratégica del negocio.

Para profundizar en el proceso de materialidad y temas resultantes: favor de dirigirse al anexo II (pág. 77).

Recopilamos la información conforme a las técnicas y estándares de medición pertinentes en cada caso, con la participación de los equipos de las diferentes empresas del Grupo, liderados por el Área de Sustentabilidad de Grupo Salinas.

Por segundo año, estaremos verificando el presente informe con un especialista externo al Grupo.

Cómo identificar los contenidos:

→ Al inicio de cada sección: referencia a los contenidos de los Estándares GRI y los parámetros de los Estándares de SASB.

→ Índices específicos en la sección de Anexos del presente informe: GRI, SASB y ODS, así como los 10 Principios de Pacto Global.

Claves del informe:

- Ha sido desarrollado con la opción de conformidad Esencial de los Estándares de **Global Reporting Initiative (GRI)**, metodología de referencia para la comunicación del desempeño extrafinanciero. Adicionalmente, utilizamos el Suplemento Sectorial de GRI para Servicios Financieros dando respuesta a los resultados de Banco Azteca.
- Reportamos los Estándares de **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, para los siguientes sectores:

- Industria Financiera para Banco Azteca: **Commercial Banks; Consumer Finance; Asset Management & Custody Activities, Insurance**
- Industria Bienes de Consumo para Tiendas Elektra: **E-Commerce; Multiline and Specialty Retailers Distributors**
- Industria del Transporte para Italika: **Automobiles**

- La metodología de SASB responde a los requerimientos de información de relevancia para los inversionistas sobre aspectos ASG que afectan la estabilidad financiera de la compañía.
- Continuamos informando sobre nuestra contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, hoja de ruta global propuesta por la ONU para abordar los grandes desafíos de la sociedad.
- Como signatarios del **Pacto Global**, al ser parte de Grupo Salinas, comunicamos nuestro avance y ratificamos nuestro compromiso con respecto a sus **10 Principios**.



Respuesta al COVID

Para Grupo Elektra, el 2020 estuvo lleno de retos y decisiones como consecuencia de la pandemia por COVID-19. Nuestro objetivo fue mantener las operaciones y el servicio para los clientes, resguardando a la vez su salud y la de nuestros colaboradores.

GRI 102-15



La transformación que veníamos realizando para potenciar los canales digitales facilitó seguir llegando a nuestros clientes, estando disponibles en todo momento. La tecnología en los procesos internos facilitó asimismo el teletrabajo y la gestión de equipos en una dinámica digital y/o híbrida en función de la evolución de la emergencia sanitaria. Convencidos de lo acertado del camino, seguimos invirtiendo para liderar la evolución.

Grupo Salinas fue reconocido entre las 30 empresas con mayor compromiso durante la pandemia obteniendo la posición 27 en el índice Merco, gracias al esfuerzo de las empresas que pertenecen al Grupo.

A continuación, presentamos las principales medidas e iniciativas desarrolladas durante el año.

Clientes

Nos enfocamos principalmente en la continuidad de servicio y la experiencia de cliente, a través de la omnicanalidad. De la misma manera, apoyamos financieramente a nuestros clientes ante las dificultades del contexto.

Alivio financiero

- Durante mayo de 2020, el gobierno mexicano anunció un programa de préstamos a microempresas para ayudar a los pequeños empresarios a superar la crisis de COVID-19. Banco Azteca fue designado como uno de los tres bancos que está distribuyendo el dinero entre un millón de beneficiarios del programa.



- Por parte de Banco Azteca, desarrollamos alternativas de crédito para miles de familias que vieron afectado su flujo de efectivo, permitiéndoles financiarse o adquirir bienes de consumo duradero con un plan de pagos flexibles. Esto permitió que nuestros clientes y cada miembro de su familia equiparan sus hogares para el trabajo y estudio desde casa.
- Ofrecimos los planes “AGUANTAME” y “AGUANTAME MÁS”¹, consistentes en dar prórrogas de pago a los clientes afectados por COVID-19, así como a los clientes en zonas geográficas afectadas por desastres naturales.
- Con el fin de garantizar las transferencias, ofrecimos apoyo reforzado mediante Línea Azteca y el portal del Banco en cada país.
- Desarrollamos el producto Mi Negocio Azteca para la reactivación de la economía y la supervivencia de los micronegocios beneficiando a más de 100 mil emprendedores con una cartera de \$484 mdp.
- Se otorgó un total de 23,436 seguros COVID, a través de los regalos al instante de la APP. En el caso de Afore Azteca, se vio un aumento en los retiros por desempleo, por lo que se buscó agilizar los trámites y atender de manera eficiente la demanda de la cartera adicional.
- Los retiros en Afore Azteca por desempleo y matrimonio aumentaron 71.6% respecto del año 2019

¹ Programas de apoyo exclusivos para los clientes que no han tenido atrasos en sus pagos, permitiéndoles diferir los pagos de sus créditos por un período de entre cuatro a ocho semanas.

por COVID-19. Con estos retiros se apoyó a más de 430 mil trabajadores que perdieron su empleo con casi \$3,000 MDP.

- En cuanto a Presta Prenda, ofrecimos productos de apoyo y promoción: Paga en 3 meses, refrendos ilimitados y descuento en moratorios.
- Por otra parte, 90 sucursales de Banco Azteca tuvieron que realizar cierres preventivos o recorte de horarios por requerimiento de la autoridad, realizándose bonificaciones por \$2,572,634 pesos a aquellos clientes que no pudieron efectuar sus pagos con puntualidad.

Bioseguridad

- En todas las tiendas Elektra y sucursales de Banco Azteca implementamos protocolos de bioseguridad, de conformidad con las disposiciones legales y las mejores prácticas internacionales.
- Los protocolos incluyeron las siguientes medidas para proteger a nuestros clientes y empleados de la exposición al COVID-19:
 - Uso obligatorio del cubre bocas.
 - Límite de un 30% en la ocupación total en sucursales.
 - Desinfección de las manos de los clientes antes de ingresar a la sucursal.
 - Cada sucursal promueve el distanciamiento social requiriendo 1.5 metros entre el personal y el cliente, y entre los propios clientes.
 - Sanitización de los zapatos al ingresar a las sucursales o al corporativo.
 - Medición de la temperatura corporal.
 - Limpieza y desinfección frecuentes de las su-

perficies con alto contacto.

- Elaboración de protocolos de atención para clientes.
- Surtimiento de insumos de sanitización y limpieza.
- Atención de visitas de la autoridad para revisión de protocolos preventivos.
- Administración de operaciones con base en semáforo de cada entidad.

Innovación tecnológica

- Fortalecimos nuestra estrategia digital, tanto para Banco Azteca como para Tiendas Elektra, asegurando la accesibilidad a nuestros productos y servicios durante los períodos de contingencia.
- Para Tiendas Elektra, hemos potenciado la plataforma de e-commerce, llevando los productos de manera oportuna hasta el domicilio de miles de familias.
- Para Banco Azteca, la oferta de servicios y productos digitales han ayudado a nuestros clientes en la realización de trámites como consulta de saldos, disposición de recursos, apertura de cuentas, entre otros.

Cobertura médica

- Desde Seguros Azteca, diseñamos el seguro “Protección COVID-19”, que tiene una cobertura de MXN\$10,000 en caso de fallecimiento natural o accidental, y además otorga MXN\$500 pesos diarios por hospitalización por COVID-19 hasta por 10 días.
 - Número de pólizas vigentes: 18,670
- Además, se sumaron las coberturas de COVID-19 a

los productos de Vida Tranquilidad y Plan Médico 8; en ambos casos se puede adquirir de manera opcional.

- Número de pólizas vigentes: 47,187

Colaboradores

• La salud de nuestros colaboradores ha sido prioritaria. A nivel Grupo Salinas se creó el Comité de Salud, enfocado en resolver y analizar de manera permanente la situación de los colaboradores y así poder tomar las medidas adecuadas. Este comité está integrado por responsables de los equipos de Capital Humano, Bienestar, Protección Civil, y un equipo médico. Además con la implementación de la NOM-030-STPS en los Corporativos, se conformó la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene.

• Ejecutamos las siguientes iniciativas de salud y seguridad hacia nuestros colaboradores:

Medidas de prevención

• Desarrollamos y aplicamos estrictos protocolos de bioseguridad en corporativo y sucursales, así mismo les proporcionamos a nuestros más de 70 mil empleados equipo de protección como cubrebocas, mascarillas y gel antibacterial.

• Se realizaron alianzas estratégicas con laboratorios y hospitales para facilitar las pruebas de PCR y serológicas, tanto para colaboradores como sus familiares.

• Además, desde Grupo Salinas se implementó una campaña de comunicación permanente para todas las empresas y equipos, para que los colaboradores tuvieran información confiable sobre la pandemia. Entre los comunicados y concientizaciones destacamos:

- Comunicación para colaboradores en condiciones vulnerables.
- Medidas preventivas (Corporativos)
 - Curso “Lineamientos ante el COVID-19”. Abordó los siguientes temas: lavado de manos, comité de atención psicológica, uso correcto de productos de limpieza, apoyo de brigadistas para supervisión de medidas preventivas. Capacitamos a 1,908 personas, con una duración de las diferentes sesiones y grupos de 29 horas.
 - Micrositio informativo COVID-19 Preguntas frecuentes.
 - Recomendaciones de uso de cubrebocas.

Resguardo del bienestar

• Creamos la herramienta médica Salud GS, con el fin de ofrecer atención médica y psicológica 24/7 a todos nuestros colaboradores.

• A través de Socio Único se identificó y se dio seguimiento a los colaboradores vulnerables ante el COVID 19; daba una proyección de: casos confirmados, recuperados y fallecidos, además de identificar las fechas de máximo contagio. Socio Único es el conjunto de herramientas, de encuestas y censos, que nos permiten monitorear el estado de la plantilla; incluye Happy Index, Líder con estrella y Censo Cuéntame más.

• Se implementó el programa Conecta GS, un nuevo enfoque que permite hacer el trabajo con mayor flexibilidad, agilidad y libertad para decidir dónde, cuándo y cómo trabajar sin perder el foco en los resultados. Cabe destacar que actualmente 2,420 empleados realizan home office o cuentan con un horario escalonado en los sitios corporativos.

• Por otra parte, implementamos el programa Aprende de los Mejores, consistente en una serie de pláticas de diversos temas, como salud, ejercicio, arte, innovación, motivación, lactancia, entre otros. Son impartidas vía zoom y tienen la finalidad de mantener el balance y motivación de los colaboradores.

• Inversión en herramientas digitales y de trabajo colaborativo a distancia para reuniones virtuales.

- 4,130 usuarios con licencia corporativo Zoom
- 233 mil reuniones
- 1 millón 803 mil asistentes
- 167 mil horas en reuniones virtuales
- 8 asistentes en promedio por reunión



Carta a nuestros lectores

El 2020 fue un año lleno de retos a nivel global, como consecuencia de la pandemia causada por COVID-19. Para Grupo Elektra, el objetivo fue impulsar las operaciones y el servicio a los clientes, resguardando a la vez su salud y la de nuestros colaboradores. Con la continuidad de nuestra operación, acelerando la transformación tecnológica que ya constituía una fortaleza del Grupo, buscamos seguir generando oportunidades para los proveedores, especialmente las pymes locales, y retorno para nuestros inversionistas.

GRI 102-14, 102-15

De esta manera y alineados con nuestro firme propósito de promover la prosperidad incluyente a través de la sólida creación de valor económico, social y ambiental, seguimos contribuyendo al bienestar y progreso de millones de familias en México, los Estados Unidos y países de América Latina.

Generamos amplio valor económico, al ofrecer mercancías de clase mundial y servicios financieros inclusivos, a través tanto de canales físicos como digitales, destacando el crecimiento de estos últimos. De esta forma, atendemos las diferentes necesidades de nuestros clientes.

Aunado a ello, el valor social que creamos en Grupo Elektra, se pone también de manifiesto a través de nuestros más de 70,000 colaboradores, con niveles de satisfacción en el trabajo y bienestar crecientes.

Desde la compañía, promovemos también de manera decidida acciones para mejorar las condiciones de la sociedad, apoyando programas como Plantel Azteca, que brindó educación secundaria y de bachillerato de excelencia técnica a más de 2,908 estudiantes de bajos recursos con desempeño académico sobresaliente, totalmente becados. También destaca nuestra contribución a las iniciativas Caminos de la Libertad y Kybernus, que fortalecen las libertades al tiempo que buscan crear entornos propicios para el desarrollo y un mejor futuro.

En cuanto al valor ambiental, la compañía contribuye con Un Nuevo Bosque —que en 17 años ha permitido plantar 7 millones de árboles. Además, fomen-

tamos el uso racional de los recursos naturales en nuestra cadena de valor y utilizamos energía amigable con el entorno. El consumo de energía renovable en la compañía representa actualmente el 35% del total requerido, y se busca gradualmente incrementar esta proporción.

Estamos convencidos de que Grupo Elektra tiene aún mayor éxito cuando está alineado con las necesidades de las comunidades en las que opera. Con esta firme convicción buscamos impulsar aún más el dinamismo de nuestras actividades en los próximos años y contribuir de manera creciente al bienestar de millones de familias, así como a la protección del entorno.

Nos hemos establecido prioridades de trabajo a través de estrategias de sustentabilidad específicas de cada negocio, bajo nuestro entendimiento compartido de prosperidad incluyente. De esta manera, atendemos los temas materiales del negocio financiero y comercial.

La información que se presenta en este Informe de Sustentabilidad refleja además nuestro compromiso y metas con los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, con el que estamos comprometidos como parte de Grupo Salinas, así como con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Agradecemos la confianza de nuestros grupos de interés en un año tan complejo, y seguiremos trabajando juntos por un desarrollo inclusivo que resguarde el medio ambiente.



Cifras relevantes

(GRI 102-7)

Grupo Elektra

- **+ 7 mil puntos** de contacto.
- **Presencia en 6 países:** México, Guatemala, Honduras, Panamá, Perú y Estados Unidos.
- **+71 mil** colaboradores.
- **40% de mujeres en la plantilla**
- **Inversión de más de \$35 millones 800 mil MXN** en programas de capacitación y desarrollo.
- **94% de proveeduría** local.

Tiendas Elektra

- **+ 1,200 puntos de contacto** en México y LATAM.
- **Incremento** de ventas hasta **52,254 millones de pesos** (+21%).
- **Crecimiento del 46%** en e-commerce.
- **Junto con Banco Azteca,** otorgamos MXN **\$1,783 millones de financiamiento** al consumo de productos ecoeficientes de Tiendas Elektra.

Italika

- **Marca de motos número 1 en México,** participación del 60% del mercado.
- **Incremento** en un **18% de ventas.** Lanzamiento de la **línea Voltium de motocicletas eléctricas.**
- **Alcance de más de 4,700 personas** en eventos de seguridad vial.

Banco Azteca

- **1,880 sucursales,** red más grande de México.
- **20 millones** de clientes en México.
- **1.5 millones** en Latinoamérica.
- **Con 11.9 millones de clientes digitales** es el Banco No. 1 en digitalización
- **+60 millones de clientes y usuarios** capacitados en educación financiera.
- **Es el No.1** en préstamos personales (41,244 mdp).



¿Quiénes somos?

En Grupo Elektra ofrecemos servicios financieros y de comercio especializado, a través de un conjunto de empresas líderes en el mercado. Atendemos diferentes necesidades, comprometidos con la calidad y el acceso, mejorando las condiciones de vida de nuestros clientes.

GRI 102-1, 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, FS6, FS13

Somos parte de **Grupo Salinas**, compuesto por compañías de diversa índole y creado por el empresario Ricardo B. Salinas; funge como un foro de desarrollo administrativo y de toma de decisiones para los líderes de las compañías que lo conformamos.

La solidez de Grupo Salinas ha permitido a Grupo Elektra y nuestras empresas continuar operando en el contexto de dificultades generadas por la incidencia del COVID, atendiendo las necesidades de nuestros clientes y comprometidos con nuestros colaboradores y proveedores. Mantuvimos la solvencia, liquidez y capacidad de aprovisionamiento de cada uno de los negocios de Grupo Elektra.

Regresando a la estructura de Grupo Elektra, establecemos sinergias entre la plataforma financiera y comercial, destacando las posibilidades de crédito. Detallamos los negocios a continuación:



SEGMENTOS DE NEGOCIO DE GRUPO ELEKTRA

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

Conoce más en grupoelektra.com.mx



Productos y servicios

GRI 102-2, 102-6

Ofrecemos una amplia gama de productos y servicios, en los segmentos financiero y comercial, desarrollados para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

A continuación, desglosamos el portafolio por segmento de negocio y empresa:

	EMPRESA	PRODUCTOS Y SERVICIOS		EMPRESA	PRODUCTOS Y SERVICIOS
NEGOCIO COMERCIAL	Tiendas Elektra	<ul style="list-style-type: none"> • Electrónicos • Línea blanca • Muebles • Automotriz y ferretería • Telefonía • Cómputo • Colchones • Entretenimiento • Transferencias de dinero 	NEGOCIO FINANCIERO	Banco Azteca	Empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta empresarial • Tarjeta débito corporativa • Transferencias interbancarias e internacionales • Nómina empresarial Azteca • Pagos a terceros • Depósitos referenciados • Aceptación de pagos con tarjetas • Crédito empresarial
	Salinas y Rocha	<ul style="list-style-type: none"> • Garantías extendidas • Tiempo Aire • Comercio electrónico 		Seguros Azteca	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro vida y accidentes: Vidamax, Accidente y Migrante • Seguro médico: COVID-19, Mujer e Infarto • Seguro Auto y Moto: Italka, Básico estandarizado y Autos.
	Italka	<ul style="list-style-type: none"> • Motocicletas • Accesorios • Servicio 		Afore Azteca	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de fondos para el retiro
NEGOCIO FINANCIERO	Banco Azteca	Personas: <ul style="list-style-type: none"> • Créditos • Tarjetas • Cuentas de ahorro • Inversión a la vista y plazo • Envíos y transferencias • Pagos • Divisas • Mi Plata en Bóveda • Corresponsalías • Aceptación de pagos con tarjeta 	Presta Prenda	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos con garantía prendaria de oro y plata 	
		Punto Casa de Bolsa	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción personas físicas • Promoción institucional • Banca de inversión: Certificados bursátiles, Capital privado y Operaciones financieras 		
			Purpose Financial	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamos a corto plazo • Préstamos a largo plazo • Créditos con garantía prendaria • Líneas de crédito 	

Cartera de Crédito Banco Azteca

SASB FN-CB-000.A, FN-CB-000.B

Entre nuestras principales contribuciones al desarrollo social se encuentra la entrega de crédito a personas, facilitando el acceso a segmentos de la población desatendidos por la banca tradicional, de manera que puedan abordar sus proyectos personales y profesionales. Mejoramos de esta manera la calidad de vida de las familias.

Entregamos completa información sobre las condiciones de los productos y les apoyamos para que hagan uso de los mismos en las condiciones más beneficiosas; se completa con nuestro programa de educación financiera.

Las sinergias entre el negocio financiero y comercial permiten el acceso de la población a diferentes productos para sus hogares, movilidad, etc.

Durante 2020, Banco Azteca tuvo un crecimiento del 11% del saldo de crédito con respecto a 2019, cerrando en 103,529 MDP.

Portafolio de crédito

PORTAFOLIO DE CRÉDITO		
AÑOS	Saldo (mdp)	% PART.MERCADO
2018	80,436	1.53%
2019	93,253	1.73%
2020	103,529	1.95%

Nota: Cartera total de Banco Azteca

Desglose de la cartera

CARTERA DE CRÉDITO BAZ (%)			
AÑOS	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA
2018	41%	58%	0.3%
2019	44%	56%	0.3%
2020	37%	62%	0.3%

Nota: En el 2020 los microcréditos a pequeños negocios y el financiamiento a emprendedores represento el 4%



Presencia

GRI 102-4, 102-10

Nuestro exitoso modelo de negocio, articulado en los segmentos financiero y comercial, se encuentra presente en diferentes países de América. Operamos en México, Guatemala, Honduras, Panamá, Perú y Estados Unidos, con más de 7 mil puntos de contacto a través de nuestras tiendas Elektra, Salinas y Rocha, Banco Azteca y sucursales de Purpose Financial.



Nota: Durante 2020 se produce la venta de Banco Azteca del Perú.





Prosperidad incluyente

Modelo de Sustentabilidad

Introducción

Nuestro modelo de negocio y operación materializan el propósito de Prosperidad incluyente propio de Grupo Salinas. Se sustenta en contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operamos y la calidad de vida de las personas, respetando el medio ambiente, con soluciones rentables, incluyentes y comercialmente exitosas.

GRI 102-20, 102-26

Durante 2020, trabajamos en trasladar este propósito a las particularidades de nuestros negocios, considerando los temas ASG críticos resultantes de la actualización del análisis de materialidad.

Desarrollamos el modelo de sustentabilidad de cada una de nuestras empresas, con las prioridades de trabajo para los próximos años². A nivel de Grupo Elektra, planteamos un modelo integrado, que considera las particularidades de cada negocio (ej. inclusión financiera, educación vial) y los temas que se gestionan de manera corporativa (ej. gobernanza, acción social).

Cada foco del Modelo está compuesto por líneas de acción que integran iniciativas en las que ya vienen trabajando los diferentes equipos y empre-

² Ver detalle en el Anexo de Modelos de Sustentabilidad.

sas, y que irán añadiendo los nuevos programas y acciones a incorporar en los próximos años.

Seguimos avanzando de esta manera en nuestro compromiso con los diferentes grupos de interés, maximizando nuestros impactos positivos y mitigando los negativos, buscando la prosperidad de todos.

El Comité de Responsabilidad Social de Grupo Elektra es el responsable de monitorear y establecer las líneas de acción a seguir para cada una de las empresas que lo conformamos.

PROSPERIDAD INCLUYENTE

Integra el valor económico, ambiental y social

Económico

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

Ambiental

A través de la implementación y escalamiento de iniciativas internas y externas en materia de sustentabilidad ambiental para reducir las emisiones ligadas a la operación, mitigación de la huella ambiental de nuestros clientes, proveedores por medio de la oferta de productos verdes.

Social

Por medio del fomento de la inclusión financiera y digital, educación financiera, contribuye al progreso de emprendedores y negocios locales, así como de la consolidación de vínculos con las comunidades y la sociedad civil.



Modelo de Sustentabilidad



Grupos de Interés

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

Líneas de acción de cada foco

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

Finanzas sostenibles

Nuestra ambición es ser un actor importante de la sustentabilidad en Mexico y el resto de países dónde tenemos presencia, contribuyendo a la prosperidad al promover la **inclusión financiera** de nuestros clientes. Combinamos una amplia red de puntos con el acceso mediante canales digitales. Avanzamos asimismo en el desarrollo de una cultura de prevención y previsión, con nuestras subsidiarias de Seguros y Afore.

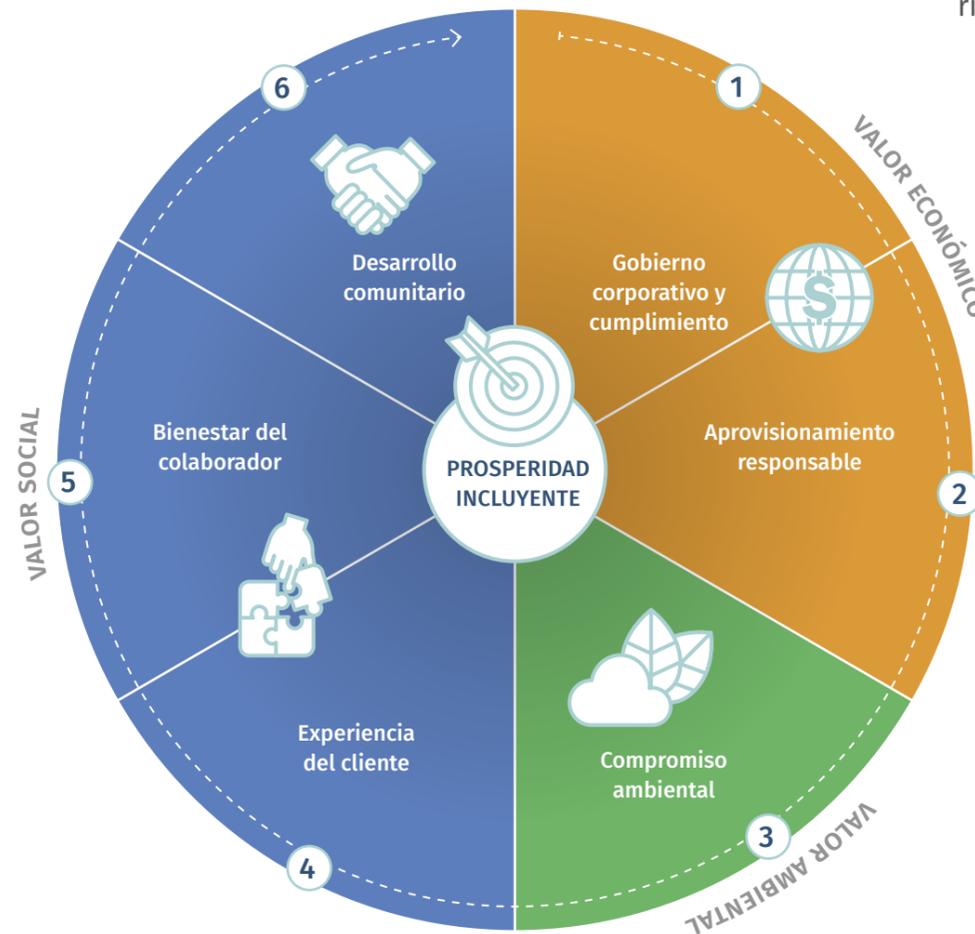
Entendemos que nuestra actividad es clave en el desarrollo social y el resguardo del medio ambiente, incluyendo la transición hacia una economía baja en carbono, y avanzamos en la articulación de una **estrategia de banca responsable**. Se sustenta en nuestros productos y servicios, la incorporación de tecnología, el compromiso de los colaboradores y la confianza de los clientes.

Se desarrolla como parte del Modelo de Sustentabilidad de Banco Azteca, así como del propio Modelo de Grupo.

Banco Azteca integra al sistema financiero formal a más de 20 millones de clientes, que en su mayoría forman parte de la población desatendida por la banca tradicional a través de productos y servicios de uso sencillo, ofertados por la vía digital y en 1,880 sucursales en 793 municipios, de los cuales, en 150 somos la única institución financiera presente.

La estrategia digital de Banco Azteca es esencial para llegar a todos los hogares y seguir creciendo de manera sostenible y rentable, con más de 11.9 millones de clientes digitales en 2020.

Se contabilizaron 1,577 millones de transacciones efectuadas por usuarios de Banco Azteca desde teléfonos celulares, mientras que las transacciones presenciales fueron 502 millones, **con la migración a transacciones digitales** se logró en 2020: evitar la emisión de **709,650 tCO₂e** por parte de nuestros clientes.





Contamos con las siguientes líneas estratégicas en banca responsable:

PRODUCTOS DE AHORRO Y CRÉDITO

Captación inclusiva	Guardadito es una cuenta de ahorro con la que los clientes pueden disponer de su dinero siempre que lo necesiten. Sin comisiones por manejo de cuenta, ni saldos mínimos.	13 millones de cuentas que captaron 47,664 MDP
Crédito productivo	Soluciones y otorgamiento de créditos de forma fácil y accesible: Créditos a emprendedores y dueños de micronegocios: • Mi negocio Azteca • Empresario Azteca	280 mil beneficiarios de crédito a emprendedores y dueños de micronegocios, \$3,321 MDP de la cartera de crédito. Más de 100 mil beneficiarios Mi negocio Azteca, \$484 MDP de la cartera de crédito. 3 mil beneficiarios Empresario Azteca, \$133 MDP de la cartera de crédito.
Crédito con criterios ambientales	Inversión en proyectos verdes: desarrollo de energías renovables, 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).	\$2,750 MDP de cartera de créditos verdes 5% de la cartera de crédito es verde \$1,783 MDP pesos en crédito al consumo para productos ecoeficientes
Tecnología para el acceso a servicios financieros	Estrategia digital de Banco Azteca, a través de la banca en línea y la aplicación móvil.	11.9 millones de clientes digitales activos
Educación financiera	Por medio del Programa Aprende y Crece fomentamos la educación financiera a la sociedad en general y nuestros grupos de influencia.	60 millones personas beneficiadas por el programa en México y Latam

Compromisos

Desarrollo sostenible

(102-12)

Grupo Salinas está comprometido con las principales iniciativas a favor de la sustentabilidad a nivel nacional e internacional, para avanzar con

el sector empresarial y otros agentes de cambio en la atención de los desafíos sociales y ambientales. Destaca su compromiso con el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, en la implementación de sus principios, relativos a prácticas laborales, derechos humanos, medio ambiente y anticorrupción.

En Grupo Elektra trabajamos para avanzar en la implementación de dichos principios, con programas que garantizan el respeto a los derechos humanos, la inclusión digital y financiera, el uso eficiente de los recursos y el desarrollo de nuestros colaboradores aspectos que definen nuestro modelo y estrategia de negocios.

Contribuimos asimismo a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, planteados desde Naciones Unidas para abordar los grandes desafíos de la sociedad. A través de nuestras actividades en las diferentes empresas del Grupo, tenemos una contribución estratégica principalmente articulada en torno a los productos y servicios que brindamos.

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

Dirigirse al Anexo: Contribución a los Objetivos del Desarrollo Sostenible. (pág. 86)

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

Dirigirse al capítulo de Comunidad. (pág.65)

Derechos humanos

GRI 412-1, 412-2,

Estamos comprometidos con el respeto a los derechos humanos, en nuestra operación y a través de las relaciones con nuestros diferentes grupos de interés, incluyendo la cadena de valor. Nos apegamos a los Principios Rectores sobre Empresas y DDHH de las Naciones Unidas y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

Implementamos la debida diligencia, habiendo identificado los principales riesgos y trabajando en su prevención. Destaca especialmente nuestra autorregulación, con estrictos lineamientos, incluyendo el Código de Ética y Conducta y la Política de DDHH; todos ellos siendo de observancia y aplicación no sólo a directivos y colaboradores, sino también a nuestros proveedores, socios, aliados comerciales y contratistas.

Trabajamos asimismo en la cultura organizacional, y formamos a nuestros colaboradores en el valor de la diversidad, el respeto y los lineamientos de ética.

Cabe mencionar que para identificar que los proveedores se apeguen a éstos principios, **éstos son evaluados a través del proceso de certificación de Círculo de proveedores**, el cual considera criterios laborales y otros aspectos sociales (clima laboral, capacitación a colaboradores, etc.).

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



RECONOCIMIENTOS 2020

- Grupo Salinas se encuentra dentro de las **Mejores empresas para trabajar en México 2020 de OCC**.
- **MERCO reconoce a las empresas** con mayor compromiso y Responsabilidad social durante la pandemia, en el que Grupo Salinas obtuvo la posición 27º.
- De acuerdo a Universum Grupo Salinas es una de **“Las empresas donde los jóvenes mexicanos quieren trabajar en 2020”**.
- Grupo Salinas Centroamérica ocupa la posición 15 de la región dentro de **“Los Mejores Lugares para Trabajar en Centroamérica 2020”**.

- Grupo Elektra fue reconocido por la revista Expansión en el listado de las **100 empresas más responsables** (Lugar 43).
- Grupo Elektra obtuvo el **lugar 7 en el ranking de las Empresas empleadoras más importantes** de México, por la revista Mundo Ejecutivo
- La **Alianza por el Sector Privado para Sociedades Resilientes ante Desastres (ARISE) reconoce a Grupo Salinas** por su campaña “Los 12 pasos para saber que hacer ante una emergencia”.
- Por segundo año consecutivo, **Tiendas Elektra** ha sido reconocida como una de **las mejores empresas para trabajar en México**. En el 2020 Tiendas Elektra se ubica en el lugar #14 del ranking dentro de la categoría de empresas con más de 5,000 colaboradores.
- **En el 2020, Italika obtuvo por 6to año el distintivo de Empresa Socialmente Responsable**, mientras que **Banco Azteca y Tiendas Elektra lo obtuvieron por 4to año consecutivo**. Además fue

el primer año que Tiendas Elektra, Italika y Banco Azteca obtuvieron la Insignia Inclusión Social entregada por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

- **Banco Azteca es la única institución financiera calificada con 5 estrellas** en el Buró de Entidades Financieras de la CONDUSEF, en materia de educación financiera.
- De acuerdo a App Annie, una de las aplicaciones que más ha crecido en el mercado nacional es Banco Azteca. Es la **app que lidera el top 10 de las apps de finanzas mejor evaluadas en México**.
- **Banco Azteca** ocupa la sexta posición entre las instituciones financieras con **mejor Responsabilidad y Gobierno Corporativo en México**, de acuerdo con el ranking elaborado por Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa).

- **Las empresas más innovadoras de México** de IT Masters Mag, Banco Azteca obtuvo la cuarta posición de éste listado.
- Banco Azteca sigue demostrando ser un banco sólido con los mejores productos y servicios para sus millones de clientes. Prueba de ello es el premio ganado en **Effie Awards México 2020**, certamen que reconoce y eleva la calidad de la comunicación publicitaria efectiva. La campaña premiada fue “Viernes de Quincena” de Nómina Azteca.
- En el listado de los mejores bancos del mundo de TheBanker (Financial Times), crecimos +120%. **Ya somos el banco mexicano No. 1 en creci-**

miento y en liquidez, el 40 más rentable y el 5o en eficiencia operacional.

- Somos una de las **marcas más valiosas de América Latina** (BRANDZ TOP 50, 2020). Estamos en el lugar 72 dentro de las empresas más importantes de México de acuerdo a Expansión.
- **El 2o banco mejor calificado** en confianza, servicio, términos y condiciones claras, servicio digital y asesoramiento financiero (según Forbes y Statista).





Gobierno corporativo, ética y cumplimiento

Gobierno corporativo

En Grupo Elektra alineamos nuestro gobierno corporativo con las mejores prácticas internacionales y la legislación aplicable, buscando el progreso de la compañía y de nuestros diferentes grupos de interés.

GRI 102-18, 102-19, 102-20, 103-2, 103-3

Nos desempeñamos con integridad, transparencia y responsabilidad, evaluándonos bajo las recomendaciones emitidas para las compañías listadas en México³. Consolidamos nuestra normativa al respecto en el Código de Gobierno Corporativo, que estructura la toma de decisiones interna y desarrolla los principios establecidos en los Estatutos Sociales.

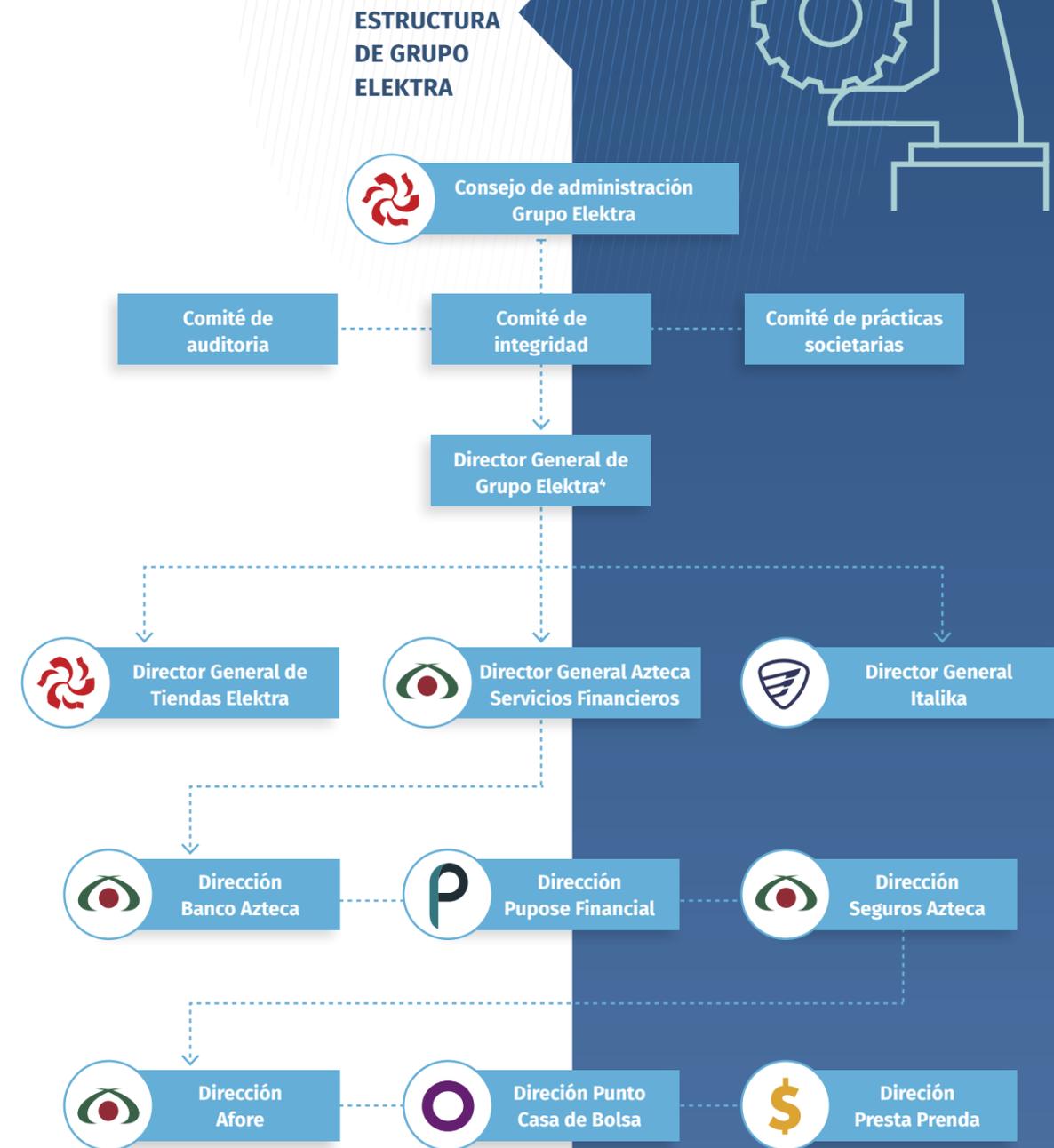
Asamblea General de Accionistas

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

Además, es el responsable de aprobar, modificar y resolver lo relacionado al informe del Consejo de Administración sobre la situación financiera del Grupo.

³ Disponible nuestra evaluación conforme al Cuestionario de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo (BMV): https://www.bmv.com.mx/docs-pub/cmpec/cmpec_1014436_2019_1.pdf

⁴ En sustitución del Director General, actualmente se encuentra asignado el delegado especial, hasta la designación del mismo.



Resguardamos en todo momento los derechos de los accionistas, proporcionando la información necesaria y los canales de comunicación oportunos.

Consejo de Administración

(GRI 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-27, 102-28, 102-31)

Entre las funciones principales del Consejo de Administración se encuentra la definición de la estrategia del Grupo, así como la aprobación de políticas, lineamientos, operaciones, nombramientos y transacciones estratégicas.

De igual manera da seguimiento a los principales riesgos a los que se encuentra expuesto el Grupo, a partir de la información proporcionada por el Director General, el Comité de Riesgos, Comité de Auditoría y la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR).

Actualmente el Consejo se encuentra integrado por 10 miembros, profesionales de acreditada experiencia, capacidad y prestigio profesional, incluyendo aspectos de gestión de riesgos; todos ellos cuentan además con un Management Business Administration (MBA).

Tres de los consejeros son independientes, habiendo acreditado que pueden ejercer sus funciones libres de conflictos de interés, y sin estar supeditados a intereses personales, patrimoniales o económicos de acuerdo a las restricciones señaladas en el art. 26 de la Ley de Mercado de Valores.

Son designados por un año, con posibilidad de renovación por la Asamblea de Accionistas. Actualmente, la antigüedad promedio de los consejeros en el ejercicio de sus funciones es de 19 años. To-

dos los miembros son propietarios, no existiendo consejeros suplentes.

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

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

Dicho esto, los consejeros cuentan, además, con una amplia experiencia en la Gestión de Riesgos.

No existe restricción de mandatos para los miembros independientes del consejo.

El 30% de los miembros del consejo de Administración de Grupo Elektra son independientes, excediendo el mínimo requerido por la legislación bursátil aplicable, equivalente al 25%.

Toma de decisiones

Para garantizar una toma de decisiones informada por parte del Consejo de Administración, cada aspecto o temática abordado en el mismo se explica a cada uno de los miembros, quienes podrán con-

tar con el apoyo de directivos relevantes, así como de auditores y expertos externos para fortalecer la comprensión de la información recibida.

Todo tema, asunto o iniciativa será votada, tomando en cuenta la mayoría absoluta de votos, presentes o representados.

Las sesiones de Consejo tienen una periodicidad al menos trimestral. El Delegado Especial en sustitución del Director General, es quien participa en las sesiones del Consejo con voz pero sin voto, para ir abordando las decisiones claves, la gestión de riesgos y monitorear el avance de los objetivos y metas.

El promedio de asistencia de los consejeros a las sesiones en 2020 fue del 100%.

Evaluación del Consejo

El desempeño del Consejo de administración es autoevaluado por los propios consejeros, en un proceso liderado por el Presidente de los Comités de Audi-

toría y de Prácticas Societarias, así como la Asamblea de Accionistas. Éste se encarga asimismo de presentar un reporte de operaciones y actividades del Consejo a la Asamblea con una periodicidad anual.

Comités

(GRI 102-19, 102 -20, 102-22)

Para la buena ejecución de sus funciones el Consejo es apoyado por tres comités, los cuales sesionan de forma trimestral:

Comité de Auditoría

Está integrado por tres consejeros independientes y sus funciones son:

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

NOMBRE	MIEMBRO DESDE
Gonzalo Brockmann García –Presidente	2010
Marcelino Gómez Velasco y Sanromán	2010
Roberto Servitje Achutegui	2010

Comité de Prácticas Societarias

Está constituido por dos consejeros independientes y uno relacionado; sus funciones son:

- Conocer:
 - Las políticas de inversión de Grupo Elektra.
 - El uso de bienes que conforman su patrimonio.
- Ratificar y revisar el presupuesto de inversiones de capital, así como supervisar su uso.
- Opinar respecto al desempeño y compensación de los directivos relevantes.

NOMBRE	MIEMBRO DESDE
Gonzalo Brochmann García – Presidente	2010
Roberto Servitje Achutegui	2010
Guillermo Salinas Pliego	2010

Comité de Integridad

Está formado por tres miembros, designados por la Asamblea de Accionistas; para el ejercicio de sus funciones cuenta con el apoyo del Director General de Cumplimiento en materia de Anticorrupción. Algunas de sus responsabilidades son:

- Elaborar y revisar el Código de Ética y Conducta de Grupo Elektra, con la finalidad de mantenerlo actualizado en conjunto con los códigos, políticas y procedimientos pertinentes.
- Diseñar, estructurar, implementar, ejecutar y evaluar el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (“PEIC” o “Programa de Integridad”).
- Verificar que las operaciones y negocios de Grupo Elektra se desarrollen de forma ética, íntegra y transparente.

- Ejecutar un programa de capacitación en materia anticorrupción para directivos y colaboradores.
- Difundir, controlar, vigilar y auditar el PEIC.
- Atender y resolver los asuntos relacionados con el Programa de Integridad del Grupo, incluyendo cualquier violación al mismo, así como investigarlos e imponer las sanciones correspondientes.
- Monitorear toda modificación al marco legal o regulatorio que impacte la Política de Integridad del Grupo.
- Aprobar las modificaciones y adecuaciones al propio programa.

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



Equipo directivo

(GRI 102-18)

El Director General, así como el resto de funcionarios de alto nivel, son nombrados por el Consejo de Administración, mismo que se encarga de evaluar su desempeño.

Disponemos de un equipo con amplia experiencia en las áreas bajo su responsabilidad en cada caso, así como comprometidos con la implementación de las directrices estratégicas y el cumplimiento de los objetivos y metas.

En el Grupo, valoramos la diversidad, velamos por la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional, y creemos en el talento sin etiquetas. Progresivamente, vamos avanzando en la presencia de mujeres en mandos medios y superiores. En el equipo directivo ya participa una mujer y la representación irá creciendo con talento interno y externo conforme surjan más oportunidades.

Cada una de las empresas del Grupo cuenta asimismo con un equipo directivo y comités de gestión, para atender la toma de decisiones conforme a la evolución en la estrategia de cada una de ellas.



A continuación, se muestra la composición del equipo directivo de Grupo Elektra en 2020:

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

Estructura de Tiendas Elektra

Se articula en cinco Direcciones de Área:

- Sistema de Pago
- Red de Suministro y Comercio Electrónico
- Red Física
- Red Digital

Igualmente se cuenta con cuatro comités para garantizar la correcta operación y gestión del negocio: Comité de Socios, Comité de Hogar, Comité de Movilidad y Comité de Conectividad.

El Comité Ejecutivo es responsable de las principales decisiones y de manera periódica da seguimiento a los avances de la estrategia y principales indicadores de operación y resultados.

Estructura de Italika

Se articula en seis Direcciones de Área:

- Dirección Comercial
- Operaciones
- Experiencia cliente y marca
- Administración y Finanzas
- Recursos Humanos
- Tecnología e Innovación

Igualmente cuenta con tres comités para garantizar la correcta operación del negocio: Presupuesto, Producto y Comité Ejecutivo.

El Comité Ejecutivo es responsable de las principales decisiones y de manera periódica da seguimiento a los avances de la estrategia y principales indicadores de operación y resultados.

Estructura de Banco Azteca

Se articula en las siguientes unidades de negocio:

- Pagos y Captación
- Cobranza y Crédito
- Banca Digital
- Banca Institucional y de Gobierno
- Presta Prenda

Igualmente cuenta con siete comités para garantizar la correcta operación del negocio: Administración de Riesgos, Compensaciones, Inversiones, Precios de Transferencia, Normatividad y Mejores Prácticas, Auditoría Interna e Integridad.

El Consejo de Administración de Banco Azteca es responsable de las principales decisiones y de manera periódica da seguimiento a los avances de la estrategia y principales indicadores de operación y resultados.

Remuneración a consejeros y equipo directivo del Grupo

(GRI 102-35, 102-36, 102-37)

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

Respecto de la alta dirección, su remuneración es establecida por el Comité de Prácticas Societarias, incluyendo el componente variable. Se basa en su desempeño y los resultados del Grupo, la estabilidad financiera y la consecución de los objetivos estratégicos. Aplica también a la dirección general de cada una de las empresas del Grupo, su contribución a los resultados en cada caso.

Prevención de Conflicto de Interés

(GRI 102-25)

Bajo nuestro Código de Ética, se establece que la toma de decisiones y ejecución de acciones deben buscar siempre el mayor beneficio para la compañía, dejando fuera las relaciones y beneficios personales.

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

El Comité de Auditoría es responsable del conocimiento y supervisión de las operaciones que se realizan con partes relacionadas. Se encarga de evaluar de manera independiente si éstas son relativas al negocio y si se llevan a cabo bajo términos competitivos, comparándolas con aquellas que se obtuvieron en operaciones similares con un tercero no relacionado.

Asimismo, el Comité de Prácticas Societarias es el encargado de informar anualmente, si existió alguna concesión por parte de algún miembro del Consejo, directivo, o persona usando su poder de mando e influencia para obtener oportunidades de negocio a su favor o en beneficio de terceros.

Ética y cumplimiento

Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento

(GRI 102-16, 103-2, 103-3, 205-1, 415-1) (SASB FN-CB-510a.2, FN-AC-510a.2)

En Grupo Elektra, basamos nuestras operaciones en los más altos estándares éticos y de transparencia, con una sólida regulación interna y una cultura organizacional de integridad. Forma parte también de la filosofía de Grupo Salinas, cuyo Código de Ética atendemos.

Contamos también con un Código de Ética y Conducta propio de Grupo Elektra, que atiende las particularidades de nuestros negocios. Es de aplicación para nuestros colaboradores, pero también quienes actúen en nombre o representación del Grupo, como proveedores, contratistas, agentes y otros socios comerciales.

Estos lineamientos se enmarcan en el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC), que integra los elementos normativos y orgánicos necesarios para administrar, supervisar, controlar, evaluar y mejorar de forma continua nuestras prácticas, de acuerdo con nuestro compromiso de “Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción”. Se basa en un proceso de identificación y evaluación de riesgos, a partir del que se establece el plan de acción⁵.

Además del Código de Ética y Conducta, también como parte del PEIC destacamos las siguientes políticas, que fortalecen la implementación del programa:

⁵ Más información al respecto en el capítulo de Gestión de riesgos.

- Política de Derechos Humanos
- Política Anticorrupción e Integridad
- Política de Prevención de Fraude interno
- Libre Competencia
- Protección de Datos personales

El Comité de Integridad se encarga de mantener actualizados los diferentes códigos y políticas. Junto a otras funciones específicas que vamos detallando, supervisa la aplicación del PEIC, presentando al Consejo de Administración un informe anual sobre el estado de operación y funcionamiento del mismo.

Bajo nuestros valores y principios, en Grupo Elektra no apoyamos a ningún partido político ni participamos en procesos políticos.

Cultura y formación

GRI 205-2

Como parte fundamental del PEIC, fortalecemos la cultura de integridad en el Grupo, desde el ejemplo de nuestros directivos y líderes de equipo. Se completa con diferentes iniciativas para sensibilizar a nuestros colaboradores; cabe destacar que el 100% del personal conoce el Código de Ética y Conducta de Grupo Elektra.

Desarrollamos además capacitaciones para asegurar un buen desempeño, la prevención y mitigación de los riesgos de corrupción y otras afectaciones a la ética.

FORMACIÓN

Tema	Número de colaboradores capacitados	Total de horas de capacitación
Asuntos éticos y Código de Ética	46,134	42,831
Anticorrupción	19,417	74,224
Fraude y soborno	48,993	48,993
Lavado de dinero	48,993	48,993
Derechos Humanos	26,963	42,887
Protección de Datos Personales	52,893	58,480

Claves de gestión

GRI 102-16, 205-3, 206-1

Derechos Humanos

Impulsamos una cultura de respeto a los Derechos Humanos, rechazando todo tipo de conductas que vulneren la dignidad y calidad de vida de las personas involucradas en nuestras operaciones: trabajo infantil, trabajo forzado, acoso laboral, violencia, la trata de personas y cualquier tipo de discriminación.

Anticorrupción e integridad

Desde 2019 junto con otras empresas del sector empresarial, Grupo Elektra sumó a su operación un marco anticorrupción, con el objetivo de apoyar al gobierno federal en el combate de este delito estableciendo como compromiso corporativo la "Conducta Ética en los Negocios y Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción".

Para asegurar la implementación de nuestra Política Anticorrupción, cada año capacitamos a los colaboradores de cada una de las subsidiarias de Grupo Elektra, incluyendo diferentes temas de prevención de la corrupción y el soborno.

Para Banco Azteca además, nos encontramos sujetos a la Guía para la Prevención y Detección de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita en el Sistema Financiero Derivadas de Actos de Corrupción, establecida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Donaciones y patrocinios

Además de la Política de Donaciones y Patrocinios, contamos con diversos procesos que garantizan la solicitud, aprobación y otorgamiento de recursos de manera legítima y sin riesgo de algún conflicto de corrupción o soborno.

Libre competencia

En cumplimiento con la Ley Federal de Competencia Económica de México y en concordancia con nuestro Código de Ética y Conducta, se tiene prohibida la participación en acuerdos que pretendan transgredir, inclinar o restringir la libre competencia y concurrencia a los mercados, es decir, en conductas monopólicas absolutas.

Igualmente contamos con el área especializada en competencia económica, la cual pretende evitar cualquier tipo de actuación monopólica y al mismo tiempo responde y brinda información ante las autoridades de competencia económica.

Prevención de fraude interno

Todos los colaboradores del Grupo tienen la obligación de prevenir y evitar cualquier acto que induzca al engaño o abuso de confianza para obtener un beneficio propio.

Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo

Dentro del Código de Ética y Conducta de Grupo Elektra se prohíbe que cualquier persona involucrada en el desarrollo de actividades del Grupo y sus empresas actúe en su representación y participe en cualquier acto que pueda constituir el delito de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo u otros ilícitos financieros.

Derivado a la importancia que tiene la Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo para Banco Azteca, éste cuenta con el Comité de Normatividad y Mejores Prácticas, órgano colegiado que desempeña las funciones del Comité de Comunicación y Control, compuesto por cinco miembros, quienes han sido designados por el Consejo de Administración.

Protección de datos personales⁶

En el Grupo contamos con el Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP), el cual se compone de 5 políticas internas obligatorias para todos los colaboradores.

1. Política de privacidad y sistema de gestión de seguridad de datos personales.
2. Manual de atención a solicitud de derechos ARCO.
3. Manual de gestión del listado de exclusión.
4. Manual de requerimientos del INAI.
5. Manual de remisiones y transferencias de datos personales.

Igualmente, a nivel Grupo Salinas, se cuenta con una dirección transversal que es el Despacho de Seguridad de la Información (DSI) cuyo objetivo es tomar decisiones que garanticen la seguridad en la información de los usuarios de los servicios financieros, y cumplan con los estándares de la industria, así como la normativa vigente.

⁶ Más información en el capítulo de Clientes.

Monitoreo y respuesta

(GRI 102-17, 102-33, 102-34, 205-3, 206-1, 419-1) (SASB FN-CB-510a.1, FN-CB-510a.2, FN-AC-510a.1, FN-AC-510a.2)

En caso de existir cualquier falta al Código de Ética y Conducta o a la legislación aplicable, requerimos se ponga en conocimiento del Comité de Integridad o en su caso a la Dirección de Cumplimiento.

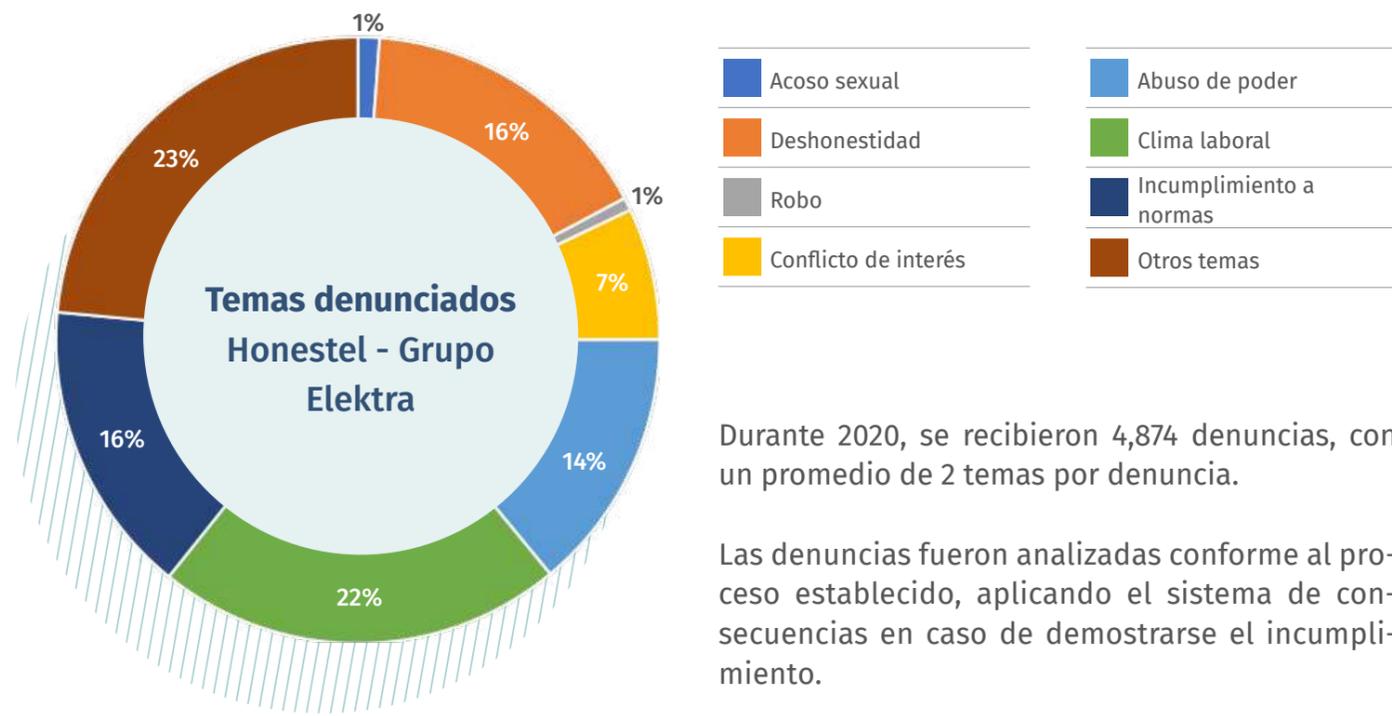
Para ello, ponemos a disposición de nuestros colaboradores y resto de grupos de interés involucrados, la línea de denuncia Honestel, confidencial y garantista para las partes. Incluye los siguientes canales:

- contactanos@honestel.com.mx
- www.honestel.com.mx
- Escrito dirigido al Comité de Integridad – los correos son peic.integridad@elektra.com.mx
- Adicionalmente estamos en el desarrollo y construcción de la herramienta Honestel de anticorrupción.

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

El sistema de consecuencias considera diferentes sanciones en función del grado de la falta cometida, incluyendo llamada de atención o amonestación privada, apertura de acta administrativa, término de la relación laboral o contractual, denuncia penal o cualquier otra que determine por el Comité de Integridad con base en el catálogo de sanciones.

Temas denunciados	Tiendas Elektra	Italika	Banco Azteca	Grupo Elektra
Acoso sexual	25	3	81	109
Deshonestidad	224	17	1,279	1,520
Robo	21	0	44	65
Conflicto de interés	115	27	523	665
Abuso de poder	172	28	1,126	1,326
Clima laboral	269	51	1,736	2,056
Incumplimiento a normas	242	32	1,210	1,484
Otros temas	294	47	1,881	2,222



Durante 2020, se recibieron 4,874 denuncias, con un promedio de 2 temas por denuncia.

Las denuncias fueron analizadas conforme al proceso establecido, aplicando el sistema de consecuencias en caso de demostrarse el incumplimiento.

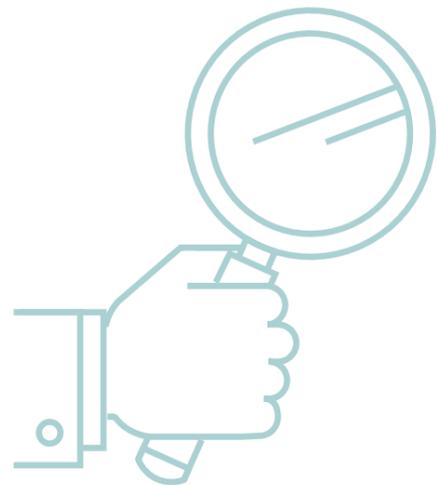
Durante el 2020 no tuvimos ninguna multa o sanción de autoridades por prácticas de corrupción y/o anticompetitivas, gracias a los esfuerzos señalados. Tampoco recibimos sanciones significativas por ninguna otra temática.

Gestión de riesgos

Gestión integral

En Grupo Elektra identificamos los riesgos con regularidad, para las diferentes empresas y negocios, atendiendo de esta manera los cambios en la operación y el entorno. Planteamos medidas preventivas y de mitigación, que incluyen acciones operativas y de cultura organizacional.

GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 102-31, 103-2, 103-3, 205-1



Nuestros colaboradores son clave en la respuesta a los riesgos que corresponden a sus actividades, ya sean de negocio, operativas o de soporte. Se apoyan en los equipos de control y gestión de riesgos, que definen las medidas, facilitan su implementación y monitorean la evolución de los riesgos. La revisión de la eficacia y del cumplimiento del sistema de gestión de riesgos corresponde por su parte a auditoría interna.

La naturaleza de los negocios desarrollados en el Grupo es muy diversa, y la estructura de gestión de riesgos atiende las particularidades de cada caso. La gobernanza de los riesgos involucra al Consejo de Administración de cada subsidiaria y del Grupo, que establecen las directrices generales y el apetito de riesgo para alcanzar los objetivos estratégicos.

En el negocio financiero, la evaluación y gestión es especialmente exhaustiva por su naturaleza. El Consejo de administración específico de Banco Azteca fija los límites de exposición por cada tipo de riesgo, que asimismo evalúa se cumplan. Garanti-



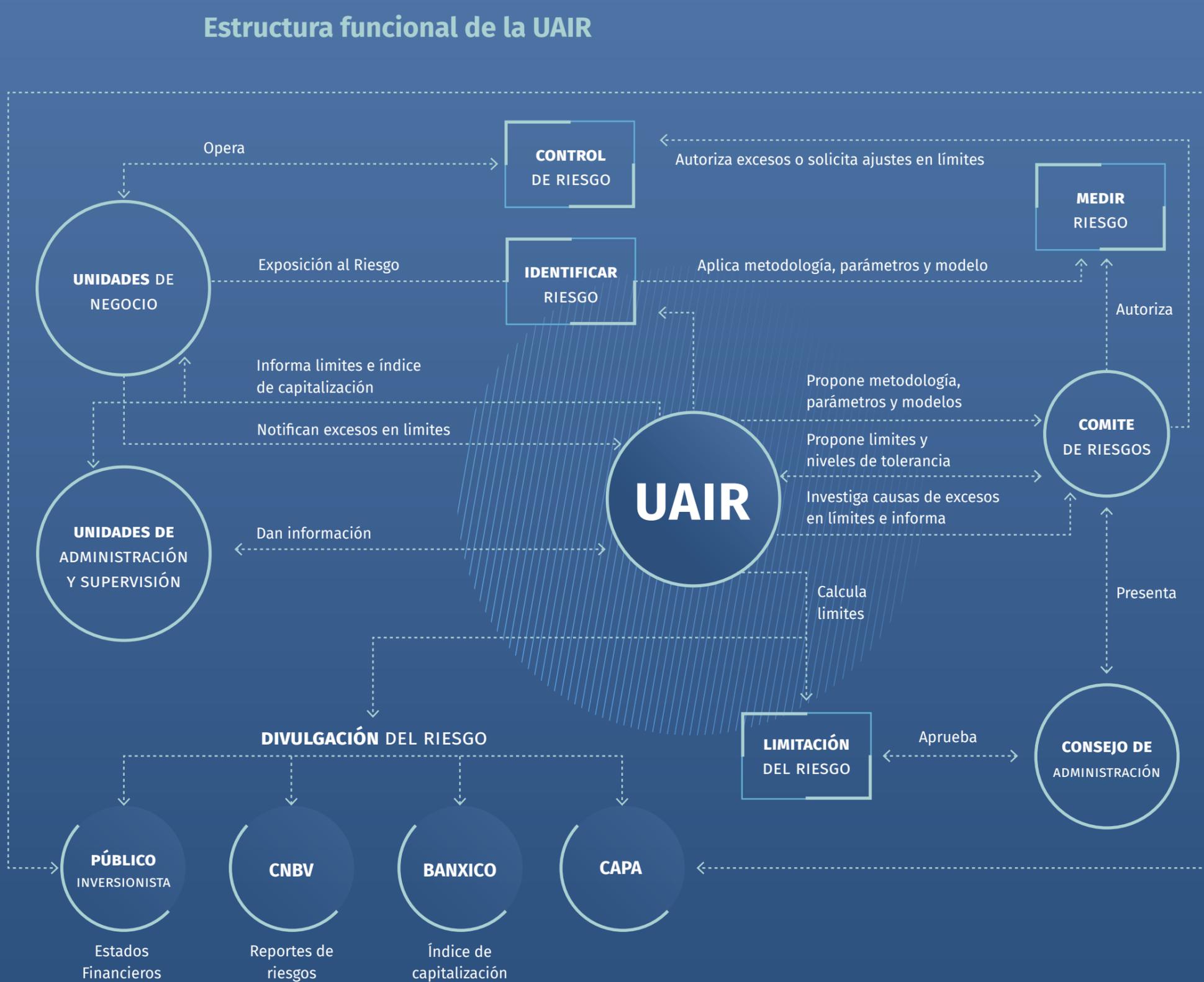
zan la congruencia de la evaluación de la suficiencia de capital con el perfil de riesgo deseado, así como los niveles de capitalización y liquidez, respecto a sus objetivos y planes estratégicos.

Asimismo, la alta dirección evalúa las metas relacionadas con gestión de riesgos en las diferentes áreas (Riesgos, Seguridad de la información, Jurídico, Operaciones, etc.), que forman parte de la evaluación de desempeño del personal a cargo.

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

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

Estructura funcional de la UAIR



DIRECCIÓN GENERAL
 Establece programas para revisión del proceso e implementa planes de contingencia
 Vigila independencia entre la UAIR y las unidades de negocio

AUDITORIA INTERNA
 Audita proceso

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

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

Principales riesgos identificados:

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

RIESGOS	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA/S
Ciberseguridad	Ataques externos a los sistemas de información de nuestras empresas, así como a las plataformas de operación con los clientes, incluyendo las propias de banca y comercio electrónico.	Subcap. Ciberseguridad (pág.32)
Privacidad de la información	Considera la exposición de los sistemas de información, incluyendo nuestros servidores, pasarelas de pago, etc. Igualmente, integra los riesgos de malas prácticas en el manejo de información por parte de los colaboradores, que pueda derivar en fugas de información o un comportamiento poco ético y responsable; también involucra generar una cultura de protección de datos personales en el manejo de los datos por los propios clientes para evitar y prevenir el fraude. Además, considera el mal uso para prácticas de venta abusivas, en afectación del cliente y que puedan entrar en conflicto con las regulaciones de defensa de los intereses de los consumidores.	Subcap. Ciberseguridad (pág.32) Subcap. Gestión de la información (pág.33)
Cambio climático	Se refiere a riesgos por impactos del cambio climático en la continuidad de la operación, disponibilidad de inventario, en el valor de los activos, entre otros. Para el negocio financiero, se refiere a posibles riesgos en la recuperación de cartera/morosidad que afecten la rentabilidad y la permanencia del negocio.	Subcap. Riesgos y oportunidades de Cambio climático (pág.27) Anexo ASG Banco Azteca
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.	Subcap. Ética y cumplimiento (pág.20)

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

RIESGOS	DESCRIPCIÓN	DETALLE	REFERENCIA/S
Financieros	Incluye los riesgos de mercado, crédito y liquidez de nuestro negocio financiero. <ul style="list-style-type: none"> •De crédito: impago de los clientes, morosidad. •De liquidez: escasez de fondos para cumplir con nuestras obligaciones •De mercado: volatilidad en el tipo de cambio; disminución del valor de la cartera de créditos e inversiones por cambios en las variables que lo determina (ej. tasa de interés). 	Estos riesgos están especialmente relacionados con la actividad de Banco Azteca. En nuestra subsidiaria, disponemos de robusto modelo de interno de evaluación del riesgo en la originación del crédito. En relación al cálculo de las reservas, su modelo ha sido planteado conforme a la norma IFRS9 y está aprobado por la CNBV. Los riesgos por la volatilidad en las tasas de cambio fueron mitigados a través de estrategias de posición de instrumentos financieros derivados que cubren el riesgo abierto al tipo de cambio. Para los cambios en las tasas, asociados a la política monetaria del gobierno, se buscó tener un portafolio con posiciones en mercado de dinero a tasa fija con plazos más largos, sin aumentar en gran medida la duración total del portafolio.	Anexo ASG Banco Azteca
Operativos	Riesgos que dificulten la actividad, en aspectos tecnológicos, de capital humano, fallas en los sistemas, etc.	Gestión del capital humano. Ciberseguridad para la integridad de los sistemas y la información de clientes y colaboradores. Garantía de inventario a través de la estrategia de provisionamiento y selección de proveedores. Plan de continuidad del negocio (BCP).	Cap. Colaboradores (pág.38) Subcap. Ciberseguridad (pág.32) Cap. Proveedores (pág.36) Anexo ASG Banco Azteca
Legales	Cambios en la regulación aplicable, sanciones por incumplimiento de la legislación, revocación de autorizaciones y/o permisos, etc.	Sólida cultura de cumplimiento. Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC): 1) Autorregulación interna (políticas, códigos), 2) Mecanismos de denuncia, 3) Actualización de la identificación de riesgos y de las medidas de repuesta.	Subcap. Ética y cumplimiento (pág.20)
Reputacionales	Afectaciones a la confianza de nuestros grupos de interés, al valor de las diferentes marcas, de prescripción negativa del Grupo y/o de nuestras empresas, etc.	Compromiso de los colaboradores y medidas de formación y clima. Cultura de cumplimiento y PEIC. Estrecha relación con los diferentes grupos de interés.	Cap. Colaboradores (pág.38) Subcap. Ética y cumplimiento (pág.20) Anexo: Diálogo con Grupos de Interés (pág.72)

En el caso de Banco Azteca, presentamos además los riesgos emergentes identificados:

COVID-19, incremento en la morosidad y nuevos requerimientos de capital

Con la pandemia, Banco Azteca se enfrentó a un incremento en la morosidad entre los meses de marzo y junio; aumento en la pérdida esperada y a ajustes de reservas y capital bajo el nuevo entorno de crisis económica.

Para mitigar los riesgos de nuevos requerimientos de capital y aumento en la morosidad se generaron las siguientes acciones:

Acciones Preventivas:

- Se diseñó y envió para aprobación de la CNBV, la metodología para computo de reservas adicionales que contempla escenarios de tendencia y un componente autorregresivo que permitió reflejar la situación de crisis no capturada por la pérdida esperada.
- Con base en la metodología de reservas adicionales se constituyeron reservas cercanas a \$1,000 mdp con el fin de hacer frente a la volatilidad derivada de la crisis por COVID-19.
- Se implementaron seguimientos más detallados de indicadores tempranos

de morosidad denominados (Ever+) para tener un mayor detalle del deterioro de las nuevas cosechas crediticias.

- Se propusieron e implementaron límites para el otorgamiento de créditos comerciales, con base en el análisis de contraparte y niveles de capitalización de la institución.

Acciones Correctivas:

- Se implementaron exitosamente nuevos programas de cobranza y reestructuras para apoyar a los clientes a diferir sus pagos, reestructurar su deuda y detener el aumento observado en la morosidad. Programas “Aguántame” y “Aguántame más” consistentes en dar prórrogas de pago a los clientes afectados por COVID19, así como a los clientes en zonas geográficas afectadas por desastres naturales.

Fraude

Ante el estado de emergencia por la pandemia, el número de operaciones digitales se incrementó generando un mayor número de solicitudes de transacciones, las cuales pueden ser objeto de fraude, ya sea intentos de phishing, suplantación de identidad por email, estafas online y el secuestro de datos. Estos eventos representan un alto riesgo no sólo para los clientes, sino también para las entidades financieras.

Como resultado el monto de fraude a tarjetas incrementó cerca de 94% para llegar a un total de 64 MDP en 2020.

La mitigación de este riesgo representó para Banco Azteca en 2020 la inversión de capacitación al

personal, el pago de la póliza de seguros para cubrir eventos externos relacionados y la compra de herramientas tecnológicas de prevención de fraudes, destinando más de \$131 mdp, además de ejecutar en la operación las siguientes acciones:

Preventivas

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

Correctivas

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



Riesgos y oportunidades de cambio climático

GRI 201-2, SASB TR-AU-410a.3

El cambio climático se traduce en diferentes riesgos para nuestras empresas y operaciones, que hemos incorporado en nuestros planes de continuidad del negocio para prepararnos ante las posibles contingencias. Integramos en dichos planes los protocolos desarrollados en las diferentes zonas para los eventos extremos como huracanes y tormentas.

Negocio comercial

Asociado a la actividad de Tiendas Elektra e Italika, los riesgos de cambio climático se exponen especialmente por los impactos de los fenómenos climáticos extremos en las rutas de suministro y por tanto en la disponibilidad de inventarios, así como en la propia operación de nuestra logística interna y de las tiendas.

Por otra parte, existen oportunidades, asociadas a una actividad respetuosa con el medio ambiente y la creciente sensibilidad de la sociedad al respecto:

- Solicitud por los clientes de equipos más eficientes energéticamente, que pueda suponer oportunidades de diferenciación en el catálogo. En Tiendas Elektra, vamos avanzando en el desarrollo de la oferta de productos ecoeficientes, incluso en los productos de marca propia.
- Preferencia por opciones de movilidad más sostenibles, incluso resultado de restricciones norma-

tivas a la circulación de vehículos con combustibles fósiles. En Italika ya disponemos de los primeros modelos de bicicletas, motonetas y motocicletas eléctricas Voltium.

Negocio financiero

El cambio climático presenta riesgos para la estabilidad financiera si no se maneja adecuadamente o si el tamaño de las pérdidas relacionadas con el clima aumenta materialmente; por otra parte, la evolución de los negocios y necesidades de los clientes, también arroja oportunidades.

En el caso de Banco Azteca, hemos realizado una identificación alineada con las recomendaciones y nomenclatura del Task Force on Climate Related Financial Disclosure (TCFD) para todas las unidades de negocio. Estos esfuerzos complementan la suscripción por Banco Azteca y Afore Azteca, de la Solicitud hacia emisoras públicas Respecto a Divulgación de Información ambiental, social y de gobierno corporativo, emitida por un amplio conjunto de inversionistas institucionales en México en 2020.

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

CARTERA DE CRÉDITO	Riesgos	Oportunidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Morosidad por discontinuidad operacional, retrasos en proyectos, etc., que afecten a la capacidad de pago de los clientes. Incluye la incidencia de eventos climáticos extremos en zonas de especial exposición. • Pérdida de valor de los activos financiados por las tendencias de inversión y legislativas sobre energía y modelos de negocio altos en carbono. • Afectaciones a la reputación del Banco por proyectos y/o clientes financiados, que desempeñen actividades controversiales y/o puedan ser cuestionados ante el creciente escrutinio y sensibilidad pública sobre el incremento de temperatura global. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo en el mercado de opciones de financiamiento con tasas preferenciales para proyectos con beneficio ambiental, que generen un nuevo segmento de competencia. • Capacidad de recuperación y/o nuevo crédito en industrias de alto consumo energético o de otros recursos como (carbono, agua, etc.) debido a la transición a una economía más baja en carbono.
INVERSIÓN	Riesgos	Oportunidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición de la cartera, riesgo bajo debido a que la mayoría corresponden a instrumentos gubernamentales de alta liquidez y bajo riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento del mercado de inversión y diversificación de las opciones, de la mano del desarrollo de los instrumentos de finanzas sostenibles como inversiones con impacto, productos verdes, bonos institucionales/públicos y corporativos asociados con objetivos ambientales y/o sociales. • En Afore Azteca, ya nos encontramos trabajando en una hoja de ruta para dar cumplimiento al requerimiento regulatorio en México de la inclusión de criterios ASG en la estrategia de inversión de las Siefos. En 2020 establecimos los compromisos, que se trasladarán a criterios específicos de inversión y se integrarán en el actual sistema de evaluación.
OPERACIÓN	Riesgos	Oportunidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Daños materiales o pérdidas causadas en su infraestructura física y bienes por fenómenos naturales (Póliza Múltiple Empresarial). • La compañía dispone de seguro y de reservas de previsión ante riesgos catastróficos, las cuales consisten en la cobertura de terremoto y/o erupción volcánica; huracán y otros riesgos hidrometeorológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro de costos por la implementación de medidas de eficiencia energética, destinadas a la mitigación de las emisiones de GEI.

Los riesgos y oportunidades de cambio climático de Banco Azteca, para sus diferentes negocios, se amplían en el Anexo ASG de Banco Azteca.



Clientes

Introducción

En Grupo Elektra ponemos al cliente en el centro, ofreciendo soluciones que contribuyen a mejorar su calidad de vida, a través del negocio comercial y el financiero. Impulsamos especialmente las oportunidades que permiten reducir las desigualdades. Contamos para ello con equipos especializados, atentos a las diferentes necesidades y comprometidos con una cultura de servicio.

GRI 103-2, 103-3

Nuestras diferentes empresas desarrollan una propuesta de valor complementaria, que permite ofrecer soluciones integrales a los clientes, potenciando los impactos positivos que generamos como Grupo⁷.

Para cada uno de los negocios, continuamos consolidándonos como el top of mind de nuestros clientes. La calidad de los productos, del servicio, la innovación, y otros aspectos de la propuesta de valor, nos permiten ese reconocimiento.

Banco Azteca

Ofrece productos y servicios financieros con foco en aquellos sectores de menores ingresos, que pueden tener dificultades de bancarización. Complementamos esta propuesta con la atención de otros segmentos y el desarrollo de crédito para empresas.

⁷ El detalle de los indicadores operativos y financieros se presenta en el capítulo de Desempeño económico.



Facilitamos el ahorro en nuestros clientes, y el acceso a crédito con un uso responsable, siendo muy transparentes respecto de las condiciones, asesorando en el uso, y desarrollando programas de educación financiera de alcance más amplio.

Contamos con tecnología de vanguardia y una serie de canales digitales, que garantizan la más alta calidad en la experiencia del cliente y facilitan el acceso. Asimismo, somos el banco en México con la mayor cobertura geográfica por medio de cajeros, sucursales y corresponsales.

Durante mayo de 2020, el gobierno mexicano anunció un programa de préstamos a microempresas para ayudar a los pequeños empresarios a superar la crisis de COVID-19. Banco Azteca fue designado como uno de los tres bancos que está distribuyendo el dinero entre un millón de beneficiarios del programa.

Con 1,880 sucursales, **Banco Azteca** dispone de **la red más grande de México**.

Ya alcanzamos los **20 millones de clientes** en México y 1.5 millones en Latinoamérica.



Tiendas Elektra

Dispone de una amplia variedad de productos y servicios de calidad para las familias, a precios asequibles y con la facilidad de opciones de crédito por parte de Banco Azteca.

La red de centros de distribución y tiendas, nos permite llegar a los hogares en horarios amplios, estrategia que complementamos con el desarrollo del e-commerce, con una fuerte inversión. Gracias a la venta en línea, facilitamos el acceso a las compras y la recepción del producto ya sea en tienda o en la casa; nos está permitiendo además llegar a nuevos clientes de diferentes segmentos y edades.

Las ventas de Tiendas Elektra fueron de 52,254 millones de pesos, **un 21% más que en 2019.**

El crecimiento del e-commerce fue aún mayor, del **46%.**

Italika

GRI 103-2, 103-2

Se esfuerza en brindar diseño, eficiencia y calidad en cada una de las motocicletas. Contamos con gran variedad para ofrecer el mejor medio de transporte que se ajuste a las necesidades de los clientes.

Proporcionamos un medio de transporte seguro, económico y eficiente, que facilita la autonomía a nuestros clientes y las oportunidades de empleo. Supone una alternativa de movilidad ante la congestión diaria de las grandes ciudades y el déficit

en el transporte público, optimizando los tiempos de traslado.

Además, ante el crecimiento del servicio de reparto a Domicilio en pandemia (delivery), se ha convertido en sustento para muchas familias afectadas en el empleo formal. En 2020, de acuerdo al diario El Financiero, aplicaciones como Uber Eats, Didi Food y Rappi incrementaron su número de repartidores impulsando la compra de motocicletas.

Omnicanalidad

GRI 103-2, 103-3, 203-1

Cada día fortalecemos nuestra infraestructura tecnológica y digital, con el fin de acercar nuestros productos y servicios a todos nuestros clientes. Se suma a nuestra destacada presencia geográfica con diferentes puntos de contacto: tiendas, sucursales, corresponsalías, ATMs u otros.

Queremos que la experiencia de compra y la operación de servicios financieros sea completa en los diferentes canales.

A nivel Grupo Elektra, hemos invertido durante el 2020 un total de MXN\$197.9 millones en tecnología, tecnologías aplicadas a la Banca Digital, biométricos y herramientas digitales.

Tiendas Elektra

Contamos con una red de tiendas y centros logísticos en los diferentes países en que tenemos presencia (México, Guatemala, Honduras, Panamá y Perú). Nuestras tiendas se caracterizan por la facilidad de acceso en transporte público y horarios amplios compatibles con las jornadas de trabajo de nuestros clientes.

Italika es la marca de motos número 1 en México, con una participación de mercado del 80%.

Las ventas crecieron un 18% más que en 2019.

En materia de e-commerce, ofrecemos la oportunidad de la compra en línea tanto en nuestros propios establecimientos, con los kioscos digitales, como desde los hogares y en cualquier lugar gracias a la tienda en línea. Al cierre de 2020, todas las tiendas Elektra contaban con zonas digitales, tabletas electrónicas para ventas asistidas y kioscos digitales, en los que el cliente puede consultar nuestro catálogo y ordenar productos, aunque éstos no encuentren físicamente en el establecimiento.

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

Trabajamos por tanto en una experiencia omnicanal, para la que estamos capacitando a los líderes comerciales. El programa Certificación Líderes en Tienda Omnicanal proporciona las herramientas, asegurando la correcta ejecución de los procesos operativos de MXN\$197.9 millones, y la estandarización de la atención y el servicio.

Italika

Cuenta con la comercialización a través de concesionarios propios, centros y tiendas de terceros, así como las propias Tiendas Elektra.

Durante 2020, se incrementaron en un 65% las activaciones de la aplicación, hasta los 11.9 millones, y en solo 3 años nos consolidamos como el **banco No. 1 de México por número de clientes digitales.**

24.7% de las transacciones físicas migraron a canales alternos

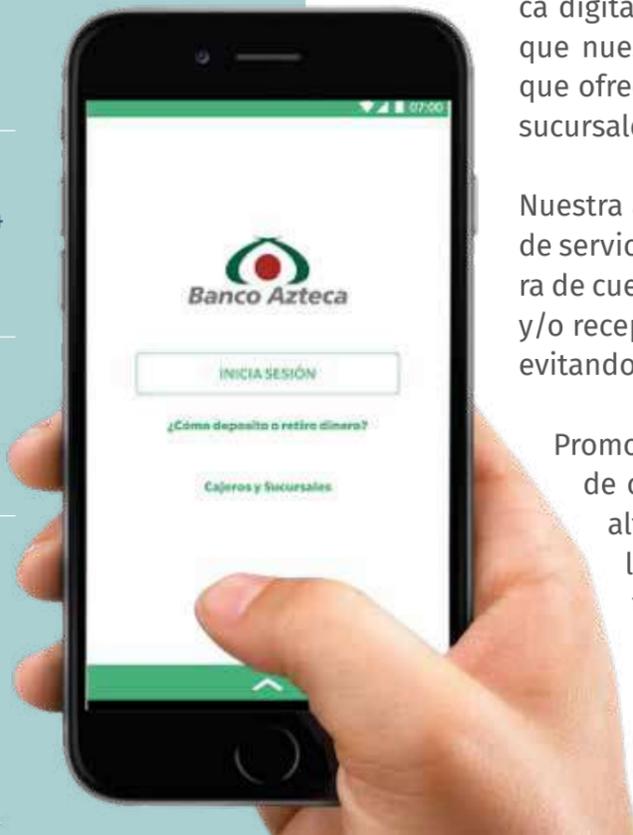
42% es la participación de la App respecto al total de banco en la colocación de **Préstamo Personal**

47% es la participación de la App respecto al total de banco en la colocación de **Crédito de Nómina**

89% de las aperturas de cuentas de ahorro N2 son en línea 608,844 cuentas de **Guardadito Digital aperturadas.**

3,012,935 de créditos preaprobados a través de banca digital, **+68% respecto a 2019.**

Nota: Se utiliza la App como medio de aceptación de pago a través de QR para procesar la transacción.



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

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

Banco Azteca

Nuestra enorme red de puntos de contacto facilita la accesibilidad a los servicios y nos permite promover la inclusión financiera; somos la única opción financiera en más de 150 municipios de México y uno de dos bancos en 183 municipios.

Debido a la presente pandemia, los canales digitales se han vuelto clave para la continuidad del servicio y el acceso de la población, ya sea la banca digital o la app móvil. Seguimos promoviendo que nuestros clientes conozcan las posibilidades que ofrecemos, con asesores digitales en nuestras sucursales y campañas.

Nuestra aplicación móvil, ofrece una amplia gama de servicios y es fácil de utilizar; permite la apertura de cuentas de ahorro, el pago de servicios, envío y/o recepción de dinero hasta en lugares remotos, evitando el traslado a una sucursal.

Promovemos asimismo el uso de otros puntos de contacto que el cliente tenga cerca, como alternativa a nuestras sucursales, caso de los cajeros propios, de terceros con los que tenemos alianzas, y las corresponsalías.

Nuestros clientes pueden además realizar pagos con la App de Banco Azteca en más de 15 mil puntos de pago en todo México, cabe destacar que la tarjeta como medio de pago cobró particular relevancia ya que el uso del efectivo fue sustituido por la misma derivado de la pandemia.

Calidad, seguridad y transparencia

GRI 103-2, 103-3, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, FS15
SASB FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5, FN-IN-270a.1, CG-EC-220a.2, TR-AU-250a.2, TR-AU-250a.3, FN-AC-270a.2, FN-AC-270a.3

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

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

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

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

Presentamos a continuación el desempeño por empresa:

Tiendas Elektra

- **Evaluación calidad de los productos**

Evaluamos en todo caso que los productos cumplan con la normativa vigente.

En el caso de los productos de importación, solicitamos una muestra al fabricante, efectuamos una inspección del producto en nuestros laboratorios y procedemos a que sean certificados por un tercero externo en el cumplimiento de las normas mexicanas (NOM) correspondientes. Ello es necesario para su importación.

En el caso de los productos nacionales, requerimos estén certificados conforme a las normas mexicanas (aquellos que así lo requieran).

- **Información de productos**

Nos apegamos a los lineamientos y normativas de etiquetado, verificando que los productos que comercializamos cumplan las mismas.

Nuestro etiquetado contiene el detalle de las especificaciones del producto y el precio; en el caso de existir promoción, se detallan las condiciones y vigencia.

Igualmente, requerimos a nuestros colaboradores de venta la mejor asesoría a nuestros clientes y facilitamos su formación.

En México, colaboramos con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Derivado de este acuerdo, seguimos capacitando a nuestros colaboradores en prácticas comerciales sanas y normas oficiales mexicanas.

- **Atención postventa**

Disponemos además de un servicio postventa, para atender las consultas e incidentes de los

clientes, así como aplicar la garantía del proveedor (en aquellos productos que disponen de la misma). Participamos del programa Conciliaexpres, de la PROFECO, que facilita la resolución temprana de las posibles quejas.

- **Quejas y reclamaciones**

Durante el año, se recibieron:

3 quejas totales por afectaciones al producto, garantía y por cambio o devolución, de las cuales se han resuelto 1 y dos continúan en trámite.

Durante 2020 no hubo casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.

Italika

103-2,103-3

- **Evaluación de la calidad de los productos**

Nuestros productos son diseñados por el equipo de desarrollo, conforme a las necesidades identificadas en los clientes y las prioridades estratégicas comerciales. A partir de este punto, se supervisa con el proveedor la fabricación de las piezas conforme a lo requerido, que cumplan las características y estándares de calidad solicitados, ya sean proveedores nacionales o extranjeros. Realizamos además pruebas de los prototipos.

El área de Validación y Desarrollo de Producto asegura por tanto que los productos aprobados para su producción y venta cumplan con los requerimientos en términos de seguridad, funcionamiento y durabilidad.

Todos los protocolos de pruebas y validación de producto se encuentran documentados e integrados en un sistema de conformidad con la norma ISO 9001:2015.

Asimismo, en la línea de cascos contamos con la certificación DOT (Department of Transportation) que avalan la eficiencia y seguridad del producto.

- **Información de productos y atención postventa**

Facilitamos que nuestros clientes dispongan de las refacciones necesarias y se lleven a cabo las reparaciones y/o cambios que quieran. Cuentan con la red de distribución de refacciones y los propios centros de servicio Italika (CESIT), estos últimos con profesionales certificados que ayudan a mantener en las mejores condiciones las motocicletas. Al igual que Tiendas Elektra, Italika participa del programa Conciliaexpres de la PROFECO. Ya contamos con 900 CESIT en México.

- **Quejas y reclamaciones**

Durante el año no hubo quejas ni devoluciones de producto por defectos.

No hubo sanciones por incumplimientos en el etiquetado y/o en la comunicación de mercadotecnia.

Se recibieron 2 quejas en el "BUEN FIN", sin embargo no están vinculadas con variaciones en el precio y para las que respetamos en todo caso la promoción comunicada.

Banco Azteca

- **Información de productos y condiciones**

Colaboramos con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en el resguardo de los derechos e intereses de nuestros clientes.

Cumplimos con la ley y las disposiciones reglamentarias de la CONDUSEF y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). En relación con las comisiones, nos apegamos estrictamente a las condiciones específicas del mercado.

Todos los productos de nuestro portafolio cuentan con una ficha descriptiva disponible, que incluye los términos y condiciones, requisitos y el indicador de Ganancia Anual Total (GAT), así como el contacto para quejas y sugerencias.

Resultados

Derivado del cumplimiento normativo, en el Buró de entidades financieras de la CONDUSEF, Banco Azteca y Afore Azteca obtuvieron una calificación de 10 y de 9.51.

Gracias a la alta calidad en el servicio de atención a las reclamaciones interpuestas por los usuarios, al cierre de 2020, Banco Azteca incrementó la calificación del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), de 9.59 a 9.72 y ocupamos además la posición 12 de 51 en el Índice de Reclamaciones del sector bancario, debido a que por cada 10,000 contratos la Institución recibe 11.9 reclamaciones.

En términos de sanciones Afore Azteca y Seguros Azteca no tuvieron sanciones, ni multas relacionadas a las mismas en 2020. Mientras Banco Azteca tuvo 3 sanciones por malas prácticas de comercialización, ya sea información de producto, y/o mercadotecnia pagando un total de \$452,940 pesos.

Ciberseguridad

GRI 103-2, 103-3

SASB FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.3, CG-EC-230a.1, CG-MR-230a.1

A nivel de Grupo Salinas, se cuenta con el Despacho de Seguridad de la Información (DSI), el cual se encarga de gestionar lo relacionado a la protección de datos personales y ciberseguridad.

Siendo Banco Azteca, una de las empresas con mayor riesgo de ciberataque por su giro de negocio, cuenta además con Comité de Ciberseguridad propio, que

atiende determina y evalúa las medidas en respuesta a los riesgos y garantiza el cumplimiento de los estándares que aplicamos y de la legislación. El equipo a cargo de la gestión está liderado por el Jefe de Seguridad de la información de Grupo Elektra.

Prevención

Como instrumentos que rigen el sistema de seguridad de la información / ciberseguridad de Banco Azteca, señalar la Política y el Manual Institucional, acorde a los lineamientos de la norma ISO 27001:2001.

El Manual Institucional de Seguridad de la Información incluye las directrices para resguardar la información frente a robos, acceso no autorizado, modificación, pérdida, interrupción, divulgación o mal uso que se suscite de forma intencional o accidental.

Las medidas implementadas como parte del sistema atienden las diferentes operaciones, plataformas y canales, como el modelo específico desarrollado para los servicios en la nube. Incluyen asimismo formación al personal especializado y el fortalecimiento de la cultura de prevención y seguridad en el desempeño de los colaboradores en su conjunto.

El cumplimiento de las políticas de seguridad de la información es obligatorio. Si un individuo o área viola las disposiciones por negligencia o intencionalmente, la Dirección General de cada Unidad de Negocio deberá tomar las medidas correspondientes, tales como acciones disciplinarias internas, acciones legales, u otras que tuviera lugar.

Previamente al lanzamiento de un nuevo sistema, se realiza un proceso de certificación interna en seguridad, al que se suma pruebas externas. Igualmente, ya en operación, son sometidos a auditorías y pruebas de vulnerabilidad las cuales se reali-

zan al menos una vez al año, antes de la liberación de un ecosistema o cuando exista un cambio en la infraestructura tecnológica.

Por lo que el 100% de los sistemas se certifican, y se encuentran registrados en el Inventario Electrónico de Ecosistemas (IEECO), para poder salir a producción.

	ASISTENTES	HORAS
Capacitación en temas de ciberseguridad (Banco Azteca) - 2020	17,940	9,169

Respuesta

El DSI hace partícipes a todos los colaboradores en la identificación y gestión de riesgos en materia de ciberseguridad, mediante un proceso de reporte de incidentes, que puede ser realizado por diferentes vías (incluyendo Help Desk, correo electrónico para denuncias externas y otro propio para denuncias internas). Requerimos a todos los colaboradores que denuncien aquellos incumplimientos y riesgos identificados.

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

La app de Banco Azteca cuenta con 2 cámaras de compensación lo que garantiza el funcionamiento 24/7 de la plataforma, por lo que durante el 2020 no se tuvo ningún problema en las operaciones y transferencias, dicho esto, no se tuvo ningún pago rela-

cionado a sanciones o penalizaciones por fallas en la infraestructura o por interrupciones en los servicios.

Gestión de la información

(GRI 103-2, 103-3, 418-1) (SASB FN-CB-230a.1, FN-CF-220a.1, FN-CF-220a.2, FN-CF-220a.3, CG-EC-220a.2, CG-EC-230a.1, CG-EC-230a.2, CG-MR-230a.2)

En Grupo Salinas nos desempeñamos apegados a las leyes aplicables en materia de protección de datos personales, en los diferentes países en que operamos; en México incluye la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, además de la alianza con el INAI y la renovación de la certificación por parte del organismo NYCE por un periodo de 2 años.

Estamos comprometidos con nuestra responsabilidad de resguardar la información de los clientes y realizar un uso adecuado de la misma, conforme a las directrices de nuestro Código de Ética y Conducta. Tratamos los datos personales con los más altos estándares de confidencialidad. Para monito-

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

Disponemos para ello de un Sistema de Gestión de la Seguridad de Datos Personales (SGSDP), que incluye las siguientes políticas y manuales para nuestros colaboradores:

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

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

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

Atendemos el 100% de las solicitudes de derechos ARCO por parte de nuestros clientes y no hemos recibido sanciones ni multas por la vulneración de la legislación que recoge sus derechos, por lo que de enero a diciembre no se cuenta con ninguna violación o evento que haya generado la pérdida o exposición de los datos personales de nuestros clientes o colaboradores.

Inclusión financiera

GRI 103-2, 103-3, 203-2, FS1, FS7, FS13, FS14
SASB FN-CB-240a.1

Por medio del modelo innovador de Banco Azteca, hemos contribuido a la inclusión financiera en los diferentes países en que estamos presentes, a la reducción de la pobreza y las desigualdades.

Tres elementos han resultado clave: 1) la entrega de crédito, 2) la accesibilidad a través de la tecnología y nuestra red de puntos y 3) el acompañamiento para el uso de los productos, incluyendo la educación financiera complementaria.

1) Somos el primer banco en México que atiende a las familias empleadas en el sector informal, eliminando las barreras del historial crediticio y el puesto de trabajo fijo.

Desde el diseño de nuestros productos estamos incorporando las necesidades de los clientes y aprovechamos la escala de segmento masivo para poder ofrecer condiciones competitivas y productos accesibles.

2) Estamos presentes en localidades desatendidas en cuanto a servicios financieros, lo que reduce la probabilidad de desempleo y pobreza. Banco Azteca se encuentra en más de 793 municipios; en más de 150 de ellos es la única institución financiera presente.

Por nuestra presencia en localidades de habla indígena, contamos con asesores que conocen las mismas e igualmente adaptamos nuestras comunicaciones de mercadotecnia; 3.2% de los colaboradores de Banco Azteca hablan algún dialecto o lengua indígena.

Banco Azteca invirtió en 2020, \$200,000 pesos, por concepto de auditorías de vigilancia, así como de los cursos de certificación de personas.

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

Nuestra aplicación móvil destaca por su accesibilidad y fácil uso, complementando nuestra red de puntos físicos y logrando un alcance mayor. Contábamos con más de 11.9 millones de clientes digitales a cierre de 2020.

Hemos posicionado la app del Banco, como la 5ta app financiera en la que los usuarios en México pasan más tiempo, hoy es la app que lidera el top 10 de las apps de finanzas mejor evaluadas en México (App Annie Intelligence).

3) La colocación de un producto no es el objetivo de la oferta financiera, sino el uso del mismo de manera que genere bienestar al cliente, aún más tomando en cuenta que cerca del 80% de nuestros nuevos créditos en 2020 (1.2 millones de clientes) no son sujetos a crédito en el sistema financiero tradicional debido a que no cuentan con historial crediticio o son clientes de alto riesgo apoyando a su bancarización. Por ello: 1) ejercemos una mercadotecnia responsable; 2) aportamos la información necesaria sobre las características y condiciones; 3) acompañamos al cliente en su uso mediante Aprende y Crece.

La diversidad de productos de nuestro portafolio, incluyendo ahorro, crédito, seguros, inversiones y fondos de retiro, ofrece amplias oportunidades a nuestros clientes y les permite materializar sus proyectos presentes y futuros.

Contamos además con crédito para emprendedores, destinado a apoyar a propietarios de pequeños negocios y comercios. La propuesta de valor incluye la entrega de terminal móvil para que puedan efectuar cobros con tarjeta. De esta manera, apoyamos la continuidad y el crecimiento de su negocio.

Los terminales de pago constituyen en si mismos una forma de inclusión; hemos dispuesto más de 64,711 en comercios a lo largo de México.

Además, somos el primer Banco en abrir cuentas bancarias a menores de edad de acuerdo con las disposiciones emitidas por Banxico. Contamos con más de 263 mil cuentas activas de niños y jóvenes para fomentar el ahorro, el uso y la inclusión a los servicios financieros.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Banco Azteca	<ul style="list-style-type: none"> • Productos de ahorro, incluso sin requerimiento de saldo mínimo, sin comisiones y con un monto de apertura de \$1 peso MXN • Préstamos personales, sin historial crediticio ni nómina • Segmento emprendedor: productos y servicios dirigidos a pequeños negocios y comercios • Cuentas bancarias comunitarias en caso de desastre • Envío/recepción de remesas • Pago de programas sociales de Gobierno • Acepta Pago 	<p>20.4 millones de cuentas de ahorro a cierre de 2020. 10,813,761 millones de clientes de Banco Azteca son mujeres, 54% del total</p> <p>3.5 millones clientes de préstamo personal</p> <p>1,1 millones de clientes de préstamo al consumo</p> <p>422,651 usuarios de tarjeta de crédito</p> <p>380,000 clientes de crédito emprendedores o mipymes</p> <p>\$3,938 mdp de crédito entregado para emprendedores y/o mipymes.</p> <p>Más de 9 millones de usuarios de remesas</p> <p>Dispersión de ayuda a 6.2 millones de personas beneficiadas por los programas sociales</p> <p>64,711 Acepta Pagos colocados en pequeños negocios</p>
Afore Azteca	<ul style="list-style-type: none"> • Fondos para el retiro de trabajadores registrados y asignados 	<p>14.6 millones de cuentas administradas a cierre de 2020</p> <p>Afore No.1 por número de cuentas administradas con una participación de mercado del 21.5% del total de cuentas</p> <p>2,970 mdp en retiros parciales por Desempleo o Matrimonio</p>
Seguros Azteca	<ul style="list-style-type: none"> • Seguros con cobertura para migrantes • Seguros especializados en la salud de la mujer (cancer de mama o cervicouterino) • Seguros contra el robo de efectivo para clientes que compran o vendan divisas • Seguros especializados en salud (infarto, COVID y otros padecimientos) • Seguros de vida 	<p>86,208 pólizas de protección mujer</p> <p>\$4,739 mdp de prima emitida</p> <p>\$2,489 mdp en Seguros Azteca Daños</p> <p>764,089 pólizas de salud</p> <p>4,172,540 pólizas de vida</p>
Presta Prenda	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos con garantía prendaria de oro y plata 	<p>70% de los clientes son mujeres</p>
Punto Casa de Bolsa	<ul style="list-style-type: none"> • Acerca la bolsa a todos como una forma de ahorro. Facilitando las aperturas de cuenta desde \$10 mil MXN 	<p>\$1.8 mdp de inversión promedio</p> <p>Incremento del 10% de cuentas activas</p> <p>Valores en custodia \$79 mdp</p>

Para el acceso a los productos y servicios es clave el desarrollo de la estrategia omnicanal, y como pilares de la misma la amplia red de puntos en la geografía y los canales digitales.

2,648 puntos de acceso –
Banco Azteca (México)

1,880 sucursales de Banco
Azteca (México)

1,314 puntos de acceso en
Tiendas Elektra (México)

1,921 ATMs propios

Más de 4 mil ATMs de terceros
(Multiva, Mifel, BanBajío, Afirme)

1,000 puntos *Presta Prenda*

Más de 2,000 corresponsales
bancarios

Satisfacción del cliente

En Grupo Elektra y nuestras diferentes empresas, nos desempeñamos con foco en el cliente, en la atención de sus necesidades, la calidad del servicio y la propuesta de valor. Buscamos establecer relaciones de largo plazo, basadas en la confianza, a la vez que mejoramos su calidad de vida.

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

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

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

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

Con base en ello, el índice refleja la diferencia entre el % de promotores y el de detractores.

Esta evaluación se realiza trimestralmente y facilita la identificación de áreas de mejora sobre los productos y servicios. Cada reporte es analizado y se establecen las acciones correctivas pertinentes.

A partir del 1er cuatrimestre del 2020, se realizó un ajuste a la metodología de levantamiento (encuestas automatizadas y auto-aplicadas*), esto a razón de contar con el IPN en el 100% de las tiendas y sucursales de Grupo Elektra. La muestra no es compa-



table, ya que en el 2019 fue de 9,817 clientes, con el ajuste en el 2020 la muestra es de 227,751 clientes.

	IPN 2018	IPN 2019	IPN 2020	%
Grupo Elektra	61.5%	64.8%	42.1%*	56.1%

* Las encuestas auto-aplicadas consideran los siguientes canales:

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

Banco Azteca es el 2o mejor banco en México 2020, de acuerdo a su evaluación en confianza, servicio, términos y condiciones claras, servicio digital y asesoramiento financiero (según Forbes y Statista).

Proveedores

Gestión

Nuestra excelencia operativa y en la relación con los clientes precisa de proveedores de alto desempeño, calidad y compromiso.

GRI 102-9, 103-2, 103-3, 204-1, SASB TR-AU-440a.1

El desempeño ético y la integridad son claves en el proceso de contratación, tanto desde el lado de nuestros colaboradores como la contraparte en los proveedores. Destacamos en este punto que el 100% de los proveedores conocen nuestro Código de Ética y han firmado la conformidad para su aplicación por lo que deben actuar y alinearse a los valores y principios de Grupo Elektra.

La gestión de proveedores se realiza a través de la Central de Compras de Grupo Salinas, área centralizada que fija los criterios de validación para los procesos de nuevas adquisiciones y registro de nuevos proveedores. De esta manera se garantiza el cumplimiento de la regulación interna y externa, la optimización del catálogo de proveedores, la búsqueda de propuestas que contribuyan a la rentabilidad del negocio a la vez que creen valor para los clientes y permiten generar relaciones a largo plazo con la cadena de proveedores.

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



Es de vital importancia que nuestra cadena de suministro se encuentre bajo el marco legal y regulatorio, además de que esté alineada con nuestros principios y valores, expuestos en el Código de Conducto para Proveedores.

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

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

1. Proceso de Adquisiciones

Sistema de Compras y Licitaciones	Serie de Políticas	Liberaciones electrónicas
<ul style="list-style-type: none"> Mecanismo por el cual se reciben los requerimientos de las unidades de negocio. Evaluación de requerimientos por negociadores de cada categoría. 	<ul style="list-style-type: none"> Rigen la interacción entre las unidades de negocio y Central de Compras (ej. asignación de pedidos). 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso que se detona una vez que se dispone de todas las autorizaciones necesarias.

2. Selección de proveedores

Módulo del Ciclo de Vida del Proveedor	Proceso de Alta de Proveedores	Política de Ética de Proveedores
<ul style="list-style-type: none"> Concentra los datos, incluyendo los históricos, de los proveedores y prospectos de Grupo Salinas. 	<ul style="list-style-type: none"> Compuesto por solicitud y registro. 	<ul style="list-style-type: none"> Instrumento que establece las normas de conducta que rigen la relación entre los proveedores y Grupo Salinas. Conflicto de interés Información confidencial Sanciones

A continuación, presentamos los proveedores de Grupo Elektra:

PROVEEDORES POR TIPO DE PRODUCTO Y SERVICIO 2020 GRUPO ELEKTRA

	Número de proveedores (%)	Desglose del gasto (%)
	2020	2020
Servicios Generales	7%	16%
Tecnología	57%	75%
Mercadeo	9%	1%
Equipamiento Oficinas	9%	1%
Construcción oficinas/sucursales	19%	7%

Proveedores locales

	2019	2020
Total (MXN)	\$1,629,000,228	\$1,809,679,962
Pago		
% a proveedores locales	96%	94%

Cerramos el 2020 con más de 840 proveedores, de los cuales el 94% son locales.

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

Certificación Círculo de Proveedores

GRI 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

El compromiso con la integridad y la ética en nuestros proveedores, se extiende al desempeño social y ambiental. Para ello, Central de Compras utiliza la certificación de Círculo de Proveedores, que supone una evaluación externa e informa del estado de los potenciales proveedores en la gestión de estos aspectos.

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

La evaluación para la certificación incluye el análisis documental y en sitio. Este proceso permite identificar posibles riesgos en derechos humanos de los colaboradores y las comunidades, incluyendo afectaciones al medio ambiente. Para establecer mecanismos de recepción de quejas, la cadena de proveedores, se suma a las denuncias que puedan llegar a través de Honestel, nuestro canal a disposición pública.

En 2020, actualizamos la evaluación de Círculo de Proveedores, agregando el requerimiento de información sobre cómo el proveedor ha implemen-

tado la NOM-035-STPS de la Secretaría de Trabajo para prevenir los factores de riesgo psicosocial en colaboradores.

Durante el 2020, 508 nuevos proveedores cumplieron con los criterios ambientales y sociales, fueron evaluados en los distintos criterios conforme el siguiente desglose:

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

	2019	2020
Criterio Social	175	119
Participación en eventos de compromiso social	105	78
Donaciones a causas sociales	70	41
Criterio Ambiental	138	444
Observancia normativa y control	33	250
Responsabilidad ambiental	105	194

A través de la evaluación, buscamos promover las buenas prácticas laborales y de protección del medio ambiente en nuestros proveedores. Complementamos el ejercicio con procesos internos que permitan dar apoyo y retroalimentación para que puedan cumplir con los mismos, en el caso de presentar incumplimientos. Facilitamos consultoría externa para que puedan trabajar en los criterios evaluados, implementando un plan de mejora que optimice su desempeño en materia ambiental, social, económica y ética. Durante el año, 46 proveedores, mejoraron su desempeño, haciéndolos acreedores a la certificación Círculo de Proveedores.

Para el 2021 tenemos el objetivo de continuar desarrollando al 95% de los proveedores del Grupo.

Proveedores Italika

Debido a su naturaleza, en Italika se gestiona de manera propia a los proveedores de servicios y de refacciones para el ensamble de los productos. La selección es especialmente crítica por los aspectos de seguridad.

La evaluación incluye la visita a las instalaciones, la revisión documental e in situ de la ingeniería, el manejo de materiales, la manufactura, y el control de calidad, como aspectos principales. La calidad de los componentes, durabilidad y funcionamiento, es evaluada mediante pruebas en laboratorios internos y externos.

Requerimos el cumplimiento de las normas nacionales, internacionales y nuestros estándares.

La evaluación entrega un puntaje. Solicitamos un mínimo de 80 puntos para poder ser parte de la cadena de suministro Italika; trabajamos de la mano con aquellos que se encuentren por debajo de los 80 puntos pero por encima de los 65 puntos, para que puedan alcanzar la puntuación mínima requerida para la contratación

En caso de detectarse incumplimientos durante la vigencia del contrato, intervenimos de manera inmediata. En función de la naturaleza, procedemos con la desvinculación o con un exigente plan de trabajo en respuesta.

PROVEEDORES ITALIKA 2020

	Nuevos proveedores	Total de proveedores	% pago a proveedores
Extranjeros	4	26	0.37%
Nacionales	35	41	99.63%
TOTAL	39	67	100%



Colaboradores

Demografía laboral

En Grupo Elektra contamos con un talento humano que hace la diferencia y constituye el motor para la excelencia en el servicio, la eficacia de los procesos y la continuidad de las operaciones.

(102-8, 102-41, 405-1) (SSB TR-AU-310a.1)

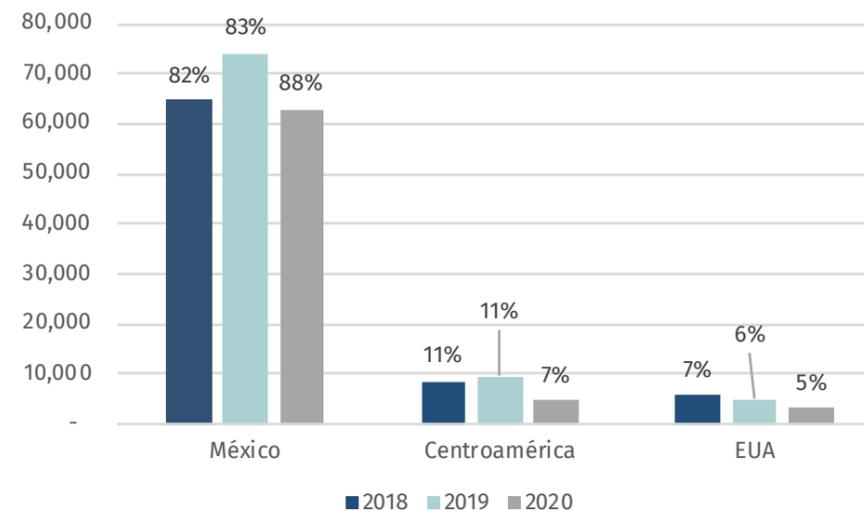
Estamos comprometidos en ofrecer oportunidades de empleo de calidad y de crecimiento profesional, sin sesgos y en un entorno diverso. Nos preocupamos por un buen ambiente laboral y compromiso personal y de equipo. Resguardamos la salud y bienestar de los colaboradores, incluso en momentos tan complejos como los generados por la pandemia.

En el último año, hemos respondido de manera estratégica, para mantener la continuidad de las ventas y servicios en el contexto del COVID, dando a la baja temporal de sueldos a puestos por arriba de cierto tabulador, regresando el monto retenido a finales de año, lo que permitió mantener el salario de cerca del 82% de la planilla.

Así, hemos mantenido la seguridad del empleo a 71 mil 278 colaboradores a nivel Grupo Elektra, distribuidos en cada una de las empresas que lo conforman.



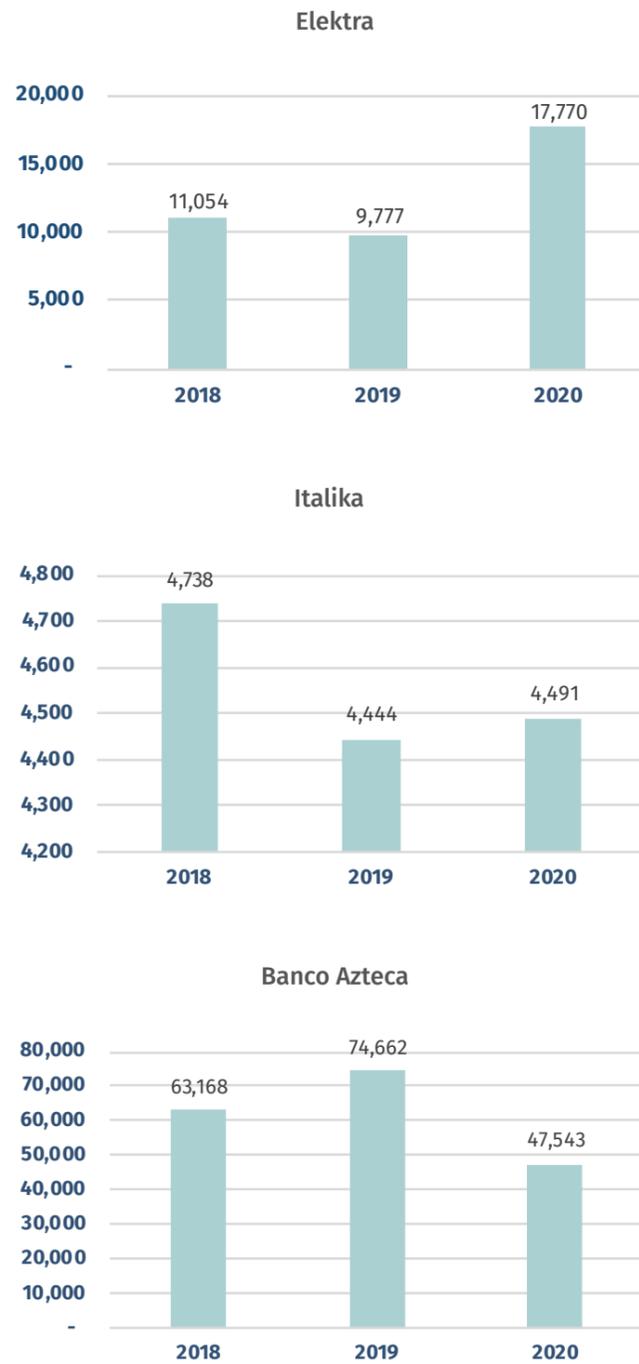
Total de colaboradores por país
Grupo Elektra



Nota: en los datos de demografía laboral presentados a continuación, ya no se consideran para 2020 los colaboradores de Banco Azteca y Tiendas Elektra en Perú, por la venta y cese de operaciones respectivamente.



Colaboradores por empresa (2018-20)



COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO, (2018-20)

	Permanente			Temporal		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Tiendas Elektra	4,734	4,420	4,471	4	24	20
Italika	10,829	9,669	17,723	225	108	47
Banco Azteca	62,821	74,632	47,508	347	30	35
Total Grupo	78,384	88,721	69,702	576	162	102

Respetamos el derecho de libre asociación, manteniendo un diálogo productivo con las organizaciones sindicales, de manera que contribuya a la estabilidad de la compañía y de los propios colaboradores. Nos regimos por contratos colectivos, que son revisados de forma anual en materia de salario y de manera bienal a nivel contractual.

El **8% del total** de la plantilla del Grupo al cierre del 2020 son sindicalizados.

Atracción y retención de talento

(GRI 103-2, 103-3, 401-1) (SASB CG-EC-330a.2)

Contamos con un proceso de selección y reclutamiento estandarizado a nivel de Grupo Elektra; se complementa con el desarrollo de los planes de sucesión en los puestos críticos. El proceso está enfocado en las habilidades y conocimientos, bajo la meritocracia, lo que nos permite reducir los sesgos y/o prácticas discriminatorias.

Estos lineamientos forman parte del Manual de Atracción de Talento, otras políticas y procedimientos, así como de la propia Política de Inclusión y No Discriminación.

Además, nos guiamos por el Modelo de Gestión de Alto Desempeño establecido a nivel de Grupo Salinas, que refuerza el alineamiento de los colaboradores con la estrategia y objetivos comunes. Pasos:

1. Estrategia; 2. Estructura; 3. Equipo; 4. Sistema de información; 5. Sistema de compensación e incentivos; 6. Integración y evaluación.

Trabajamos también a nivel de cada una de las empresas, para atraer y retener el talento.

Tiendas Elektra:

En Tiendas Elektra tenemos la visión de “ser la empresa en donde todos quieren trabajar”, por lo que promovemos una cultura organizacional en donde generamos las condiciones propicias para el desarrollo de los colaboradores.

Contamos con 10 ejes principales que alimentan esta cultura:



Queremos que esta cultura esté presente en todos los niveles y en las diferentes generaciones que integran la empresa. Disponemos para ello de los siguientes programas:

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

En cuanto a la atracción de talento, además de estar alineados a los estándares del Grupo, en Tiendas Elektra contamos con otras tres herramientas clave:

- Entrevistas por competencias
- Programa de talento en movimiento, para el desarrollo del talento interno
- Panel en Corporativo para la selección del talento gerencial y directivo.

Para la retención de talento, facilitamos que los colaboradores se desarrollen completando sus estudios, así como mediante promociones internas de cargo, junto con una cultura de reconocimiento y comunicación.

Italika

La estrategia de atracción de talento para Italika, se basa en la búsqueda de habilidades y conocimiento sin distinción de género, edad, procedencia, entre otros.

Para la selección de talento, evaluamos en los candidatos:

- Medición del índice General de Honestidad (IGH)
- Requalización de Diagnóstico de Respeto Organizacional (DRO)
- Evaluación psicométrica

Para aumentar la retención, mejoramos el perfil operativo que buscamos en cuanto a la experiencia previa y las expectativas del colaborador.

Banco Azteca:

Hemos basamos nuestro proceso de selección en el paso 3 del Modelo de Gestión de Alto Desempeño de Grupo Salinas, que se focaliza en la constitución y desarrollo de equipo.

Este proceso de atracción de talento delega en los formadores de equipo –encargados de los equipos de trabajo– la responsabilidad de seleccionar a los mejores integrantes, mientras que los Business Partners del Área de Capital Humano desempeñan el rol de asesor que regula el proceso y provee los candidatos y la información necesaria para que los formadores realicen su selección.

Además de este modelo, contamos con una serie de herramientas para la identificación de talento, sin importar género, edad, etnia, entre otros.

- Programa de referidos
- Aplicación de pruebas psicométricas y de competencias.

Seguimos trabajando de manera destacada en estrategias de retención, articuladas por el Comité de Foco a Bajas, incluyendo las medidas específicas para los colaboradores de corporativo y de sucursales.

Facilitamos además las promociones internas, especialmente hacia los puestos gerenciales de aquellos colaboradores con trayectoria en la empresa.

Resultados

Gracias al enfoque de Grupo y las iniciativas propias de cada empresa, somos una oportunidad atractiva de empleo y desarrollo.

- Antigüedad laboral: 3 años y 10 meses promedio

En 2020, incorporamos a 34,500 personas a nivel Grupo, de las cuales 14,500 fueron mujeres lo que representa el 42% de las nuevas incorporaciones y 20,000 fueron hombres lo que representa el 58% respectivamente.

El 95% de las contrataciones fueron para puestos operativos.

5% de los nuevos ingresos ocupan una posición de liderazgo.

Rotación Grupo Elektra 2020			
	Mujer	Hombre	Total
Bajas voluntarias	12%	16%	28%
Bajas inducidas	10%	17%	27%
% de rotación global	22%	33%	55%

Notas:

- Baja voluntaria: Aquella decisión del trabajador, quien de manera libre y sin ser sometido a coacción o amenaza alguna, decide terminar su relación laboral con la empresa.
- Baja inducidas: Aquella en la que es la empresa la que toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición en la empresa.
- Incluye bajas voluntarias e inducidas.
- La rotación se calcula como: bajas voluntarias e inducidas / total de la planilla a cierre de año

Programa Jóvenes Construyendo el Futuro

A nivel de Grupo Salinas, para las operaciones en México, se participa en esta iniciativa gubernamental. Hemos ofrecido 12,000 espacios de capacitación en nuestras empresas desde el lanzamiento del programa en 2019, con la finalidad de formar jóvenes, detectar y desarrollar al talento, para que al concluir podamos incorporar a los jóvenes destacados del programa en nuestra plantilla laboral.

Durante el 2020 se logró:

- Oferta de 1,813 espacios de capacitación.
- Iniciaron capacitación 1,488 aprendices.
- 305 concluyeron su capacitación de 12 meses y continúan en la cartera de talento.
- 194 han sido contratados.
- 11,920 horas de curso on line a aprendices JCF, “30 hábitos financieros antes de los 30 años”.

Destacamos que en Banco Azteca se tuvo una participación de 1,354 voluntarios como tutores, dando más de 83 mil 900 horas de capacitación a los becarios del programa durante el 2020.



Diversidad e igualdad de oportunidades

(GRI 102-8, 401-3, 405-1) (SASB FN-AC-330a.1, CG-EC-330a.3, CG-MR-330a.1)

Total y desglose por género y rangos de edad

	Total	Menores a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores a 50 años
	69,804	31,649	35,271	2,884
	100%	45.3%	50.5%	4.1%
Hombres	42,248	19,359	20,942	1,947
	60.5%	27.7%	30.0%	2.8%
Mujeres	27,556	12,290	14,329	937
	39.5%	17.6%	20.5%	1.3%

El número de horas de voluntariado invertidas por los tutores en la formación de los becarios durante 2020 fue equivalente a \$6,505,970

Desglose de la plantilla por función, 2020

	Hombres		Mujeres		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	
Dirección	778	77%	234	23%	1,012
Gerencia	8,761	62%	5,424	38%	14,185
Operación	32,218	59%	22,389	41%	54,607
Total General	41,757	59%	28,047	41%	69,804

Nota: los datos no son comparables a 2019 ya que se está considerando toda la estructura y reajustes de jerarquías a nivel Grupo Elektra.

Contamos con más de 15,000 puestos de liderazgo en el Grupo, de los cuales:

- 38% son mujeres.
- 1,012 en posiciones top management, de las cuales, 23% son ocupadas por mujeres.
- 14,185 posiciones de mandos medios y junior, de los cuales, 5,424 son ocupados por mujeres (38%).
- Las posiciones generadoras de ingresos en Grupo corresponden a 34,066, de las cuales, 18,218 son ocupadas por mujeres, que representan el 53%.

En Grupo Elektra contamos con mecanismos que garantizan la integridad de nuestros colaboradores, así como de los posibles candidatos. Queda prohibida toda práctica discriminatoria motivada por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, orientación sexual, estado civil o cualquier otra, que atente contra la dignidad humana, o bien, que anule o afecte los derechos y libertades de las personas.

Así mismo, fomentamos la equidad e igualdad de oportunidades para todos, cumpliendo con la certificación en la norma de NMX-R-025-SCFI-2015 en

materia de Igualdad Laboral y No Discriminación, teniendo como principales ejes:

- Incorporar la perspectiva de género y no discriminación en los procesos de reclutamiento, selección, movilidad y capacitación.
- Garantizar la igualdad salarial.
- Implementar acciones para prevenir y atender la violencia laboral.
- Realizar acciones de corresponsabilidad entre la vida laboral, familiar y personal de los colaboradores.

La diversidad en nuestro equipo es reflejo de la sociedad a la que servimos:

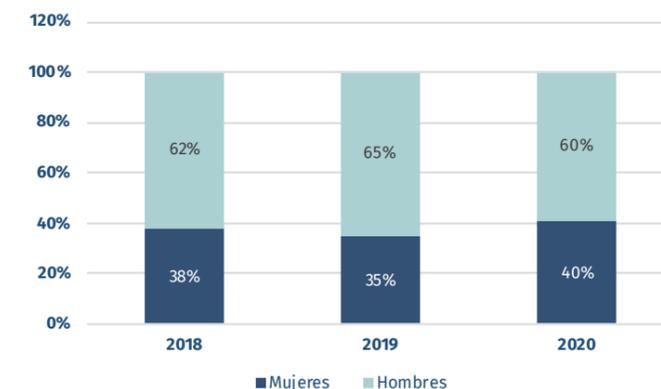
A nivel Grupo Elektra:

- 39.5% de mujeres en la plantilla.
- 1,778 socios (2.6%) hablan un total de 28 lenguas indígenas (Maya, Náhuatl, Zapoteco, Mixteco y Amuzgo) haciendo posible atender a las comunidades indígenas.
 - 185 de los socios indígenas ocupan una posición de liderazgo (1.2% del total de líderes).
 - Las 3 principales lenguas habladas son: Maya, Náhuatl y Zapoteco (50% de los hablantes).
- 101 personas con alguna discapacidad (0.1% del total).
- 99 socios extranjeros laborando en Grupo Elektra (0.1 del total).
- 2,743 personas LGBT+ (3.9% del total).
 - 3 de cada 4 (75%) consideran que GEKT es un lugar donde pueden hablar abiertamente de la diversidad sexual.
 - 288 de ellos ocupan una posición de liderazgo (2% del total de líderes).

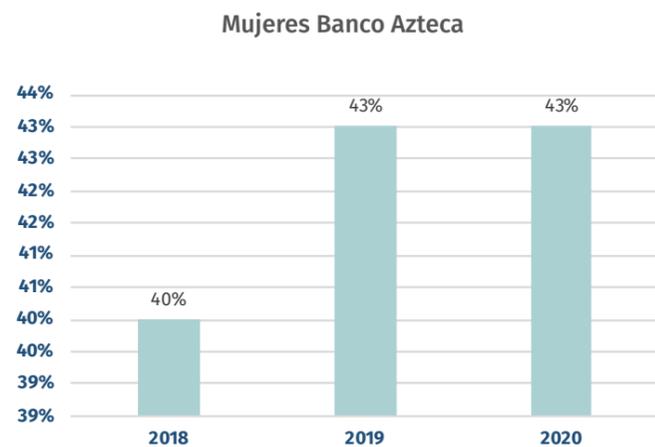
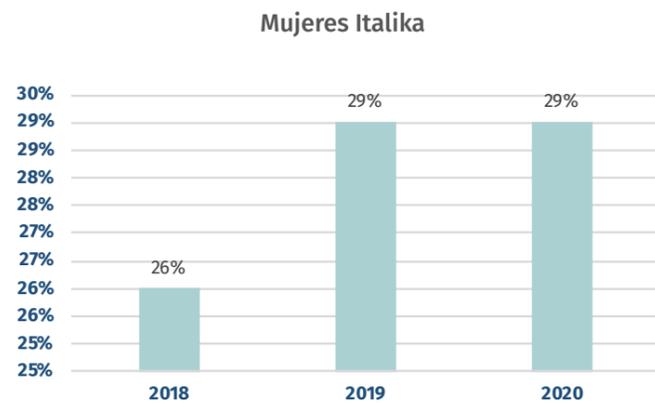
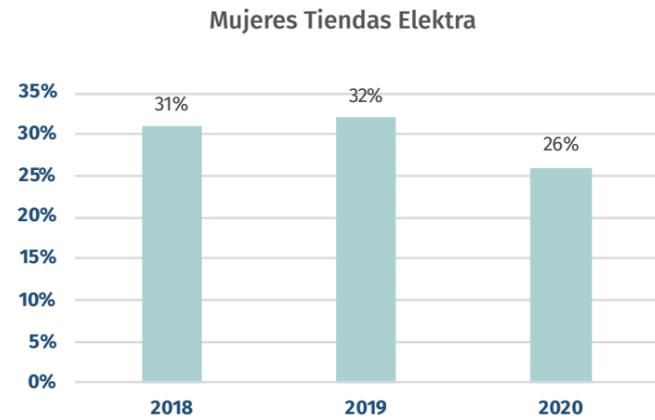


A mediados del 2020, se lanzó la **1ra investigación abierta sobre la comunidad LGBT+** en los colaboradores de Grupo Elektra. 28,000 participaron en la encuesta. (40% de la plantilla)

Mujeres vs. hombres
Grupo Elektra



Por empresa:



PARTICIPACIÓN DE MUJERES EN PUESTOS DE MANDO (%) - 2020

	Tiendas Elektra	Italiika	Banco Azteca	Grupo Elektra
Directivos	28%	19%	25%	23%
Gerenciales	32%	27%	42%	38%
Mandos (directivos + gerenciales)	32%	27%	40%	37%

PARTICIPACIÓN DE MUJERES - DESGLOSE POR NEGOCIO FINANCIERO (%) - 2020

Banco	43%
Seguros	46%
Afore	39%
Presta Prenda	57%
% total mujeres (Azteca Servicios Financieros)	43%

Junto con las medidas para evitar la discriminación en el acceso al empleo y el desarrollo, trabajamos también en iniciativas y beneficios que faciliten la diversidad, especialmente en relación a la conciliación para los diferentes modelos de familia.

Nuestras colaboradoras ejercen el derecho a baja de maternidad, y buscamos que se sientan respaldadas para seguir desempeñándose con nosotros.

	Tiendas Elektra	Italiika	Banco Azteca
Total de casos	251	44	1,256
% Reincorporaciones	68%	82%	76%
Índice de retención	100%	100%	100%

Nota: El índice de retención señala el porcentaje de reincorporaciones que permanecen en el puesto por 12 meses.

Capacitación y desarrollo de carrera

(GRI 103-2, 103-3, 205-2, 404-1, 404-2)

Con el objetivo de contar con una plantilla de excelencia, es de gran importancia el desarrollo de cada uno de los colaboradores, así como la actualización de conocimientos por medio de capacitaciones y talleres.

Un equipo a la vanguardia es lo que nos ha permitido mantenernos sólidos y avanzar hacia la prosperidad de los negocios.

Debido a las actividades de cada una de las empresas que conforman al Grupo, contamos con diversos programas y capacitaciones en las modalidades en línea y presencial, que se ajustan a las necesidades de los colaboradores para el desempeño de sus funciones.

CAPACITACIONES TIENDAS ELEKTRA - 2020

Programas	Descripción
Prepa Socio	Programa dirigido a los colaboradores que por alguna razón no han podido concluir sus estudios de preparatoria; para elegirlos se consideran el alto desempeño y constancia.
Universidad Elektra	Plataforma de aprendizaje continuo y gestión del conocimiento que permite a Tiendas Elektra difundir la cultura en todos los niveles de la organización, desarrollar habilidades de liderazgo, así como desarrollar capacidades de negocio orientadas al cliente.
Top Talent	Dirigido a colaboradores de altos mandos o con responsabilidades de liderazgo, en alianza con Harvard Business Publishing.
Certificación Líderes en Tienda Omnicanal	Programa cuyo propósito es proporcionar al líder herramientas para garantizar la mejor experiencia de compra en su unidad de negocio, asegurando la correcta ejecución de los procesos operativos, así como la estandarización de la atención y el servicio omnicanal de Tiendas Elektra.

Capacitaciones Italka 2020

Programa	Descripción
Simulador de capacitación	Dirigido a colaboradores de nuevo ingreso, con la ideología de ir aprendiendo haciendo.
Certificados de Team Leader	Capacitaciones dirigidas a los líderes de equipo. (Certificados A, AA y Team Leader)

Capacitaciones Banco Azteca 2020

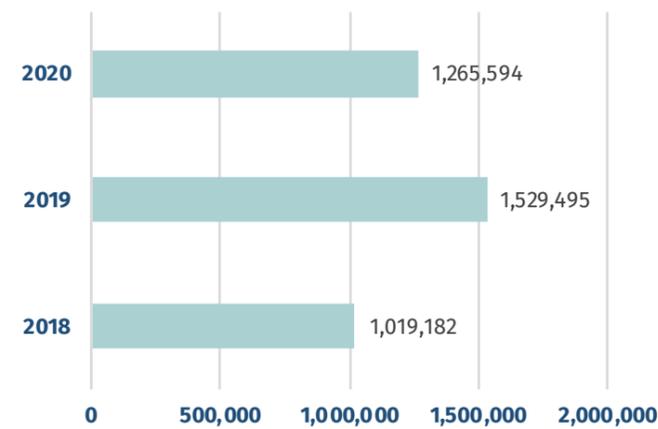
Programa	Descripción
Fundamentos gerenciales	Programa básico que busca desarrollar las habilidades de manejo de equipos que impulsen entre los formadores de equipo –Gerentes de Sucursal– el uso del recurso humano como elemento base para el logro de resultados.
Líderes de excelencia	Programa de perfeccionamiento directivo para la mejora de habilidades de liderazgo y manejo de equipos. Dirigido a los líderes de primera línea.



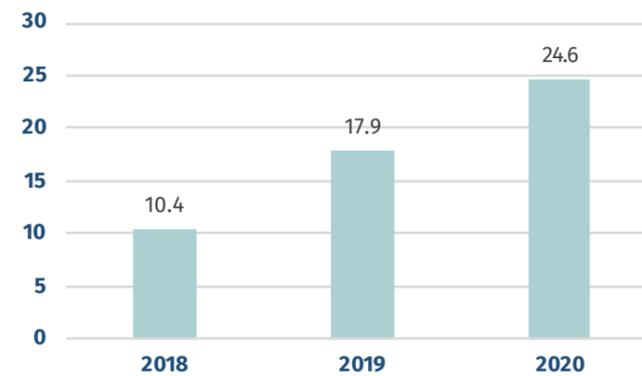
Resultados

A nivel de Grupo:

Total de horas capacitación Grupo Elektra



Promedio de horas por colaborador Grupo Elektra

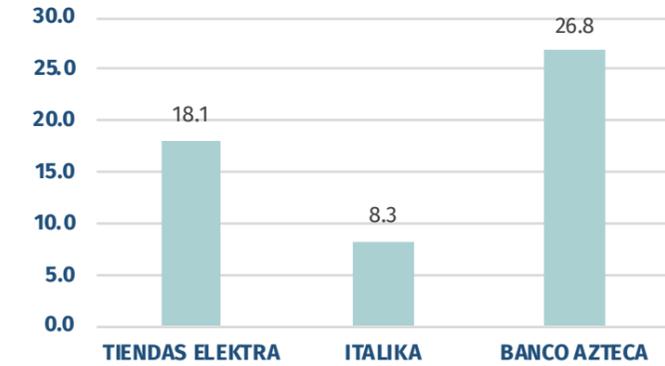


Por empresa:

	Colaboradores	Horas
TIENDAS ELEKTRA	7,629	137,866
ITALIKA	2,608	21,549
BANCO AZTECA	38,062	1,076,138

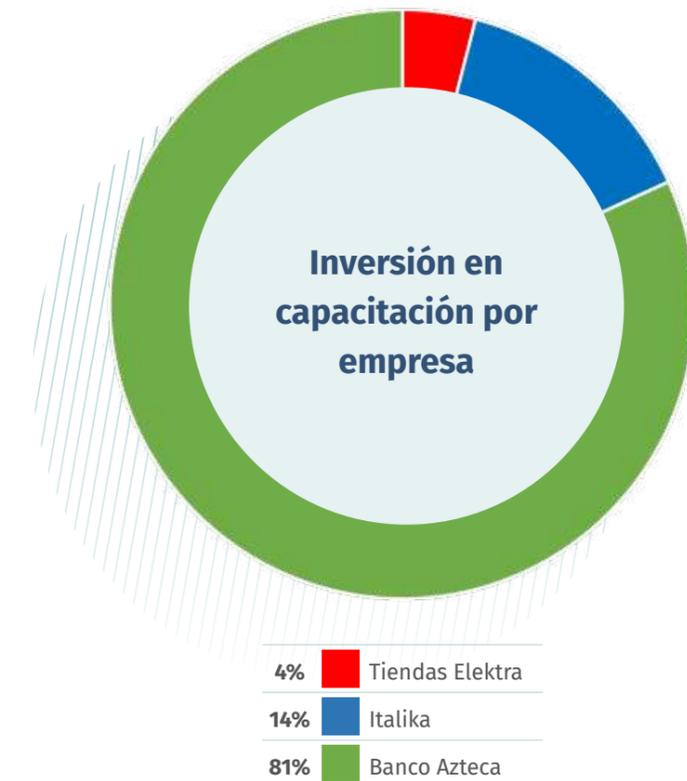
Nota: se calcula con el total de horas de formación en la empresa (todas las temáticas) respecto al número total de colaboradores capacitados.

PROMEDIO DE HORAS POR COLABORADOR 2020



A nivel Grupo Elektra, hemos invertido un total de \$ 35,898,221 en programas de capacitación y desarrollo.

• Inversión promedio por colaborador: \$514.27



Evaluación de desempeño

(GRI 103-2, 103-3, 404-3)

El proceso de evaluación del desempeño en Grupo Elektra se fundamenta en el modelo basado en Objetivos y Resultados Clave (ORCs), lo que permite:

- El enfoque en las tareas relevantes para alcanzar los resultados del negocio.
- Que los colaboradores identifiquen actividades, responsabilidades y los resultados esperados.
- Cuantificar los resultados y determinar los avances en los objetivos.
- Hacer partícipes a los colaboradores en la ejecución de la estrategia, posibilitando que conozcan la manera en que aportan al éxito de la organización y generando en ellos un mayor compromiso.

Además de adaptarse al modelo ORCs, cada una de las empresas cuentan con herramientas y mecanismos que permiten materializar la evaluación del desempeño en sus plantillas:

EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO 2020					
	Tiendas Elektra	Italika	Banco Azteca	Grupo Elektra	% total en puestos medios y altos
Total plantilla	146	304	7,162	7,612	50%
Hombres	106	86	4,174	4,366	46%
Mujeres	40	216	2,988	3,244	57%

Nota: La evaluación de desempeño se realiza a nivel gerencial y directivo

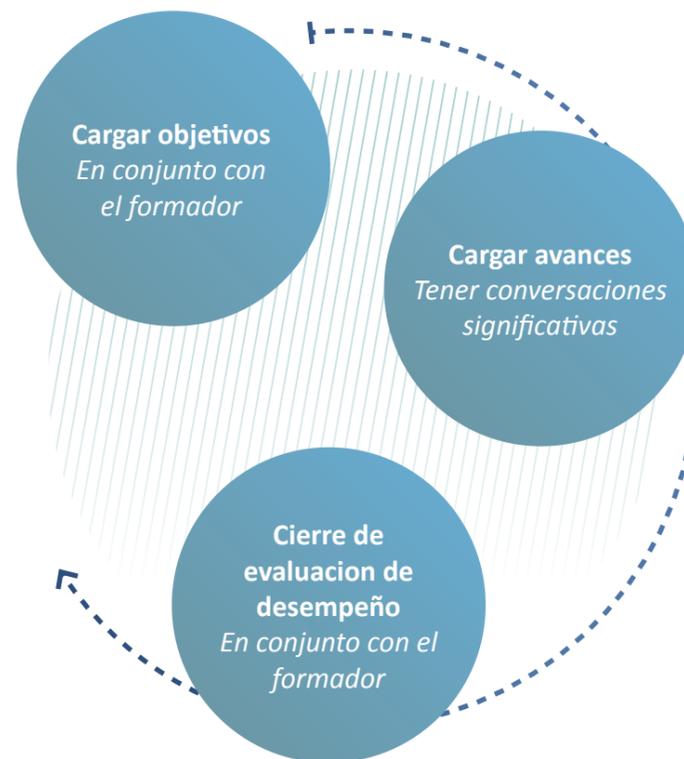
Tiendas Elektra

Cuenta con la identificación de un conjunto de competencias institucionales, que se actualizan cada año y se comunican a los colaboradores junto con KPIs asociados.

Se realizan revisiones semestrales y una revisión anual, con retroalimentación al colaborador para darle a conocer sus logros y áreas de oportunidad.

Italika:

En Italika nos apegamos al proceso de evaluación de Grupo Salinas por medio de Talento GS.



Banco Azteca:

Contamos con modelos específicos por área.

En el caso de los colaboradores del corporativo, cuentan con un sistema de evaluación que incluye objetivos funcionales y en comportamiento. Se encuentra formado por 3 etapas:

1. Definición y carga de objetivos para todos los colaboradores; en ella se determinan los objetivos, las prioridades y las fechas compromiso de cumplimiento.

2. Evaluación de medio término, en la que el Jefe Directo debe evaluar el avance en los objetivos y, de ser necesario, ajustarlos, además de proporcionar retroalimentación al colaborador.

3. Evaluación final y retroalimentación, realizada por el Jefe Directo, los clientes internos y el área de Recursos Humanos; en ella se presenta una evaluación referente a los valores corporativos; el Jefe Directo designa al cliente interno para participar en la evaluación del colaborador, puntualiza las fortalezas y áreas de oportunidad, además de asignar un valor al cumplimiento de cada objetivo, brindando una retroalimentación final al colaborador.

Los colaboradores de sucursales cuentan con una evaluación multidimensional a través de la plataforma Talento GS, la cual aplica al 100% del personal en sucursales y consiste en:

1 - Medición de la productividad, es decir, del nivel de cumplimiento de las metas de negocio individual asignadas.



2 - Proceso de retroalimentación entre el formador de equipo –Gerente de Sucursal– y el colaborador, bajo el modelo de conversaciones considerado en el proceso de transformación de Jefe a Coach que establece al menos una conversación de desempeño por trimestre.

Para el establecimiento de los indicadores individuales en las diferentes áreas y perfiles, se parte de los objetivos estratégicos establecidos por la Dirección General de cada empresa, que se trasladan a objetivos de área y después a nivel de colaborador. Estos objetivos van acompañados de esquemas de compensación variable.



Bienestar, beneficios y compensaciones

(GRI 203-1, 201-3, 401-2) (SASB FN-CF-270a.1, CG-MR-310a.1)

Estamos convencidos de que el fomento del bienestar y calidad de vida de nuestros colaboradores contribuye al compromiso e incrementa los niveles de eficiencia y productividad. Desarrollamos para ello diferentes iniciativas que construyen el salario emocional.

- Se estima que 1 de cada 3 Colaboradora es mamá. (12,000 mamás) y la mitad de ellas son madres solteras (6,000).
- Todas ellas han encontrado el equilibrio entre atender las necesidades de sus hijos y generar valor en el Grupo para sacar adelante a su familia.

A nivel de Grupo Salinas, articulamos nuestros esfuerzos en cinco pilares estratégicos:

- Enriquecimiento de la relación líder/colaborador
- Promoción de un estilo de vida saludable
- Involucramiento de colaboradores y sus familias en actividades
 - Creación de promotores internos
 - Posicionamiento de Grupo Salinas como la mejor empresa para trabajar en México
- Incluyen actividades de salud, para estar en familia y deportivas.

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	ALCANCE
Bienestar emocional	Se cuenta con una serie de servicios para los colaboradores, los cuales tienen la finalidad de otorgar la oportunidad de acceder a herramientas que les aporten bienestar emocional	24,500 masajes en corporativos 4,000 consultas de nutrición 5,000 participantes en la App de Bienestar emocional 700 clases de meditación en corporativo
Campañas de salud	Se implementaron acciones y campañas de salud y prevención de enfermedades como diabetes, hipertensión y cáncer de mama. Además, se llevó a cabo una Feria de la Salud.	Se aplicaron 2,200 vacunas de influenza en corporativo. 2,000 colaboradores tomaron sesiones de apoyo.
Kilotón 7ª y 8ª edición	Programa integral que invita a los socios a participar en un concurso que los premia por cuidar su salud nutricional.	2,986 participantes. 33 toneladas de peso bajadas.
Biblioteca Socio	A través de la app de Biblioteca Socio, se pone a disposición de los colaboradores libros para que puedan. Incrementar sus conocimientos	7,000 Socios activos. 230 préstamos por semana.
Universo Socio	En este portal se publican notas de corte cultural y recreativo para despertar el interés del público general.	163,000 visitas.
Mujeres GS	Campaña permanente de Grupo Salinas que busca: <ul style="list-style-type: none"> • Reafirmar el compromiso con la Prosperidad Incluyente • Reconocer e impulsar el trabajo y talento de las mujeres • Generar consciencia de género • Crear una cultura y ambiente laboral de respeto y libertad • Impulsar el talento de las mujeres hacia posiciones de liderazgo 	7,600 colaboradoras y colaboradores han visitado el sitio





Monstruitos de 10	• Programa que premia la excelencia académica de los hijos de los colaboradores.	1,400 participantes
Curso de verano virtual Camp Azteca	• Durante el verano, se realizaron actividades de manera virtual que los hijos de los colaboradores tuvieron un momento de esparcimiento.	200 participantes
Ten presente tu futuro	• Se brinda asesoría permanente a los colaboradores que están próximos a jubilarse.	130 nuevos usuarios
Mamá por dos	• Se da consejo y apoyo a las madres solteras del Grupo a través de un micrositio	6,800 colaboradoras

Debido a la presente pandemia, ampliamos el esquema de Home Office para aquellos puestos que se pudieran desempeñar desde sus hogares.

	Total	HomeOffice
	2,420	2,420
	3.5%	100.0%
Hombres	1,464	1,464
	60.5%	60.5%
Mujeres	956	956
	39.5%	39.5%

Aplica para algunas áreas a nivel corporativo

Ofrecemos a nuestros colaboradores una compensación competitiva, que supera en todo caso los salarios mínimos en cada país, y estamos comprometidos en que no se produzcan diferencias por género para igualdad de puestos.

En Banco Azteca, disponemos de esquemas de compensación con un enfoque 80/20 (fijo/variable), alineados a la productividad y metas financieras del negocio en los puestos de sucursales. El 81% de nuestra plantilla se encuentra en este esquema.

Adicionalmente, entregamos beneficios de especial interés para nuestros colaboradores, considerando el país donde laboran y su cargo, y adicionales a los establecidos por ley. De esta manera, los colaboradores pueden tener acceso a crédito, vacaciones, aguinaldo, prima vacacional, y vales de despensa, entre otros.

Destacan los planes de ahorro para el retiro, que ofrecemos a nivel Grupo Elektra para los colaboradores de todas las empresas. A cierre de 2020, el pasivo relacionado con tales planes ascendió a MXN \$1,180.4 millones.

Datos Grupo Elektra

	SGMM	Seguro Social
	2,840	60,174
	100.0%	100.0%
Hombres	1,943	36,214
	68.4%	60.2%
Mujeres	897	23,960
	31.6%	39.8%

Salud y seguridad

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

La salud y seguridad de nuestros colaboradores son una prioridad, para lo que trabajamos desde la prevención, en: 1) el desarrollo de cultura, 2) la implementación de medidas de protección en los procesos; 3) la entrega de los equipos adecuados; 4) la revisión de las condiciones de las instalaciones.

Cada empresa cuenta con un equipo responsable de gestionar y vigilar el cumplimiento de políticas, reglamentos/manuales y normas de seguridad. Se complementa con las brigadas de colaboradores, que operan bajo las condiciones establecidas en caso de emergencia.

Además de contar con valoraciones y formatos generales, para mitigar riesgos en seguridad y salud ocupacional y verificar las condiciones seguras y salubres en los lugares de trabajo, así como la ejecución de acciones precisas y correctas, las unidades de negocio cuentan con un proceso de revisión diaria y el reporte por parte de los colaboradores.

En cumplimiento de la Norma Mexicana NOM-035, hemos evaluado los factores de riesgo psicosociales en nuestra plantilla, mediante encuesta a los colaboradores. A partir de los resultados, estamos desarrollando un plan de trabajo.

Promovemos la sensibilidad en nuestros colaboradores a través de diferentes comunicados y actividades, incluyendo la Semana de la Salud. Además, ponemos a su disposición servicio médico campañas de vacunación.



Los colaboradores reciben asimismo formación en seguridad y salud por parte de Cruz Roja, para brindarles las herramientas necesarias para responder en caso de emergencia, como incendios o sismos, o bien, para prestar primeros auxilios. Las brigadas cuentan con un programa específico por sus responsabilidades.

El alcance del sistema de seguridad y salud aplica para todos los integrantes de Grupo Salinas, tanto colaboradores internos como externos, mientras que los resultados son auditados interna y externamente para verificar el cumplimiento con la legislación aplicable. De esta manera, también es posible identificar áreas de oportunidad a fortalecer en el sistema de gestión.

Derivado de la presente pandemia, hemos incrementado las medidas de bioseguridad en cada uno de los negocios, con protocolos que garanticen la salud y monitoreen los casos sospechosos y confirmados. Más información en el capítulo “Medidas principales ante COVID-19” del presente informe.

Resultados

Tanto para Tiendas Elektra e Italika, no tuvimos fatalidades ni enfermedades profesionales durante 2020.

Ausentismo por tipo de causa Grupo Elektra

15,128 incapacidades registradas en 2020

Causa	Incapacidades
Enfermedad general	11,250
Accidente	3,879
Otras faltas sin justificar	823

Satisfacción

(GRI 103-2, 103-3)

Estamos atentos a la evolución del clima laboral, dialogando con nuestros equipos de manera continua. Buscamos conocer sus expectativas, para seguir impulsando nuestras fortalezas en gestión del capital humano y trabajar sobre las oportunidades.

Contamos con Socio Único, sistema que ayuda a la gestión y toma de decisiones por parte del Grupo. Su objetivo es conocer a los colaboradores, qué les motiva, identificar su desarrollo personal y laboral, dentro y fuera del Grupo. Sus principales herramientas son Happy Index, Jefe con Estrella y Censo Cuéntame más.

Jefe con Estrella: permite a los colaboradores evaluar a sus líderes, de manera que podemos identificar aquellos con mejor desempeño en esta faceta.

Happy Index: encuesta trimestral con la que evaluamos el grado de satisfacción, estabilidad y compromiso de los colaboradores, con la empresa, sus líderes, sus compañeros de trabajo y entorno laboral.

HAPPY INDEX 2020

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

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

Nota:

- Cada trimestre se implementa una encuesta interactiva de escala Likert (cinco respuestas) por medio de emojis, lo cual agiliza el tiempo y espontaneidad en las respuestas.
- En promedio, el indicador se implementa 4 veces al año, es decir trimestralmente, para 2020 ante la contingencia sólo se hicieron 2 implementaciones. Sin embargo, en 2020, con tan solo 2 tomas, se logró impactar al 62% del headcount de Grupo Elektra (37% más que 2015 a 2018)

Censo Cuéntame Más: cuestionario de datos y perspectiva del colaborador, que nos permite conocer mejor diferentes aspectos de su vida, como familia, educación, salud, actividades socioculturales y de acción social; derivado de este programa, se realizan campañas y programas acordes a los gustos y necesidades del personal. Participó el 43% de los colaboradores en 2020.

Participación y calificaciones Happy Index (HI) 2020 – Grupo Elektra

2017		2018		2019		2020	
Colaboradores	HI	Colaboradores	HI	Colaboradores	HI	Colaboradores	HI
39,011	8.2	42,806	8.1	61,745	8.2	52,304	8.3



Adicionalmente, disponemos de otros mecanismos que complementan a Socio Único:

Índice de Promotores Neto (IPN): permite conocer el nivel de predisposición de los colaboradores para recomendar de manera natural a sus familiares el pertenecer al Grupo. Los colaboradores son clasificados en tres categorías (Promotores, Pasivos y Detractores).

IPN Grupo Elektra - 2020

Año	Participación	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN
2017	39,011	63%	26%	11%	52%
2018	42,806	65%	24%	11%	54%
2019	61,745	67%	24%	9%	58%
2020	52,304	69%	23%	8%	62%

IPN 2020

Sexo	Participantes	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN
Mujeres	23,233	68%	25%	8%	60%
Hombres	29,071	72%	20%	8%	64%
Total general	52,304	70%	22%	8%	62%

Unidad de Negocio	Participantes	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN
Elektra	8,164	68%	24%	8%	60%
Banco Azteca	43,230	70%	22%	8%	62%
Italika	82	68%	23%	9%	59%
Otros GEKT*	828	61%	29%	10%	51%
Total general	52,304	70%	22%	8%	62%

Niko-niko: herramienta para conocer el estado de ánimo que tienen los colaboradores al iniciar su día de operación, a través de una pregunta realizada en el primer login de sus operaciones. Esto permite

identificar patrones de conducta o comportamiento de los colaboradores para generar alertas y, por tanto, reducir riesgos.

Para favorecer el clima laboral, así como el compromiso de nuestros colaboradores y su permanencia en la compañía, avanzamos en un modelo de reconocimiento. Está construido sobre cuatro pilares básicos:

- Reconocimiento**
Que la felicitación por alcanzar la meta sea pública e incluya a sus líderes, compañeros, familia e incluso llegue al resto de los colaboradores. Al mismo tiempo, este reconocimiento se convierte en prestigio, que les da oportunidades de crecer dentro de la organización.
- Experiencia**
Que más allá de recibir un premio o un incentivo económico, vivan una experiencia que los entusiasme, algo que puedan recordar para toda la vida.
- Símbolo**
Que cada concurso se distinga de los demás por un símbolo, que además se convierta en un trofeo que reciban los ganadores y puedan mostrar con orgullo.
- Difusión**
Que la experiencia de los ganadores se haga pública, permitiéndoles compartir sus conocimientos y, al mismo tiempo, entusiasmando a los demás colaboradores para que participen en próximas ediciones.

Destacamos dos de los reconocimientos desarrollados por Banco Azteca en el año:

Reconocimientos	Descripción
Cabeza de jaguar	Concurso de Cobranza de Banco Azteca que busca mejorar el porcentaje de eficiencia de recuperación de cartera generando motivación y esfuerzo por alcanzar las metas del negocio y así incrementar la productividad
Corazón Azteca	Concurso de Captación de Banco Azteca enfocado en la apertura de nuevas cuentas y en la retención de saldos; busca reconocer al colaborador y fomentar el trabajo en equipo. Tiene una duración de ocho semanas y en él participan todos los Gerentes y Ejecutivos de las sucursales del país.

Adicionalmente, las empresas cuentan con sus propias iniciativas para reforzar la relación con el colaborador. Es el caso de las campañas “Continúa en movimiento” y “Testimonios Orgullo ITALIKA”.





elektra



Banco Azteca

Desempeño económico

Datos financieros y operativos

Presentamos resultados sólidos, a pesar de las dificultades del contexto económico en la región por la incidencia de la pandemia. La eficiencia en nuestra gestión y la trayectoria previa en digitalización, han sido claves, junto con la confianza de nuestros clientes y el compromiso de los colaboradores.

GRI 102-45, 102-48,
103-2, 103-3

PRINCIPALES CIFRAS FINANCIERAS (MDP)

	2020	Δ20-19	2019	2018	2017
Ingresos consolidados	120,507	4.6%	115,173	101,858	94,979
Costos	59,749	26.5%	47,219	40,646	37,243
Utilidad bruta	60,759	(10.6)%	67,954	61,212	57,737
Gastos generales	50,946	4.6	48,700	41,638	40,982
Utilidad de operación	2,057	(83.2)%	12,271	18,475	14,177
EBITDA	9,812	(49.0)%	19,253	19,574	16,754
Margen de EBITDA (%)	8	79.0 pb	16	19	16
Utilidad neta	-1,914	(111.9)%	16,151	18,396	15,398
Utilidad por acción	-8	(111.9)%	71	65	67
Número de acciones en circulación (millones)	227	(0.4)%	228	228	231
Activo total	370,724	6.5	348,106	277,389	235,407
Pasivo total	277,079	10.7	250,309	192,817	165,190
Capital contable	93,645	(4.2)%	97,797	84,572	70,217
CAPEX	5,906	(33.0)%	8,816	7,453	4,687
Flujo de efectivo	3,906	(62.6)%	10,437	10,697	13,779

Nota: El Flujo de Efectivo equivale a EBITDA – CAPEX
Se produce reexpresión respecto a datos proporcionados en informes previos, por ajustes contables.



Evolución de los ingresos

Presentamos a continuación el detalle de los ingresos:

INGRESOS POR SECTOR (MDP)

	2020	Δ20-19	2019	2018	2017
Financiero	68,253	-5.1	71,958	65,441	59,366
Comercial	52,254	20.9	43,215	38,479	35,614

INGRESOS POR GEOGRAFÍA (MDP)

	2020	Δ20-19	2019	2018	2017
México	103,128	8.6	94,950	80,618	71,762
Centro y Sudamérica	8,418	6.8	7,884	10,956	10,922
Norteamérica	8,961	-27.4	12,338	12,346	12,294

Análisis de resultados

Tiendas Elektra

SASB CG-EC-000.A, CG-MR-000.A

Las restricciones a la movilidad en los diferentes países tuvieron un impacto sobre el desempeño del negocio comercial en los canales tradicionales. Nuestros puntos de contacto permanecieron abiertos al disponer de una sucursal bancaria, considerada como servicio esencial, pero tuvimos limitaciones de venta de productos y servicios clasificados como no esenciales.

Por otra parte, se produjo un crecimiento importante del comercio electrónico. La inversión que venimos realizando en la estrategia omnicanal y en los canales digitales, nos permitió capitalizar estas oportunidades.

En las ventas, experimentamos un crecimiento de la demanda de productos que mejoran las condiciones de vida en el hogar y los asociados a trabajo y estudio en casa (computadoras, electrodomésticos, colchones, etc.).

Además, los clientes han valorado especialmente la inmediatez para poder disponer de ellos, aunque la compra sea en línea. La opción de recoger el producto en tienda ha sido preferida, con la ventaja en nuestro caso del amplio horario de las tiendas y su apertura asociada a los servicios financieros.

Nuestra estrategia de aprovisionamiento, nos permitió disponer de inventario y atender las necesidades durante el año.

TIENDAS ELEKTRA - INDICADORES OPERATIVOS Y FINANCIEROS

	2020	Δ20-19	2019
Ventas (MDP)	52,254	20.9%	43,215
Valor de las ventas de e-commerce (MDP)	3,292	46.3%	2,250
Puntos de contacto – México (tiendas)	1,143	0.1%	1,142
Puntos de contacto - Latinoamérica (tiendas)	108	(37.2)%	172
Centros de distribución	13	(13.3)%	15

Italika

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

La demanda de motocicletas fue notable, a pesar de la complejidad del año, en el contexto de: 1) las reticencias de la población a usar el transporte público, 2) el crecimiento de la demanda de servicios de “delivery”; ante la caída del empleo formal, éstos se han convertido además en la alternativa de ingresos para muchas familias.

Los resultados arrojan un aumento de los ingresos del 19%; se vendieron menos unidades por las restricciones a la operación de las tiendas de terceros, pero la preferencia fue por modelos de mayor costo y resistencia.

La diversidad de canales ha sido clave, con la cercanía a nuestros clientes. Asimismo, el desarrollo de la tienda en línea nos permitió estar preparados para la preferencia de compra remota. Detrás de ello, la sólida logística y distribución, nos permitieron atender las compras efectuadas; estuvimos muy atentos a las restricciones y reaperturas en el comercio internacional, con la activa gestión de nuestro equipo de provisionamiento en China.

Seguimos apostando por la innovación, disponer de una variada oferta para las diferentes necesidades.

Ello incluye el desarrollo del modelo Voltium, que incluye la primera motocicleta eléctrica de la marca, así como una bicicleta plegable; estamos listos para sensibilizar y promover entre nuestros clientes opciones más amigables con el medio ambiente.

ITALIKA - INDICADORES OPERATIVOS Y FINANCIEROS

	2020	Δ20-19	2019
Motocicletas ensambladas	720,000	(5.4)%	760,740
Motocicletas vendidas	800,000	(3.4)%	828,374
Ventas (MDP)	17,679	17.9%	14,990
Centros de Servicio Italika (CSIT) - México	877	4.4%	840
Centros de Servicio Italika (CSIT) -Latinoamérica	198	16.5%	170
Plantas ensambladoras	1	=	1

Banco Azteca

GRI 102-10, FS6) (SASB FN-AC-000.B

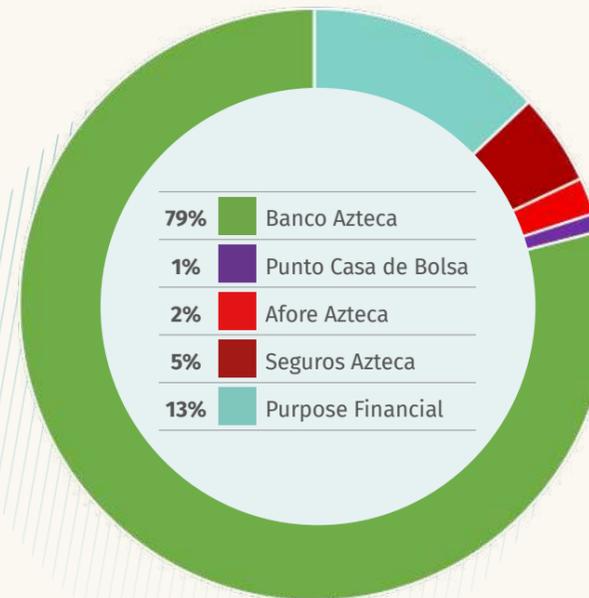
En todo momento mantuvimos la operación, como servicio esencial. Más que nunca, se pusieron de manifiesto dos de nuestras fortalezas: 1) la presencia geográfica con una amplia red de puntos de contacto, cerca de la población para evitar mayores desplazamientos y 2) la solidez de nuestros canales digitales, que permiten efectuar las operaciones en línea de una manera sencilla y cómoda.

Aplicamos medidas de alivio financiero, conforme a las disposiciones legales y nuestro compromiso con los clientes. Cabe destacar que el perfil del segmento de la población que atendemos es muy resiliente, buscando oportunidades y nuevas fuentes de ingreso a pesar de la caída del empleo formal.

Pudimos mantener niveles adecuados de depósitos, y seguimos entregando crédito conforme nuestras políticas y evaluaciones.

Presentamos los principales resultados por negocio financiero. Cabe señalar que en los datos 2020 ya no se consolidan las operaciones del Banco en el Perú por la venta de la subsidiaria en el año.

Desglose de los ingresos financieros



Afore Azteca es la **Afore con el mayor número de cuentas de trabajadores administradas** (12.2% de las cuentas del sistema)

6 de cada 10 créditos personales en México son de Banco Azteca

Banco número 1 en portabilidad de nómina, con una participación de mercado de 26.3%

BANCO AZTECA - INDICADORES OPERATIVOS Y FINANCIEROS⁸

	2020	Δ20-19	2019
BANCO			
Número de clientes - México (millones)	20	33.3%	15
Número de clientes - Latinoamérica (millones)	1.5	(62.5)%	4
Puntos de contacto - México	2,648	19.5%	2,216
Sucursales - México	1,880	2.0%	1,843
ATMS propios (México)	1,921	58.9%	1,209
Ingresos Banco Azteca (mdp)	53,425	(0.6)%	53,726
Número de empleados	47,543	(18.6)%	58,378
CAPTACIÓN- MÉXICO			
Monto captación tradicional (mdp)	172,049	13.8%	151,184
Número de clientes (millones)	14.6	11.4%	13.1
LATINOAMÉRICA			
Ingresos generados (mdp)	4.5	4.7%	4.3
% de participación de LAM al resultado global	17%	100 pb	16%
Número de clientes (millones)	1.5	(28.6)%	2.1
CRÉDITO			
Número de clientes (millones)	5.59	(0.4)%	5.61
Saldo de cartera crédito personas (mdp)	41,244	16.3%	35,456
Saldo de cartera crédito comercial (mdp)	24,484	(37.9)%	39,439
Índice de morosidad	4.7%	100 pb	3.7%

⁸ En 2020 ya no se incluyen los resultados de Perú dado que la subsidiaria en dicho país fue vendida durante el año y ya no se consolida en los resultados financieros anuales.

	2020	Δ20-19	2019
BANCA DIGITAL			
Número de clientes (millones)	11.9	65.3%	7.2
Número de transacciones	1,577,333,679	133%	675,066,195
BANCA INSTITUCIONAL Y DE GOBIERNO			
Número de empresas dispersando	687	57%	435
Número de transacciones empresariales	519,723	275%	138,256
Número de transacciones nómina	12,111,323	0.5%	11,442,459
Número de tarjetas corporativas	28,000	460%	5,000
AFORE			
Número de cuentas administradas (millones)	14.6	8.9%	13.4
Número de afiliados (millones)	6	36%	4.4
Número de trabajadores asignados (millones)	8.6	(0.3)%	8.9
Activos administrados (mdp)	161,340	1468%	109.8
Retiros parciales por Desempleo o Matrimonio (mdp)	2,970	1,855%	1.6
Rendimiento anualizado acumulado	11.24%	3.57 pp	14.8%
SEGUROS			
Prima emitida (mdp)	7,229	42.5%	5,074
Número de pólizas (millones)	5.7	7.5%	5.3
CASA DE BOLSA			
Cartera de inversión (saldo a cierre promedio de año) (mdp)	1.8	ND	ND

Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1, 201-4, 102-48

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

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

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (MM MXN)

	2020	Δ20-19	2019	2018
Valor económico generado (VEG)	120,507	4.6	115,173	101,858
Valor económico distribuido (VED)	110,695	15.4	95,919	82,284
Valor económico retenido (VER)	9,812	-49.0	19,254	19,574

Notas:

VEG equivale a los ingresos

VED corresponde a la suma de los costos y gastos generales

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

Debido a ajustes en las cifras y su reexpresión, los datos no coinciden con lo reportado el año anterior.

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

Responsabilidad fiscal

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

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

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

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

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

- Transparencia en el desarrollo y cálculo de las obligaciones fiscales.
- Integridad en la aplicación e interpretación de las leyes, reglamentos y disposiciones para el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Debido cumplimiento de la legislación en todos los países donde operamos.
- Compromiso de no transferir el valor generado a jurisdicciones de bajos impuestos, ni utilizar estructuras fiscales con el propósito de evadir impuestos.

- Observancia de los lineamientos relativos a precios de transferencia en todas las transacciones con intercompañías.
- Compromiso de no interactuar con entidades en “paraísos fiscales”, así como no utilizar estructuras tributarias sin sustancia comercial.
- Cooperación con las distintas autoridades fiscales en materia de revisiones y aclaraciones solicitadas.

Gobernanza

- El Comité Fiscal, integrado por altos directivos, establece la estrategia e informa del avance en su cumplimiento a la Dirección General.
- El Departamento Fiscal establece los estándares y mecanismos internos de control para cumplir con las normas fiscales vigentes.
- El Área de Auditoría Interna, mediante las revisiones y pruebas que lleva a cabo el Auditor Externo⁹, identifica los casos de incumplimiento, que son tratados por el Consejo de Administración de Banco Azteca.
- Esta gestión aplica a nuestra tributación. De igual forma, al momento de desarrollar productos financieros somos claros en las condiciones tributarias que conllevan, de manera que los clientes hagan un uso adecuado de los mismos.

⁹ Los resultados de los principios fiscales son auditados por un despacho externo, en las cuales su procedimiento se basa en la emisión de su opinión de conformidad con las normas internacionales de Auditoría (NIA), en la cual el auditor independiente tiene la responsabilidad de cumplir con las Normas de Auditoría para la revisión de Estados Financieros y del Código de Ética emitidas por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, y la aplicación de los artículos 32A del Código Fiscal de la Federación y 58 fracciones I, IV y V de su reglamento.



Medio ambiente

Introducción

En Grupo Elektra, estamos comprometidos con el medio ambiente. Promovemos también las buenas prácticas en nuestra cadena de valor y generamos una cultura de respeto e impulso al desarrollo sostenible.

Líneas de acción de Grupo Elektra:

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

- **Promoción de la cultura de respeto al medio ambiente,** entre nuestros colaboradores e involucrando activamente a los clientes y a nuestros socios estratégicos.

La gestión de los impactos ambientales está presente en las estrategias de sustentabilidad de Banco Azteca, Tiendas Elektra e Italika, así como a nivel Grupo¹⁰. Contamos con el área de Energía y Medio Ambiente a nivel Grupo Salinas, responsable de articular las medidas para mitigar los impactos ambientales de las diferentes empresas, incluyendo la inversión necesaria en tecnología e innovación.

Durante 2020 se ha desarrollado la Política Ambiental a nivel de Grupo Salinas, que establece los lineamientos referentes a la preservación y protección del medio ambiente que tanto el Grupo como sus diferentes unidades de negocio se comprometen a implementar dentro de sus operaciones.

Analizamos nuestras operaciones para identificar y plantear las medidas necesarias para optimizar el consumo de energía, papel, agua y

¹⁰⁹ Ver detalle de los modelos. (Pág.77)





gestionar los residuos con foco en la reutilización y/o el reciclaje. Invertimos en el año **\$368,222,625** pesos en los diferentes procesos e iniciativas de gestión ambiental.

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

Materiales

GRI 301-1

Debido a las diferencias entre los negocios de Grupo Elektra, difiere el análisis de los impactos asociados a los materiales y las medidas desarrolladas en cada empresa.

En Italika, se trata de un aspecto crítico desde la perspectiva de las prácticas de los proveedores y la satisfacción y seguridad de nuestros clientes. En Italika desarrollamos los diseños y ensambla-

mos las piezas, que son fabricadas a su vez por proveedores de alta calidad.

Estamos trabajando en 2 vertientes en relación a los materiales: 1) reducir la cantidad de plástico u otros insumos; 2) incorporar materiales de mayor durabilidad y/o reciclables o reutilizables; todo ello sin perjudicar el confort y seguridad del usuario.

A continuación, presentamos los principales insumos:

MATERIAL	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
Componentes para ensamble	5,742	Piezas
Plástico para empleado	0.5	Toneladas
Pallets de madera	1,106	Toneladas
Pallets de metal	385	Toneladas
Fleje	81	Toneladas
Unicel	149	Toneladas
Hule Espuma	1,440	Toneladas

Como parte de los esfuerzos para un operación y productos más sostenibles, también prestamos atención al empaque. Utilizamos fundamentalmente una opción reutilizable para la venta en sitio, que podemos emplear en nuevos envíos, y una opción de cartón en la entrega a domicilio, para que pueda ser enviada a reciclaje por el cliente. Seguimos evaluando opciones para reducir su consumo y facilitar la reutilización y/o reciclaje.

Energía

GRI 103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4, 302-5

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

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

A nivel de tiendas y sucursales (Tiendas Elektra y Banco Azteca), hemos realizado iniciativas que han permitido disminuir el consumo, dimensionado en el ahorro obtenido en los costos de energía:

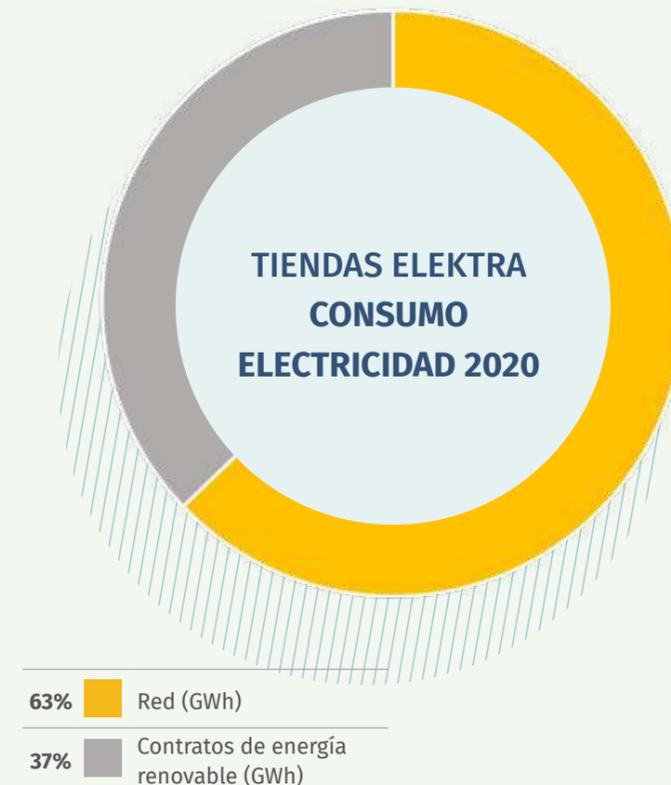
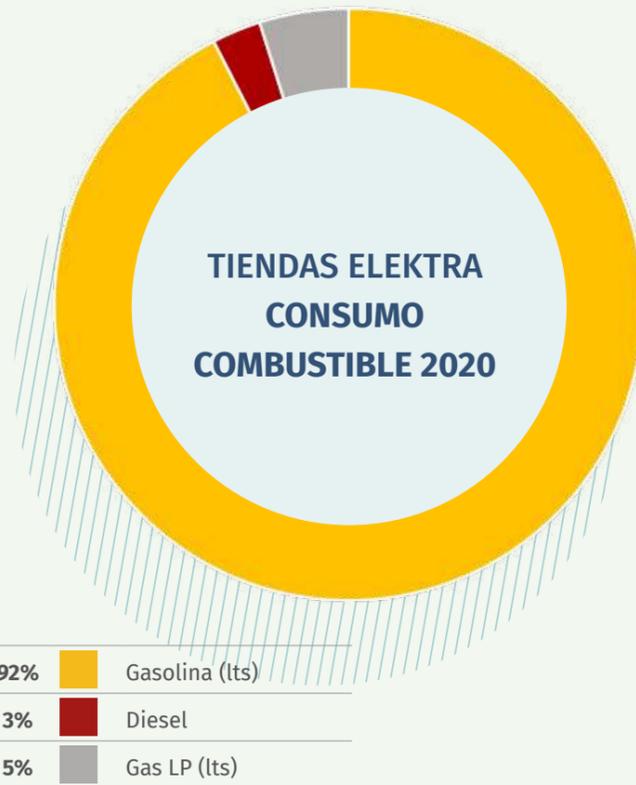
- En todos los casos, las plantillas de construcción llevan de facto tecnología verde: luminarias LED, aires acondicionados tipo inverter, aislamientos térmicos y termostatos programables, sensores de movimiento para controlar el apagado de las luces, sanitarios, mingitorios y llaves de agua ahorradoras, productos de limpieza biodegradables y ecológicos, así como separación de residuos reciclables (cartón, madera, pallets metálicos, etc.) en muchas de las sucursales.

- Programa de eficiencia energética corriendo en 1,880 puntos con ahorros de 5.7 MM MXN
- Análisis, propuestas y diseños de Ingeniería: optimización de la capacidad de equipos de aire acondicionado, soluciones de iluminación, etc. → -\$15 MM MXN
- Optimización de procesos → -\$98 MM MXN
- Recuperación en errores de facturación de CFE = \$4 MDP
- Negociaciones de inyección de energía renovable a GS = \$1.6 MDP

Adicionalmente, capacitamos a los colaboradores en uso eficiente de energía.

Tiendas Elektra – consumo combustible 2018-20				
	2018	2019	2020	Δ20-19
Gasolina (lts)	422,647	1,978,483	1,169,385	-0.41
Diesel	5,700	27,602	33,993	0.23
Gas LP (lts)	44,355	49,356	61,910	0.25
Total (Gj)	15,885	43,889	42,620	-0.03

Tiendas Elektra – Consumo de electricidad				
	2018	2019	2020	Δ20-19
Red (GWh)	102.2	121.1	98	-0.19
Contratos de energía renovable (GWh)	30.8	33.3	58	0.74
Total (GWh)	133	154.4	156	0.01
Total (Gj)	478800	555840	561,600	0.01

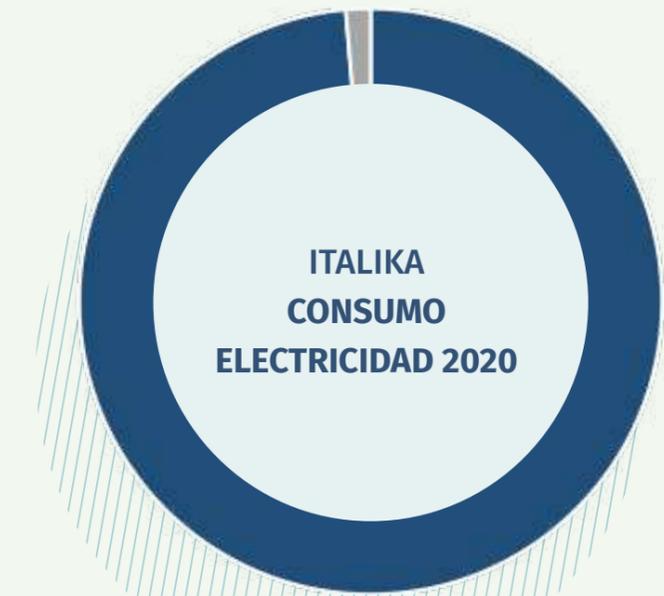
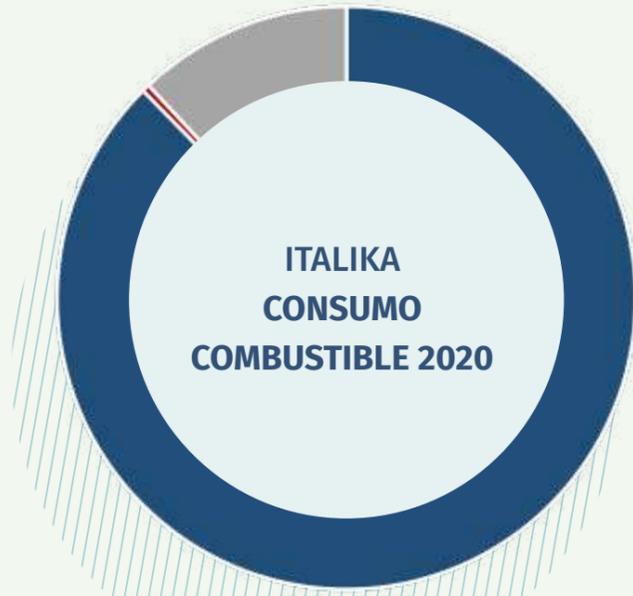


Italika – Consumo combustible 2018-20

	2018	2019	2020	Δ20-19
Gasolina (lts)	573,287	476,381	603,917	0.28
Diesel	12,521	1,516	2,872	0.89
Gas LP (lts)	82,435	82,583	82,658	0.0
Total (Gj)	22,077	18,479	22,896	0.24

Italika - Consumo de electricidad

	2018	2019	2020	Δ20-19
Red (GWh)	5.258	6.3	7.2	0.14
Contratos de energía renovable (GWh)	0.1	0.1	0.1	0
Total (GWh)	5.358	6.4	7.3	0.14
Total (Gj)	19288.8	23040	26,280	0.14



Banco Azteca – Consumo combustible 2018-20

	2018	2019	2020	Δ20-19
Gasolina (lts)	6,934,264	5,306,518	4,548,665	-0.14
Total (Gj)	235,347	205,894	153,600	-0.25

Banco Azteca - Consumo de electricidad

	2018	2019	2020	Δ20-19
Red (GWh)	48.1	57.1	54	-0.05
Contratos de energía renovable (GWh)	21.6	21.2	28	0.32
Total (GWh)	69.7	78.3	82	0.04
Total (Gj)	250,920	281,880	295,200	0.04



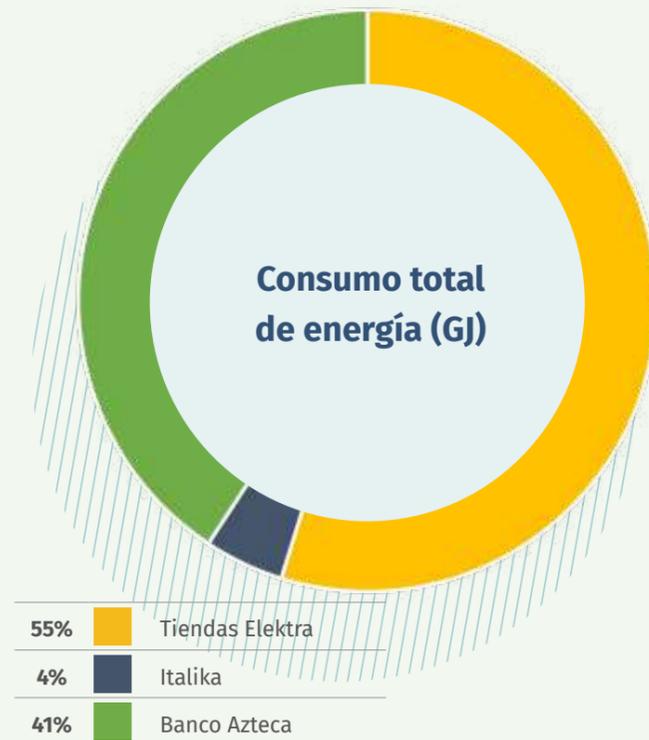
Grupo Elektra – Consumo Combustible 2018-20

	2018	2019	2020	Δ20-19
Gasolina (Its)	7,930,198	7,761,382	6,321,967	-0.18
Diesel	253,568	235,012	36,865	-0.84
Gas LP (Its)	126,790	131,939	144,568	0.09
Total (Gj)	37,962	62,368	219,116	2.51

Grupo Elektra - Consumo de Electricidad

	2018	2019	2020	Δ20-19
Red (GWh)	155.558	184.5	159.2	-0.14
Contratos de energía renovable (GWh)	52.5	54.6	86.1	0.58
Total (GWh)	208.058	239.1	245.3	0.02
Total (Gj)	749,008.8	860,760	883,080	0.02

Nota: Sumatoria total del consumo de combustible y electricidad por cada una de las empresas de Grupo Elektra.



El 80% del consumo de energía de Grupo Elektra corresponde a electricidad.

El 35% de la electricidad consumida por Grupo Elektra, proviene de fuentes renovables.

Entre las medidas para la disminución y eficiencia en el consumo de energía, cabe destacar:

- Reducción del tiempo de uso de los aires acondicionados en los centros de Tiendas Elektra y Banco Azteca, por la menor afluencia de clientes debido a la contingencia sanitaria.
- Limitación de los desplazamientos de nuestros colaboradores para actividades de las empresas, lo que lleva ahorro de combustible.
- Avances en la implementación de termostatos y timers en sitios de Tiendas Elektra y Banco Azteca, dando como resultado una reducción en el consumo de energía de 2.7 GWh en 2020 (sep-dic).
- Implementación del home office en el corporativo, que se tradujo en una reducción del consumo de electricidad frente a 2019 de 1.3 GWh; también conllevó una reducción del consumo de gas LP en los comedores.

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELECTRICA (GWH)

	OBJETIVO 2020	RESULTADO 2020	META 2021
Tiendas Elektra	150 GWh	< 6 GWh	170 GWh
Italika	6 GWh	< 1.3 GWh	9 GWh
Banco Azteca	75 GWh	< 7 GWh	90 GWh
Grupo Elektra	231	<14.3	269 GWh

CONSUMO TOTAL DE COMBUSTIBLES (Gj)

	OBJETIVO 2020	RESULTADO 2020	META 2021
Tiendas Elektra	72,000 Gj	42,620 Gj	50,000 Gj
Italika	25,000 Gj	22,896 Gj	25,000 Gj
Banco Azteca	160,000 Gj	153,600 Gj	160,000 Gj
Grupo Elektra	257,000	<37,884	235,000 Gj

Notas:

- Se espera que EKT continúe disminuyendo su consumo de combustibles a medida que se incrementan las ventas en línea (se transfieren consumos a terceros) y disminuyan los fletes y uso de montacargas.
- Con la contingencia sanitaria hubo menos afluencia de clientes en Tiendas Elektra y BAZ, lo que ocasionó que los aires acondicionados tuvieran menos operación en el día y consumieran menos energía.
- También por la contingencia sanitaria se redujeron presupuestos para viáticos de personal en la geografía, lo que se tradujo en una disminución de gasto de gasolina.
- EyMA implemento el programa de eficiencia energética de ajuste de termostatos y timers en sitios de EKT y BAZ, dando como resultado una reducción en el consumo de energía de 2.7 GWh en 2020 (sep-dic).
- Se implementó la medida de home office en los diferentes corporativos, con lo que se redujo el consumo de energía de la siguiente forma:
 - Corporativos EKT: 1.3 GWh de reducción de consumo de energía vs 2019
 - Corporativos TVA: 1.8 GWh de reducción de consumo de energía vs 2019
- La medida de home office también contribuyó a que disminuyera el consumo de gas lp en comedores corporativos.

Para el consumo de electricidad, estamos avanzando también en la autogeneración con paneles solares, que constituye una fuente renovable y no contaminante. Ya se encuentran operativos en 4 sucursales de Tiendas Elektra y Banco Azteca; de acuerdo al estudio de factibilidad, 100 sucursales tienen potencial técnico y económico para poder disponer de ellos, por lo que extenderemos el alcance del programa de paneles.

Emisiones

GRI 103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

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

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

A continuación, presentamos el desglose de las emisiones:

Tiendas Elektra - Emisiones GEI (tonCO ₂ e) 2018-20				
	2018	2019	2020	Δ20-19
Alcance 1	118	5,654	3,498	-0.38
Alcance 2	53,859	81,837	68,207	-0.16
Alcance 1 + 2	53,977	87,491	71,705	-0.18

Italika - Emisiones GEI (tonCO ₂ e) 2018-20				
	2018	2019	2020	Δ20-19
Alcance 1	1,567	1,285	1,678	0.30
Alcance 2	2,761	3,196	3,656	0.14
Alcance 1 + 2	4,328	4,481	5,334	0.19

Banco Azteca - Emisiones GEI (tonCO ₂ e) 2018-20				
	2018	2019	2020	Δ20-19
Alcance 1	16,873	13,457	12,631	-0.06
Alcance 2	7,038	8,193	8,452	-0.71
Alcance 1 + 2	42,226	42,522	21,083	-0.50

Grupo Elektra - Emisiones GEI (tonCO ₂ e) 2018-20				
	2018	2019	2020	Δ20-19
Alcance 1	18,562	20,402	17,807	-0.13
Alcance 2	81,969	114,092	80,315	-0.29
Alcance 1 + 2	100,531	134,494	98,122	-0.27

En el 2020 debido a la pandemia, se realizó el cálculo de las emisiones de alcance 3, únicamente para los vuelos de negocio de Banco Azteca.

Alcance 3 (tonCO ₂ eq)		
Vuelos de negocio Banco Azteca		413 tCO ₂ e

Nota: 303 tCO₂e menos que en 2019.

La evolución de las emisiones considerando 2015 como línea base, muestra el siguiente escenario por empresa:

- Tiendas Elektra → - 1,239 tCO₂e representando una reducción del 2%
- Banco Azteca Elektra → - 6,570 tCO₂e, representando una reducción del 46%
- Italika → +5,039 tCO₂e. Aumento por la expansión del negocio y de las plantas de ensamblaje.

Reducción por la implementación de tecnología (luminarias, aires, envolventes térmicas, montacargas, flotillas) y uso de buenas prácticas (mantenimiento, ahorro de usuarios, campañas de comunicación, etc.). La mejora de procesos generó un ahorro de \$40 MDP en conexiones de media y baja tensión, del cual, \$26 MDP corresponderían al uso de 1,209,302.33 litros de diesel que se evitó usar, evitando así la generación de 3,462 tCO₂e.



20%	Tiendas Elektra
9%	Italika
71%	Banco Azteca

El 81% de las emisiones de Grupo Elektra corresponde a las emisiones Alcance 2.

	EMISIONES ALCANCE 1 +2 (tonCO ₂ e)		
	OBJETIVO 2020	RESULTADO 2020	META 2021
Tiendas Elektra	95,800	71,905 (-23,895)	75,000
Italika	4,500	5,593 (+1,093)	6,000
Banco Azteca	24,000	21,083 (-2,917)	22,000
Grupo Elektra	124,300	98,581 (-25,719)	103,000

Notas:

- Las metas 2021 se han conservado iguales al 2020 (excepto para EKT), debido a que las actividades comerciales se han ido estabilizando paulatinamente, a medida que se termina la pandemia, por lo que se espera retornar a consumos de energía eléctrica y combustibles similares a los anteriores.
- La meta de Tiendas Elektra ha disminuido debido a que la empresa ha ido aumentando su consumo de energía renovable, lo cual disminuye considerablemente las emisiones de GEI y porque más del 90% de éstas se generan por consumo eléctrico.
- Para Italika, debido a su crecimiento se considera un alcance mayor de operaciones, por lo que la meta se ve con un incremento, respecto al año anterior.
- Para 2021 se espera la paulatina disminución en el consumo de combustibles por parte de Banco Azteca, por ejemplo, consumos de gasolina menores a 5.5 millones de litros al año, impactando en la reducción de emisiones de Alcance 1, manteniéndose éstas por debajo de las 13,000 tCO₂e

Agua

GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-5, SASB CG-EC-130a.2

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

Disponemos de medidas operativas para reducir la captación de red y aprovechar el agua de lluvia; además generamos conciencia entre nuestros colaboradores.

Actualmente nos encontramos en revisión de la Política interna de uso de agua en Grupo Salinas, la cual tiene por objetivo fomentar el ahorro y uso eficiente del recurso hídrico, considerando, los lineamientos establecidos en la Ley de Aguas Nacionales.

Captación de agua (m³) 2018-2020

	2018	2019	2020	Δ20-19
Tiendas Elektra	33,706,968.00	242,082	208,291	-0.14
Italika y Ensamblika*	12,573*	33,800	38,251	0.13
Banco Azteca	25,274,722	152,072	125,527	-0.17
Grupo Elektra	58,994,263	427,954.00	372,039	-0.13

Notas:

- *Volúmenes de consumo recalculados a partir de correcciones en el número de usuarios.
- **En Italika, el 82% del consumo de agua correspondió a Ensamblika.
- **En 2018 solo se consideró a Ensamblika en el consumo de agua.

Desglose de la captación de agua 2020 (m³)

	Suministro municipal	Captación pluvial	Agua tratada
Tiendas Elektra	208,291.06	ND	
Italika y Ensamblika	38,251	300	2,600
Banco Azteca	125,497.34	30	
Grupo Elektra	372,039.40	330	2,600

Notas:

- Para obtener el consumo de agua de la geografía de Tiendas Elektra y Banco Azteca, se consideró el consumo per cápita de comercio (70%) y banco (30%) a partir del uso de sanitarios y lavamanos (descarga de 4.8 litros en sanitarios y 0.5 litros en lavamanos), el consumo por limpieza (de 4 a 10 cubetas diarias de 17 litros cada una), así como el uso de sanitarios por clientes visitantes. Una parte proporcional (85% según su aportación de fletes) se sumó del consumo de Centros de Distribución.
- Para Italika y Ensamblika se contabilizó el consumo en corporativos y la parte correspondiente de ITK en Centros de Distribución (2.5% según la cantidad de fletes para ITK). Además del consumo en planta (14 medidores)

Consumo de agua (m³)

	OBJETIVO 2020	RESULTADO 2020	META 2021
Tiendas Elektra	246,500	>38,200	232,000
Italika	39,500	>1,200	39,500
Banco Azteca	200,000	>74,500	188,000
Grupo Elektra	486,000	>113,900	459,500

Notas:

- Tiendas Elektra: La meta se estableció calculando un incremento en el consumo solamente para tiendas nuevas (aprox. 40) y sin aumento en tiendas iguales, con un consumo aprox. de 40,000 m³ en corporativos.
- Italika: La meta se estableció considerando únicamente un aumento en agencias (aprox. 18 en 2020) y mismo consumo en agencias iguales y corporativos.
- Banco Azteca: La meta se estableció considerando un aumento en el consumo, solamente para sucursales nuevas (aprox. 40 en 2020) y un consumo anual promedio de 60 m³ por sitio.



Residuos

GRI 103-2, 103-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, SASB TR-AU-440b.1

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

En el caso de Banco, la generación no es relevante, pero trabajamos en la gestión como parte del compromiso ambiental de la empresa.

Durante el 2020, trabajamos en la Política de Gestión de residuos de manejo especial en sucursales, para Tiendas Elektra, con el fin de establecer los lineamientos generales y las actividades a realizar para la correcta gestión de los residuos que pueden ser valorizables y que son considerados chatarra bajo la normativa ambiental vigente

Tiendas Elektra (toneladas) 2018-20

	2018	2019	2020	Δ20-19
Reciclaje	35	26	19.3	-0.25
Manejo especial	0.4	3	0.8	-0.73
Sólidos urbanos	4,324.6	2,277	2,086	-0.08
Total	4,360	2,306	2,106	-0.09

Italika y Ensamblika (toneladas) 2018-20

	2018	2019	2020	Δ20-19
Reciclaje	6,089	7,339	9,061.2	0.23
Manejo especial	5	1,525	3.5	-0.99
Sólidos urbanos	219	410	376	-0.82
Total	6,313	9,279	9,441	0.02

Banco Azteca (toneladas) 2018-2020

	2018	2019	2020	Δ20-19
Reciclaje	15	14	16.9	0.21
Manejo especial	1	1	0.9	-0.04
Sólidos urbanos	3,307.6	3,320	3,257.4	-0.02
Total	3,323	3,335	3,275	-0.02

Grupo Elektra (toneladas) 2018-2020

	2018	2019	2020	Δ20-19
Reciclaje	6,139	7,378	9,098	0.23
Manejo especial	5.8	1,529	5.3	-0.99
Sólidos urbanos	7,851.2	6,016	5,719	-0.05
Total	13,996	14,923	14,822	-0.01

Destino de residuos 2020 (%)

	Tiendas Elektra	Italika y Ensamblika	Banco Azteca	Grupo Elektra
Vertederos	99%	4%	99%	38%
Reciclaje	1%	96%	1%	62%

Generación de residuos (Toneladas)

	OBJETIVO 2020	RESULTADO 2020	META 2021
Tiendas Elektra	2,600	>495	2,600
Italika	10,400	>960	10,400
Banco Azteca	3,200	<75	3,300
Grupo Elektra	16,200	>1,530	16,300

Notas:

- Tiendas Elektra: Se mantiene la misma meta, considerando que en 2020 disminuyó la generación de residuos por la pandemia.
- Italika: Se mantiene la misma meta en corporativo Torre GS y agencias ITK a nivel nacional, debido a la fluctuación de la cantidad de residuos sólidos urbanos, reciclables y peligrosos
- Banco Azteca: Aumento de 100 toneladas por efecto del mayor reciclaje y el añadido en la contabilización de los residuos de los Centros de Distribución, que no se consideraban anteriormente.

Para Elektra y Banco Azteca se cuenta con un programa de reciclaje que incluye separación, recolección y disposición final de los residuos reciclables, a través de terceros. Durante 2020 se reciclaron 36.6 toneladas en los corporativos de estas dos empresas:

	EKT	BAZ	TOTAL
CARTON	8.4	8.4	16.9
PET	2.0	1.6	3.6
ALUMINIO	0.6	0.6	1.2
HDPE	0.4	0.4	0.8
ARCHIVO MIXTO	2.0	2.0	4.0
CAPLE	2.0	2.0	4.0
PERIÓDICO	0.3	0.3	0.6
MADERA	0.5	0.5	1.0
PLAYO	3.3	1.3	4.6
			36.6 ton

*Toneladas de residuos reciclables recuperados en corporativos de Elektra y Banco Azteca durante 2020

Los residuos peligrosos (BAZ = 1.8 ton; ITK = 3.5 ton) se transportaron y dispusieron a través de terceros, con quienes se tiene una cadena de valor para la recuperación de hasta un 85% de tales residuos. Los porcentajes de recuperación se estiman a través de informes de los proveedores:

RESIDUO PELIGROSO	PORCENTAJE DE RECUPERACIÓN
pilas alcalinas	85 %
sólidos contaminados no flamables	25 %
sólidos contaminados flamables	50 %
líquidos contaminados	35 %
solventes mezclados	50 %



Comunidad

En Grupo Elektra estamos comprometidos con el desarrollo de las comunidades en donde tenemos presencia.

Trabajamos maximizando los impactos positivos que genera la actividad de nuestras empresas, como la contribución a la educación financiera, la cultura de prevención, la seguridad vial y el consumo responsable. Asimismo, para atender las principales problemáticas de cada entorno, desarrollamos acciones sociales en colaboración con diferentes organizaciones sociales.

Nuestro propósito de prosperidad incluyente se enfoca en la promoción del desarrollo económico, el bienestar y el progreso de la población.

- Con la crisis económica generada por el COVID, 867 sucursales de la competencia en el país cerraron mientras Banco Azteca abrió 37 sucursales para cerrar con 1,880 sucursales.

Banco Azteca es la única institución financiera calificada con **5 estrellas** en el **Buró de Entidades Financieras** de la CONDUSEF, en materia de educación financiera.

Diferenciales desde el negocio

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

Educación financiera

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

En Banco Azteca, contamos con el programa “Aprende y Crece”, que tiene como objetivo instruir a la población sobre la correcta gestión de las finanzas personales y promover una cultura emprendedora. Éste programa se ha posicionado como un elemento clave en el logro de los objetivos de negocio con el fin de reforzar la inclusión digital de nuestros más de 12 millones de clientes digitales.



Consta de actividades específicas para nuestros clientes y colaboradores, y otras que se abren a la sociedad, incluso para colectivos con mayor brecha de conocimiento y acceso a los servicios financieros, como es el caso de las mujeres.

El programa cuenta con profesionales especializados, así como metodologías pedagógicas y plataformas innovadoras.

Durante el año, gracias a las plataformas digitales, ante el contexto del confinamiento pudimos dar continuidad a los talleres y desarrollar nuevos contenidos. En total, impartimos 60 talleres virtuales y generamos más de 300 contenidos (infografías, notas, vídeos, etc), que beneficiaron a más de 66 millones de niños, jóvenes, mujeres, emprendedores, empresarios, empleados, clientes y usuarios de servicios financieros.

Invertimos \$17.6 millones de pesos en 2020, logrando incrementar el alcance, triplicando en un año el número de beneficiarios con respecto a 2019.

Junto con monitorear la satisfacción de los participantes, medimos el impacto, a través de evaluaciones pre y post, que nos permiten comparar los conocimientos previos y los adquiridos.

Los resultados de esta evaluación en 2020 indicaron que el grado de aprendizaje, nivel obtenido y aplicabilidad en la vida diaria es de un 100% , facilitando gracias a estas acciones no sólo que los clientes de Banco Azteca, el público en general atendido realicen un presupuesto familiar, ahorren, planeen sus gastos, planifiquen a futuro, mejoren sus negocios y realicen emprendimientos. Haciéndolos responsables del uso del

"APRENDE Y CRECE"		
BENEFICIARIOS	TALLERES	Cifras destacadas
Sociedad en general	Talleres presenciales y virtuales Diplomado E-learning Financiero Campañas educativas en pantallas de las sucursales Notas y artículos educativos publicados en diversos medios de comunicación	30,004 beneficiados de talleres virtuales 9,000 estudiantes activos e-learning 23,233,600 alcance en Sucursales (millones de clientes) 30,887,173 alcance en medios de comunicación (millones de usuarios) Logramos más de 41,800 visitas de 64 países en nuestra plataforma en línea de educación financiera
Mujeres	Talleres presenciales Videotips para mujeres	6,052 mujeres impactadas 16 talleres de Educación Financiera y Negocios enfocados a mujeres Video tips (40 capsulas) tiene más de 1.2 millones de reproducciones en línea
Niños y jóvenes	Educación financiera en edades tempranas Curso on line a becarios de Jóvenes Construyendo el Futuro de Grupo Salinas: "30 hábitos financieros antes de los 30 años"	2,384 becarios Jóvenes Construyendo el Futuro 11,920 horas de curso on line a aprendices Jóvenes Construyendo el Futuro
Emprendedores	Colaboración con el proyecto "En Marcha con PNUD" del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para Microempresarios de Morelos Talleres de emprendimiento y negocios: Hacia dónde van los negocios en la nueva era digital, Reinventando tu negocio e, Impulso de las finanzas con las TIC's, etc.	23 talleres virtuales de emprendimiento y negocios 55 notas de prensa en revistas de negocios y emprendimiento
Colaboradores BAZ	Campañas de educación en corporativo, revista digital y aplicación Zeus	6,200 visualizaciones de materiales educativos en Zeus
Clientes BAZ	Escuela para clientes de Banco Azteca - Talleres de Educación Financiera	805 clientes capacitados

crédito, las consecuencias del sobreendeudamiento, de los pagos tardíos, del impago y de las medidas de seguridad en el uso de aplicaciones financieras.

En consecuencia, tienen un mayor entendimiento de sus finanzas, la administración de sus negocios y del uso de los productos y servicios financieros, mejorando su calidad de vida y contribuyendo al desarrollo de sus comunidades.

Para el 2021, continuaremos con nuestros esfuerzos para llegar a mayor número de personas en temas de educación financiera, por lo que reforzaremos nuestra comunicación en el posicionamiento de la plataforma e-learning.

De igual manera, tenemos planeado integrar a la plataforma educativa "Aprende y Crece" la "Escuela para clientes" de Banco Azteca, así como la plataforma de Capital Humano para la capacitación de los Socios de las sucursales (geografía).

Trabajamos de la mano con diferentes aliados en cada país:

México	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) • Banco de México (BANXICO) • Asociación de Bancos de México (ABM) • Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) • Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) • Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME) • Museo Interactivo de Economía (MIDE)
Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> • Superintendencia de Bancos de Guatemala • Banco de Guatemala (BANGUAT) • Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) • Asociación Guatemalteca de Empresas de Ventas Directas (AGEVD) • Cámara de Comercio de Guatemala • PRODETUR
Honduras	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) • Banco Central de Honduras (BCH) • Ciudad Mujer • Centro Interactivo de Enseñanza Chiminike
Panamá	<ul style="list-style-type: none"> • Banco Nacional de Panamá • Superintendencia de Bancos de Panamá • Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE) • Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH)

Por otro lado, estaremos participando en el Programa de Desarrollo de las Cuencas Lecheras en el Sur-Sureste de México, en alianza con la Asociación de Bancos de México (ABM), con el objetivo de coadyuvar en el desarrollo de capacidades financieras de los productores, a través del envío de cápsulas de educación financiera y de digitalización (uso de banca móvil).

Seguridad vial

(GRI 102-12, 103-2, 103-3)

A nivel Grupo, promovemos la seguridad vial en la sociedad; también específicamente en nuestros colaboradores, como parte de los esfuerzos por la prevención en seguridad y salud ocupacional.

Desde Italika impulsamos los temas de movilidad, seguridad vial y defensa de los usuarios de la vía pública en México, apoyando diferentes iniciativas y alianzas:

- Comunidad Vial MX (CVMX)
- Consejo Asesor de Movilidad de la Delegación Benito Juárez
- Programa Integral de Seguridad Vial (PISVI) de la Ciudad de México
- Comisión de Movilidad de la Asamblea Legislativa
- Proyecto NOM de cascos para motocicletas

Desarrollamos además 67 eventos públicos de gran alcance para sensibilizar en 2020. Se beneficiaron un total de 4,724 personas en 445 eventos.

Desde Banco Azteca nuestros colaboradores usan motocicleta en el ejercicio de sus actividades (ej. crédito y cobranza) para garantizar una cultura de prevención de accidentes, implementamos:

- Política de “Los Cinco No Negociables”, basada en las reglas de seguridad vial.
- Campaña “Metete esto en la cabeza”, estrategia principal de comunicación para dar a conocer y reforzar información en términos de prevención



de accidentes y adopción de comportamientos seguros y responsables, estas acciones considerarán actividades de reforzamiento para temporada de lluvias, huracanes y otros eventos climáticos.

- Instalación de GPS e inmovilizador en más de 1,389 Italikas, que permiten monitorear el manejo, fomentar que sea responsable, localizar al personal en caso de siniestro o bien recuperar el equipo en caso de robo o asalto.
- 1,338 capacitaciones y campañas de seguridad vial a los líderes de cobranza.
- Autoescuela, de la mano de Italika permite llevar el aula hasta los municipios más lejanos de nuestra Geografía.



Reducción del 38% de robos vs año anterior y ahorros por 19.2 mdp



- 1,374 colaboradores certificados en 2020, en seguridad vial, Curso Oro.
- 100% del personal en campo equipado, equipo de seguridad (casco, guantes, rodilleras, botas, chaleco reflejante y chamarra o esqueleto).
- Reporte de accidente, permitiendo identificar el evento presentado en Geografía, los datos generales de nuestros colaboradores, estado de salud del socio, clasificación del accidente y ubicación física del siniestro.
- Tablero de días sin accidentes, implementación en 80% de las gerencias.



Gracias a los diferentes esfuerzos, así como por el contexto de limitaciones a la movilidad debidas a la pandemia, se dio una reducción del 33% en los accidentes de tráfico de nuestros colaboradores; una reducción del 38% en accidentes graves y muy graves vs el año anterior.

Consumo responsable

El modelo de Tiendas Elektra, apoyado en el crédito de Banco Azteca, facilita a las familias la adquisición de diferentes productos que mejoran su calidad de vida. Apoyamos la reducción de las desigualdades, con una oferta de productos conveniente que atienda las diferentes necesidades.

Al momento de la compra, entregamos la información sobre el producto y las condiciones de crédito, de manera que el cliente esté informado y pueda tomar las decisiones más adecuadas. Evitamos el sobreendeudamiento, como parte de la gestión de riesgo de operación de crédito y la responsabilidad con la sociedad, y generamos campañas de educación al cliente que generen una cultura de salud financiera, prevención de fraudes y ciberseguridad, alcanzando a más de 23 millones de clientes y usuarios.

Facilitamos que los clientes dispongan de productos ambientalmente amigables, y estamos reforzando la oferta de referencias energéticamente más eficientes; incluso es posible encontrar estas opciones en nuestras marcas propias.

Durante el 2020, otorgamos MXN\$1,783 millones de financiamiento al consumo de línea blanca y electrónicos ecoeficientes, ayudando a reducir la huella de carbono de los clientes.



Iniciativas, Donativos y Voluntariado

(GRI 102-12)

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

En relación al voluntariado, la situación generada por la pandemia nos obligó a replantear las acciones, tanto en la forma como en las causas apoyadas. Focalizamos nuestros esfuerzos en la emergencia sanitaria y de alimentación.

Durante el año a nivel Grupo Elektra, logramos los siguientes resultados:

Donación de sangre:

- 21 Socios registrados durante 2020 en nuestra base de datos de donador de sangre de Socio a Socio llegando a un total de 114
- 14 Donaciones de sangre utilizadas para salvar 42 vidas

Donativos en especie

Beneficiando a 22 instituciones en 2 comunidades

- Termos, box lunch, libros, chocolates, peluches, medicamentos, juguetes, pañales, Bicicletas, cinturones, playeras, mochilas, ropa.
- 1,888 kg de Tapitas hasta el 31 Oct que equivalen a 54 cobijas entregadas a personas en situación de calle



INICIATIVAS/PROGRAMAS

DESCRIPCIÓN

DESTACADOS 2020

Caminos de la Libertad

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

526 Participantes en el concurso de Ensayo
1,600 Participantes en el concurso para Jóvenes
1,400 Participantes en el concurso de Caricatura
400 Participantes en el concurso Libres para Cambiar a México

Kybernus

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

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

Este año se rediseñó el modelo de gestión del programa y se encuentra en desarrollo la plataforma digital interactiva para el impulso, formación y vinculación de líderes.

37 Kybernus live y 5 Conversatorios alcanzando **111,300 reproducciones** y con un alcance de **317,609 personas**
 Se apoyaron **341 iniciativas locales**.
Inversión total:
 \$4,563,272 MXN

Un Nuevo Bosque

Campañas de reforestación en diversas zonas del país, con la intención de sensibilizar a la sociedad sobre la importancia del cuidado del entorno y de la contribución a la preservación de las reservas naturales.

Debido a la pandemia, durante el 2020 no pudimos realizar la actividad de reforestación, sin embargo apoyamos con donativos de árboles y monitoreo de los árboles ya plantados.

Sustitución de 20,938 árboles dañados que habían sido plantados en la jornada 2019

- Trabajo en una superficie total 89.3 hectáreas con labores de:
- Sustitución de plantas dañadas
- Control de maleza
- Rehabilitación de cajetes
- Apertura y mantenimiento de brechas corta fuego
- Riego asistido
- Fertilización con abonos orgánicos

Donación al público en 20 estados del país de 5,500 árboles endémicos según zona geográfica de México para su plantación en domicilios particulares.



Fundación Azteca

Fundación Azteca es el principal brazo social de Grupo Salinas. A través de programas de alto impacto y numerosas sinergias con los sectores público y privado, así como con la sociedad civil, ha generado valor social, ambiental y educativo por más de 20 años.

Tiene establecidos tres pilares estratégicos, a los que dio continuidad en 2020:

1. Acción Educativa por la Juventud – desarrollo de capacidades en los jóvenes
2. Acción Educativa por la Tierra – educación ambiental
3. Acción Educativa por la Comunidad – fortalecimiento de la vida comunitaria.

La Fundación opera bajo un sistema de gestión por procesos, que incluye políticas, manuales y flujos de procesos. Incluye la estricta rendición de cuentas por parte de las organizaciones beneficiadas a la Fundación y de ésta a la sociedad; genera un informe anual de transparencia ante el Sistema de Administración tributaria (SAT) y reportes mensuales de los donativos entregados.

Las aportaciones que hicimos desde Grupo Elektra a Fundación durante el 2020, se desglosan de la siguiente manera:

	Donaciones monetarias (MXN)	Donaciones en especie (MXN)
Banco Azteca	68,491,453	7,948,550*
Tiendas Elektra	58,378,140	730,000
Italika	166,250	107,413
TOTAL	129,984,393	837,413

- Participación de 6,115 voluntarios, sumando un total de 7,915 horas de voluntariado.
- Banco Azteca realizó la donación en especie de 5,000,000 de despensas por las acciones de Contigo por México y donó 50,000 cubrebocas a instituciones de salud en México.

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	DATOS RELEVANTES
Plantel Azteca y Planteles estatales	Brinda educación de calidad y todos los elementos necesarios que contribuyan a la formación integral de los estudiantes. Los alumnos egresan con habilidades para la vida y con firmes valores que harán de ellos mejores personas. En CDMX, Puebla, Guanajuato e Hidalgo.	Personas beneficiadas: <ul style="list-style-type: none"> • CDMX: <ul style="list-style-type: none"> • 1,290 alumnos de secundaria • 1,290 alumnos en bachillerato 603 • Estatal: <ul style="list-style-type: none"> • 220 alumnos de secundaria • 108 alumnos de bachillerato En alianza: Grupo ICEL, First Robotics, Gobiernos estatales
Programa Robótica	Sistema Educativo Azteca imparte clases de robótica en los Planteles y patrocina a jóvenes mexicanos para que participen en concursos y campeonatos locales e internacionales de robótica.	Personas beneficiadas: <ul style="list-style-type: none"> • CDMX: <ul style="list-style-type: none"> • 7 alumnos de secundaria • 28 de Bachillerato • Estatal: <ul style="list-style-type: none"> • 18 alumnos de secundaria • 7 de Bachillerato En alianza: FIRST Robotics
Becas Generación Bicentenario	Niñas y niños destacados seleccionados por la SEP, SNTE, Nacional Monte de Piedad y Fundación Azteca para recibir becas en apoyo a sus estudios durante toda su vida académica.	Personas beneficiadas: <p>En el ciclo 2019 – 2020 se continuó apoyando a 439 estudiantes, de los cuales 89 se graduaron.</p>
Esperanza Azteca	Busca construir la mayor comunidad de aprendizaje musical en México, a través de un modelo único de innovación educativa que identifica, reconoce e impulsa el talento musical de jóvenes mexicanos.	Personas beneficiadas: <ul style="list-style-type: none"> • Matriculas del instituto: <ul style="list-style-type: none"> • 83 estudiantes de licenciatura • 34 estudiantes en nivelación • 29 maestros En alianza: Youth Orchestra of the Americas

Debido a la pandemia por COVID-19, lanzamos la campaña **“Nos ponemos de pie”**: Donaciones de material de protección para Médicos en primera línea por contingencia COVID 19 (cubre bocas KN95), entrega de más de 50,000 cubrebocas en 9 entidades al IMSS, con una **inversión de \$2,948,550**

Iniciativas Comerciales (Patrocinios de BAZ)

Con la finalidad de impulsar la cultura y hacer llegar eventos de talla internacional Banco Azteca ha patrocinado los siguientes eventos:

Patrocinio Exposición Van Gogh Alive. Experiencia inmersiva que lleva al espectador a un viaje a través de las obras del pintor holandés, combinando arte y tecnología para proyectar tres mil imágenes en movimiento de pinturas, dibujos y bocetos, acompañadas de música clásica.

Patrocinio de Historias de Oro y Plata. Una exposición que muestra el origen de las monedas, cómo se hacían y cuáles eran los elementos que las identificaban. La exposición se exhibe de manera temporal en el MIDE.

Patrocinio Golf, el torneo es un evento de clase mundial que presenta a los mejores jugadores a nivel internacional.

Patrocinio al equipo de futbol profesional Mazatlán FC que promueven el deporte y la marca a través del deporte más popular del país, generando así, vínculo con las diferentes regiones de los equipos.

Patrocinio de la Arena Ciudad de México, uno de los recintos de espectáculos masivos más importantes del país. Donde se presentan los mejores eventos musicales, deportivos y de entretenimiento para las familias mexicanas.

Patrocinio de la Feria de Arte BADA, Feria enfocada a democratizar el arte y hacerlo accesible a la mayoría, impulsando la venta de arte a bajo costo y directo del artista. En su primera edición Banco Azteca apoyo esta Feria, convirtiéndose en una de las más importantes del país.

Inversión de más de 152 millones en patrocinios de eventos de cultura, deportes y entretenimiento

Acción Educativa por la Tierra

Limpiemos México

Programa permanente de acción y educación ambiental que busca ofrecer soluciones innovadoras, concientiza a la sociedad sobre el cuidado del planeta y la importancia de la reducción, reciclaje y reúso de los residuos

Beneficiarios y Resultados:

- 50 brigadas
- 2,225 voluntarios
- Más de 1,200 horas de voluntariado

Total de residuos recolectados:

- 9,000 neumáticos
- 30 ton de muebles viejos
- +145 kilos de residuos sólidos

Recuperación de espacios:

- +150 árboles plantados
- 1,760 mts de pared libre de graffiti
- 5 km de camellón central

En alianza: BIMBO, SEMARNAT, SEMAR, Liga MX, gobiernos de los estados, alcaldía de Cuajimalpa

Guardianes Ambientales

Busca impulsar el desarrollo de capacidades en los jóvenes e inspirarlos para que realicen acciones y proyectos concretos a favor de la protección de la biodiversidad, el medio ambiente y recuperar nuestro futuro.

Personas beneficiadas:

- Capacitación a 30 jóvenes para el monitoreo de murciélagos de la CDMX
- 10 voluntarios
- 60 horas de voluntariado

En alianza: UNAM, CONABIO, SEDEME, Bioconciencia

Proyectos Sostenibles

Busca crear condiciones para garantizar la conservación y regeneración de los ecosistemas, impulsando proyectos comunitarios innovadores, en sinergia con organizaciones destacadas, para generar prosperidad incluyente y garantizar la conservación de nuestro medio ambiente.

Proyectos beneficiados:

- Evaluación de 17 grandes proyectos

En alianza: Impact Hub, Italika

Emprendimiento y Acción Social

Impulsa el desarrollo de capacidades de organizaciones la sociedad civil, dotándolas de herramientas para construir proyectos económicamente viables y escalables que brinden soluciones innovadoras a los problemas sociales.

Personas beneficiadas:

- +300 emprendedores locales
- 21,918 personas beneficiadas

En alianza: British Council

Acción Educativa por la Comunidad

Movimiento Azteca (MOVA)

Campaña mediática de responsabilidad social a través de la cual Fundación Azteca promueve y apoya a organizaciones y proyectos de la sociedad civil con el fin de empoderar sus causas y alcanzar un mayor número de audiencia.

Organizaciones beneficiadas:

- Fundación IMSS:
 - Patrocinio: Afore XXI Banorte
 - 2,693 sillas cama
 - \$8,081,724 monto recaudado
- Cruz Roja
 - Patrocinio: Nacional Monte de Piedad
 - 42 ambulancias
 - \$50,400,000 monto recaudado

Diálogo con los grupos de interés

En Grupo Elektra estamos muy atentos a la necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés; mantenemos un diálogo constante, con el que construimos confianza.

GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43

Entendemos como grupos de interés aquellos que son impactados por nuestra actividad y/o que forman parte de la misma, así como los que influyen en la consecución de nuestros objetivos de negocio.

Desde la compañía, tenemos una propuesta de valor para cada uno de ellos. Hemos reforzado la comunicación en el contexto de la pandemia, y su involucramiento ha sido determinante para la continuidad de nuestras operaciones, incluyendo el compromiso de nuestros colaboradores y la confianza de los clientes.



GRUPO DE INTERÉS	PROPUESTA DE VALOR	COMPROMISOS	CANALES	TEMAS
Inversionistas	<p>Brindamos seguridad en su inversión, impulsando el crecimiento constante del negocio.</p> <p>De igual manera fomentamos la transparencia en la toma de decisiones y los resultados financieros de la compañía.</p>	<p>Generación de información en tiempo y forma con sólidos resultados.</p> <p>Generar un análisis y gestión de riesgos oportuno.</p> <p>Generar confianza por medio del incremento del rendimiento de las inversiones.</p> <p>Mitigar los impactos negativos a la cartera de crédito en relación con el cambio climático.</p>	<p>Reportes de los estados financieros.</p> <p>Informe de Sustentabilidad.</p> <p>Presentaciones corporativas y eventos relevantes.</p> <p>Asamblea de Accionistas.</p> <p>Apartado web de información para accionistas.</p> <p>Punto de contacto: Relación con inversionistas, vía mail.</p>	<p>Estructura y funcionamiento del gobierno corporativo</p> <p>Diversidad e igualdad de oportunidades</p> <p>Clima laboral y compromiso de los colaboradores</p> <p>Gestión de riesgos y oportunidades de cambio climático</p> <p>Cultura de ética y de cumplimiento</p>
Proveedores	<p>Basamos nuestras relaciones bajo los criterios de confianza y transparencia de procesos.</p> <p>Buscamos generar un ganar-ganar garantizando la adjudicación de productos y servicios con altos estándares de calidad y desarrollando a la cadena de suministro para que logren cumplir con los mismos.</p> <p>Evaluando, además, criterios socio-ambientales que aporten un beneficio a la sociedad en general.</p>	<p>Promover prácticas transparentes en licitación y adquisiciones que aseguren la libre competencia.</p> <p>Desarrollo de proveedores, con el fin de cumplir con los procesos de innovación y optimizar el catálogo.</p> <p>Fomentar la adquisición responsable con base en criterios éticos, laborales, sociales y ambientales.</p> <p>Reconocimiento a proveedores por medio de la Certificación Círculo de Proveedores</p> <p>Desarrollar relaciones de confianza y mutuo beneficio con proveedores a través de políticas institucionales y manuales de procesos</p> <p>Garantizar el cumplimiento del Código de Ética</p>	<p>Encuestas en línea para identificar su percepción sobre la empresa.</p> <p>Evaluaciones de desempeño</p> <p>Plataforma de atracción de proveedores potenciales</p> <p>Área de Central de Compras y Servicio</p> <p>Portal de Proveedores</p>	<p>Condiciones de aprovisionamiento</p> <p>Desarrollo de nuevos productos y servicios</p> <p>Cambios tecnológicos</p> <p>Estabilidad de la compañía</p>

GRUPO DE INTERÉS	PROPUESTA DE VALOR	COMPROMISOS	CANALES	TEMAS
Colaboradores	<p>Construimos relaciones de confianza con nuestros colaboradores, brindando oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Además de velar por su salud, seguridad y bienestar, que incrementen su compromiso hacia el Grupo.</p> <p>De igual manera buscamos ser agentes generadores de empleo y desarrollo económico en los países donde tenemos presencia.</p>	<p>Promoción de vacantes bajo el principio de igualdad de oportunidades.</p> <p>Atención a la seguridad y salud laboral, además del cuidado de su bienestar y conciliación familiar.</p> <p>Brindar prestaciones que sean competitivas y brinden una estabilidad laboral.</p> <p>Desarrollo de conocimientos y habilidades que potencien su crecimiento profesional.</p> <p>Promoción de valores éticos, de equidad y respeto en el trato de la plantilla.</p> <p>Consolidar la fidelidad y compromiso de los colaboradores.</p>	<p>Portal Institucional de Grupo Salinas</p> <p>Help Desk</p> <p>Encuestas de satisfacción y Clima Laboral</p> <p>Soporte en línea, a través del portal corporativo</p> <p>Capacitaciones presenciales y en línea.</p> <p>Canal de denuncia: HONESTEL</p> <p>Canales de comunicación 24/7: IDEAS y Cuéntanos</p> <p>Zeus App</p> <p>Redes sociales y Blog de Ricardo Salinas</p>	<p>Experiencia del cliente</p> <p>Clima laboral</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Ética y anticorrupción</p>
Clientes	<p>Impulsamos la prosperidad incluyente de millones de familias, brindándoles la facilidad de acceso a productos y servicios innovadores y de alta calidad, lo que se traduce en un óptimo nivel de satisfacción y confianza por parte de los clientes.</p>	<p>Mantener la satisfacción y lealtad de los clientes.</p> <p>Fortalecer la estrategia de Omnicanalidad.</p> <p>Atender y evaluar todos los riesgos relacionados con la ciberseguridad y protección de datos.</p> <p>Ratificar el liderazgo en Latinoamérica como proveedor de servicios financieros y comercio especializado</p> <p>Contribuir al desarrollo de la economía local y estabilidad en el consumo de los hogares</p> <p>Promover el cuidado medio ambiental por medio de créditos a productos ecoeficiente.</p> <p>Garantizar la inclusión financiera y digital por medio de nuestros productos y servicios.</p>	<p>Campañas publicitarias</p> <p>Redes sociales y notas de prensa.</p> <p>Encuestas de satisfacción.</p> <p>Contact Center: Canal de atención y sugerencias.</p> <p>Avisos de privacidad, dentro de sitios web.</p> <p>Centros de atención físicos al cliente.</p> <p>Grupo interdisciplinario para la atención inmediata de quejas, programa Conciliaexpress de la PROFECO.</p> <p>ChatBot "Olivia" para Banco Azteca</p> <p>App Móvil Azteca</p> <p>Líneas telefónicas de atención.</p> <p>Cajeros automáticos.</p>	<p>Innovación en productos y servicios</p> <p>Experiencia del cliente</p> <p>Digitalización de procesos y tecnología</p> <p>Logística (Tiendas)</p> <p>Inclusión financiera</p>

GRUPO DE INTERÉS	PROPUESTA DE VALOR	COMPROMISOS	CANALES	TEMAS
Comunidad	<p>Contribuimos al desarrollo de las comunidades por medio del fomento de la inclusión, educación financiera, progreso a emprendedores, así como de la consolidación de vínculos con la sociedad civil.</p> <p>Contribuimos de manera importante a la reducción de la pobreza y de las desigualdades, así como a la promoción del desarrollo económico, el bienestar y el progreso de la población hacia una prosperidad incluyente.</p>	<p>Desarrollar programas que fomentan la libertad, igualdad de oportunidades, liderazgo y educación financiera.</p> <p>Promover el desarrollo económico de las comunidades en donde estamos presentes.</p> <p>Incrementar la cultura del ahorro y la prevención.</p> <p>Promover la seguridad vial.</p>	<p>Línea Mujer</p> <p>Series en formato cine-debate interactivo con contenido financiero</p> <p>Talleres presenciales</p> <p>Video tips</p> <p>Iniciativas de voluntariado corporativo</p> <p>Fundación Azteca</p>	<p>Educación e Inclusión Financiera</p> <p>Seguridad vial</p>
Autoridades y Competencia	<p>Cumplimos con la legislación local aplicable, en cada uno de los países en donde tenemos presencia. Resguardando los derechos de nuestros clientes y grupos de interés.</p>	<p>Cumplir con los lineamientos y regulaciones locales y nacionales.</p> <p>Cooperar con autoridades locales y Consejos empresariales.</p> <p>Cumplir con el pago de impuestos en tiempo y forma.</p> <p>Participar en el mercado bajo estándares éticos y de libre competencia.</p> <p>Participar en grupos de trabajo para la modificación de normas sectoriales.</p>	<p>Presencia en Comités y Asambleas sectoriales</p> <p>Reportes a autoridades regulatorias</p> <p>Comité de Normatividad y Mejores Prácticas</p>	<p>Cumplimiento legal</p> <p>Ética y anticorrupción</p> <p>Impacto social de las operaciones</p>

Principales canales:

HONESTEL: Medio de denuncia confidencial a través del cual los colaboradores, socios comerciales, proveedores y cualquier tercero hacen llegar quejas, reclamaciones y faltas al Código de Ética y Conducta de Grupo Elektra, a los principios, políticas y procedimientos del Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC), así como a las leyes aplicables.

IDEAS: Espacio en el que los colaboradores pueden compartir sus propuestas, proyectos y mejoras sobre cualquier tema que ayude a transformar de manera positiva su trabajo, mejorar el clima laboral y mitigar riesgos en toda la organización.

Cuéntanos: Medio interno cuya función es abrir el diálogo y escuchar a los colaboradores con total libertad sobre todo tipo de evento o tema, incluyendo la identificación de riesgos con la finalidad de gestionarlos correctamente.



Alianzas y membresías

GRI 102-12, 102-13

En Grupo Elektra apoyamos aquellas iniciativas empresariales y/o de otros agentes que contribuyen a la competitividad de los sectores en que operamos.

En relación a nuestra operación, contamos con alianzas estratégicas, que aseguran la calidad y disponibilidad de los servicios a cada uno de nuestros clientes.

Por otra parte, apoyamos aquellas relacionadas con el refuerzo de la ética y transparencia, el desarrollo social y la protección del medio ambiente. Grupo Salinas se encuentra adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, como parte del mismo, estamos comprometidos con la implementación de sus 10 principios, relacionados con derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente y anticorrupción.

De la misma manera, contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), planteados desde las Naciones Unidas y que forman parte de la Agenda 2030¹¹.

A continuación, presentamos algunos acuerdos destacados:

EMPRESA	ACUERDO
Banco Azteca	<p>Convenio de colaboración con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), para trabajar en autorregulación y el fortalecimiento de las capacitaciones a los cuentahabientes.</p> <p>Con el fin de facilitar el acceso a los servicios financieros, hemos firmado diversos convenios de colaboración con instituciones financieras y de autoservicio, pudiendo hacer uso de su red de cajeros automáticos y/o cajas de cobro, sin comisiones.</p> <p>Convenio de colaboración con la Asociación Mexicana de Empresas de Servicios Prendarios (AMESPRE, A.C.), para el diseño de programas, estrategias y acciones de prevención del delito.</p>
Italika	<p>Forma parte del sistema de notificaciones electrónicas de PROFECO "Concilianet" e iniciamos el alta para formar parte de Conciliaexpres.</p> <p>Para el impulso de los temas de movilidad, seguridad vial y defensa de los usuarios de la vía pública en México, participa en Comunidad Vial MX (CVMX), Programa Integral de Seguridad Vial (PISVI) de la Ciudad de México y Comisión de Movilidad de la Asamblea Legislativa.</p>
Tiendas Elektra	<p>Convenio de colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), participando del programa de Conciliaexpres, que ha permitido atender de manera inmediata las quejas presentadas por los clientes.</p>

¹¹ Más información en sección específica dentro del propio anexo.

Compromiso con los derechos humanos

(412-1, 412-2, 412-3)

En Grupo Elektra promovemos una cultura de respeto a los Derechos Humanos, rechazando cualquier conducta que vulnere la dignidad y calidad de vida de las personas involucradas en nuestras operaciones, como trabajo infantil, trabajo forzado, trata de personas, acoso laboral, explotación sexual y cualquier forma de discriminación.

No aceptamos ninguna diferencia de trato ya sea por raza, religión, origen étnico, género, edad, nivel socioeconómico, estado civil, orientación sexual, inclinaciones políticas, nacionalidad, salud, incapacidad física, entre otras.

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

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

Figura 1. Proceso de debida diligencia y medidas de apoyo



Fuente: Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable.

En los diferentes países, estamos presentes además en las cámaras y asociaciones sectoriales:

PAÍS	ASOCIACIONES/GREMIOS/ACUERDOS
México	<ul style="list-style-type: none"> • Asociación de Bancos de México (ABM) • Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) • Asociación Mexicana de Afores (AMAFORE), en la cual participa Afore Azteca • Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB) • Unión de Instituciones Financieras Mexicanas, A.C. (UNIFIMEX) • Banco Interamericano de Desarrollo-Fondo Multilateral de Inversiones (BIDFomin) • Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C. (IMEF) • American Chamber of Commerce of Mexico (AMCHAM)
Estados Unidos	Asociación de Servicios Financieros de la Comunidad en América (CFSA)
Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> • Asociación Bancaria de Guatemala (ABG) • American Chamber of Commerce (AMCHAM) • Cámara Mexicana (AMEX) • Asociación de Gerentes de Guatemala (AGG) • Cámara de Microfinanzas • Cámara de Finanzas • Cámara de Comercio • Cámara de Industria • Asociación de Importadores de Motocicleta (ASIM)
Honduras	<ul style="list-style-type: none"> • Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) • Cámara Empresarial Honduras México (CEHM)
Panamá	<ul style="list-style-type: none"> • Asociación Bancaria de Panamá • Cámara México panameña (CAMEXPA)

PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA

PROCESO	DESEMPEÑO	MAYOR DETALLE
1. Incorporar la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión.	<p>Garantizamos el cumplimiento de códigos y políticas que regulen nuestras prácticas y procesos en materia de derechos humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de Derechos Humanos de Grupo Elektra Código de Ética y Conducta de Grupo Elektra Política de Inclusión y no Discriminación <p>Hacemos extensivos los lineamientos del Código de Ética y Conducta a nuestros proveedores.</p> <p>Disponemos de la certificación en el cumplimiento de la NMX-R-025-SCFI-2015, en materia de Igualdad Laboral y No Discriminación.</p>	Ética y cumplimiento (pág. 20)
2. Identificar y evaluar los impactos negativos en las operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales	<p>Identificamos cualquier incumplimiento al código de Ética y la Política de Derechos Humanos, por medio de la plataforma de denuncia Honestel, el canal Cuéntanos, así como con la Unidad de Género de Grupo Salinas.</p> <p>De igual manera evaluamos por medio de Central de Compras y el programa de Círculo de Proveedores aspectos legales y financieros, así como socio-ambientales, lo que nos permite junto con Honestel identificar posibles riesgos en materia de Derechos Humanos dentro de la cadena de suministro.</p>	<p>Gestión de riesgos (pág. 23)</p> <p>Ética y cumplimiento (pág. 20)</p> <p>Proveedores (pág. 36)</p>
3. Detener, prevenir y/o mitigar los impactos negativos.	<p>Nuestros principales riesgos en DD.HH. incluyen:</p> <p>Salud y bienestar de nuestros colaboradores, especialmente en el contexto de pandemia. Destacan nuestras medidas de respuesta.</p> <p>Igualdad de trato y de oportunidades, no discriminación, para lo que promovemos una cultura de respeto.</p> <p>Derechos laborales, que garantizamos y sustentan el compromiso de nuestros colaboradores.</p> <p>Derechos de los consumidores, para lo que informamos en detalle las especificaciones de los productos y servicios, incluyendo las condiciones de pago.</p> <p>Uso indebido de la información, fuga y/o robo, que prevenimos con estrictas medidas de ciberseguridad.</p> <p>Trabajo en riesgos específicos por negocio, como el sobreendeudamiento, para lo que ofrecemos educación financiera, y los accidentes con motocicletas involucradas, por lo que desarrollamos nuestras iniciativas de seguridad vial.</p>	<p>Calidad, seguridad y Transparencia (pág. 30)</p> <p>Ciberseguridad (pág. 32)</p> <p>Gestión de la información (pág. 33)</p> <p>Diversidad e igualdad de oportunidades (pág. 41)</p> <p>Bienestar (pág. 46)</p> <p>Salud y seguridad (pág. 47)</p> <p>Comunidad – diferenciales desde el negocio (pág. 65)</p>
4. Hacer un seguimiento de la implementación de los resultados	<p>Tenemos una cultura de rendición de cuentas y monitoreo de resultados, que aplica a las iniciativas y actividades señaladas. Están involucradas las áreas correlacionadas por empresa (ej. capital humano, auditoría, legal, mercadotecnia, etc.).</p> <p>Además, a nivel de Grupo Salinas, el Comité de Responsabilidad Social se encarga de dar seguimiento a las iniciativas implementadas a lo largo del año en las empresas de Grupo Elektra y de las estrategias de sustentabilidad de cada una de ellas.</p>	Gobierno Corporativo (pág. 16)
5. Informar sobre cómo se abordan los impactos	<p>Nos comprometemos a informar cada año dentro de nuestro Informe de Sustentabilidad de los riesgos e impactos.</p> <p>Por otro lado, mantenemos informados por los diversos canales de comunicación a nuestros inversionistas y otros grupos de interés.</p>	<p>Informe de Sustentabilidad 2020</p> <p>Anexo: Diálogo con los grupos de interés.</p>
6. Colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda.	<p>Nuestra gestión preventiva, a través de la autorregulación y de diferentes iniciativas que comprenden nuestra operación y la cadena de valor, han permitido que no hayamos incurrido en casos significativos de afectación a los derechos humanos (casos de discriminación, violación de la privacidad de la información, corrupción -que pueda derivar en afectaciones a los DDHH-).</p>	<p>Ética y cumplimiento (pág. 20)</p> <p>Diversidad e igualdad de oportunidades (pág. 41)</p>

Análisis de materialidad

Actualizamos nuestro análisis de materialidad para identificar los temas críticos para las diferentes empresas y el consolidado a nivel Grupo, considerando la perspectiva de los grupos de interés y la propia de nuestra estrategia corporativa en cada caso.

GRI 102-21, 102-31, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-49, 103-1

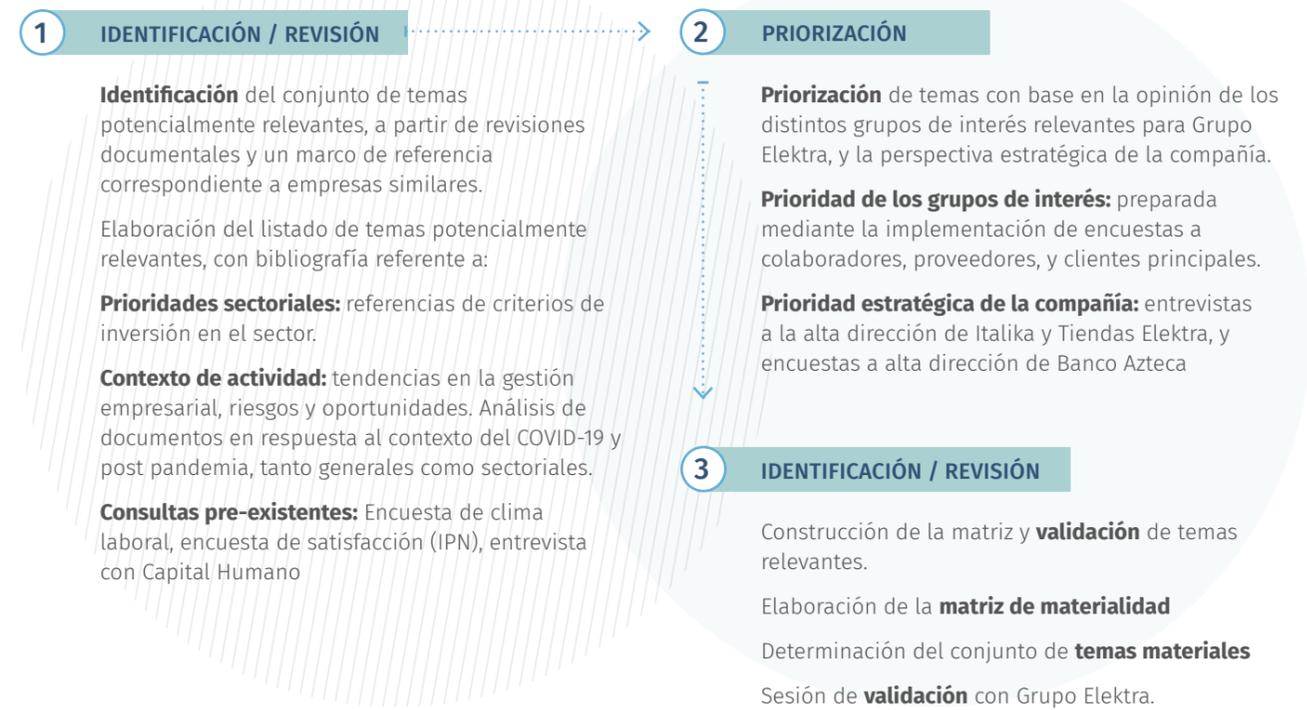
De esta manera, pudimos incorporar el impacto del COVID en las expectativas de clientes, las prioridades de colaboradores, y las tendencias para otros grupos de interés, así como en la gestión de la operación y en el desarrollo de negocio por nuestra parte.

Para incluir la perspectiva de los grupos de interés, consultamos a colaboradores, clientes y proveedores, en un amplio ejercicio con el apoyo de las áreas internas a cargo de la relación.

A partir de un listado de temas común, que integraba además aspectos sectoriales de las diferentes industrias en que operamos, determinamos los temas materiales en cada Banco Azteca, Italika y Tiendas Elektra.

A nivel Grupo, consideramos el puntaje entregado por cada empresa (tanto por sus grupos de interés como por los directivos), con un peso para cada compañía correspondiente a la fracción de colaboradores sobre el total Grupo. De esta manera, pudimos integrar los ejercicios de las empresas en un

Presentamos a continuación el detalle del proceso seguido:



resultado a nivel Grupo que refleja su importancia para el negocio consolidado.

Presentamos las matrices de materialidad de Grupo Elektra y las tres empresas. Los temas aparecen repartidos en tres categorías, que responden al concepto de materialidad dinámica:

- **Temas materiales:** aquellos especialmente críticos en el momento presente, tanto para los grupos de interés, como para la/s compañía/s, o para

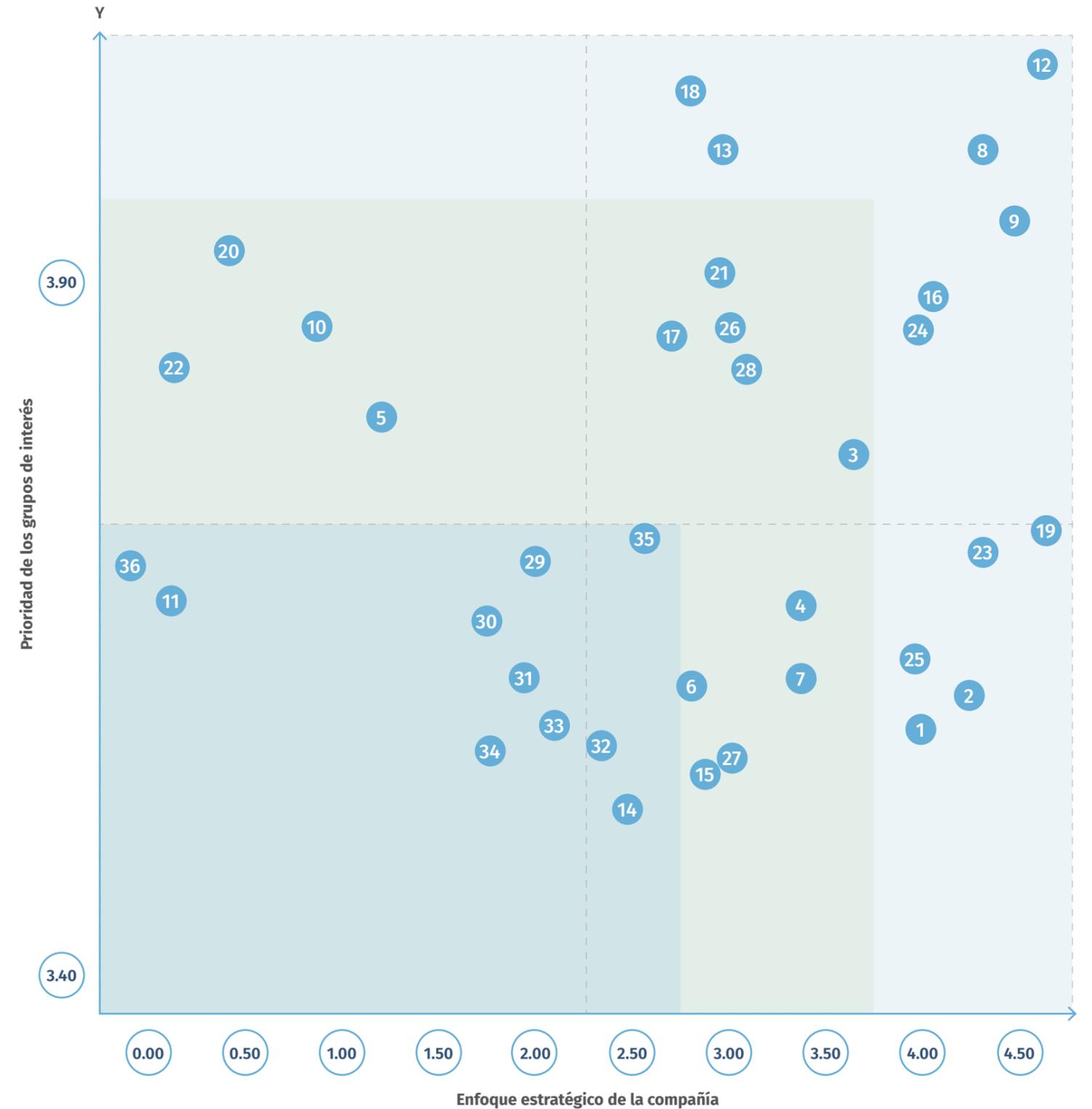
ambos. Sirven de base para nuestro nuevo modelo de sustentabilidad, las iniciativas que comprende, y los contenidos del presente informe.

- **Temas emergentes:** aquellos a los que prestaremos atención porque pueden volverse materiales en el corto plazo, derivado de un cambio significativo en el contexto y/o en nuestra operación.
- **Temas no materiales:** aquellos de baja significancia, que no requieren de acción especial por nuestra parte.



Matriz de materialidad Grupo Elektra

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

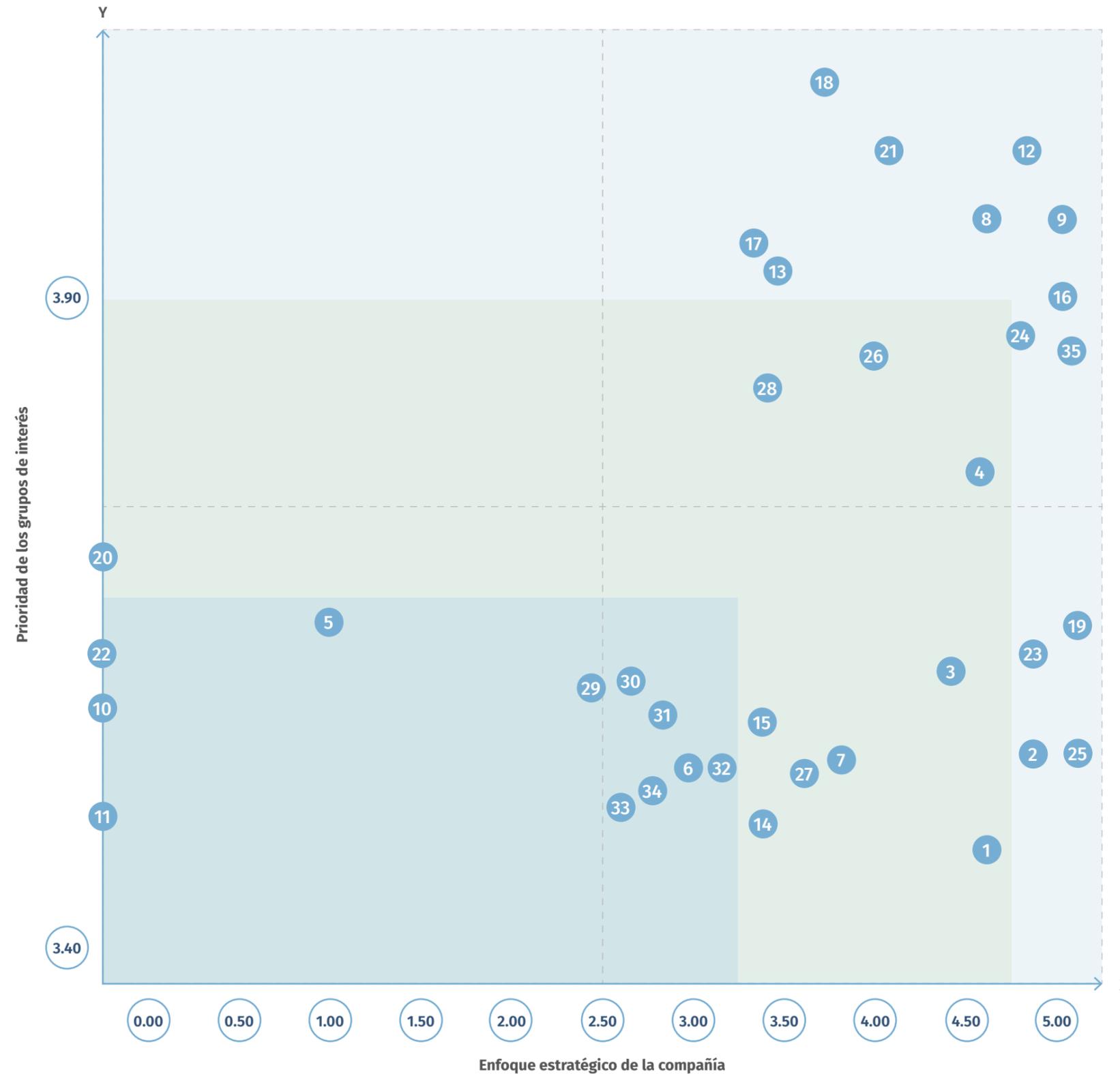


- Temas materiales
- Potenciales temas materiales en el corto plazo
- Otros temas potencialmente relevantes



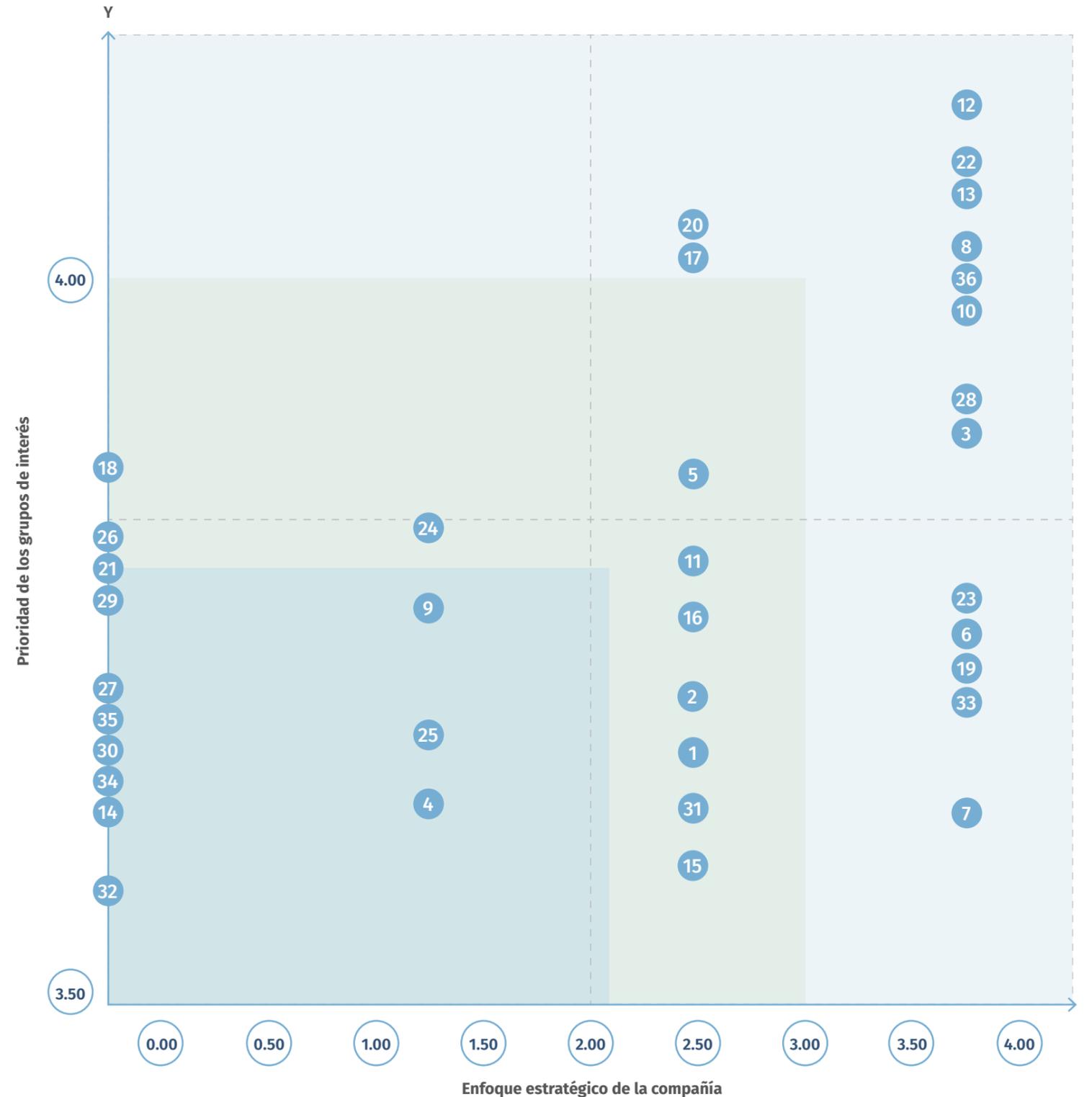
Matriz de materialidad de Banco Azteca

- 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



Matriz de materialidad de Italika

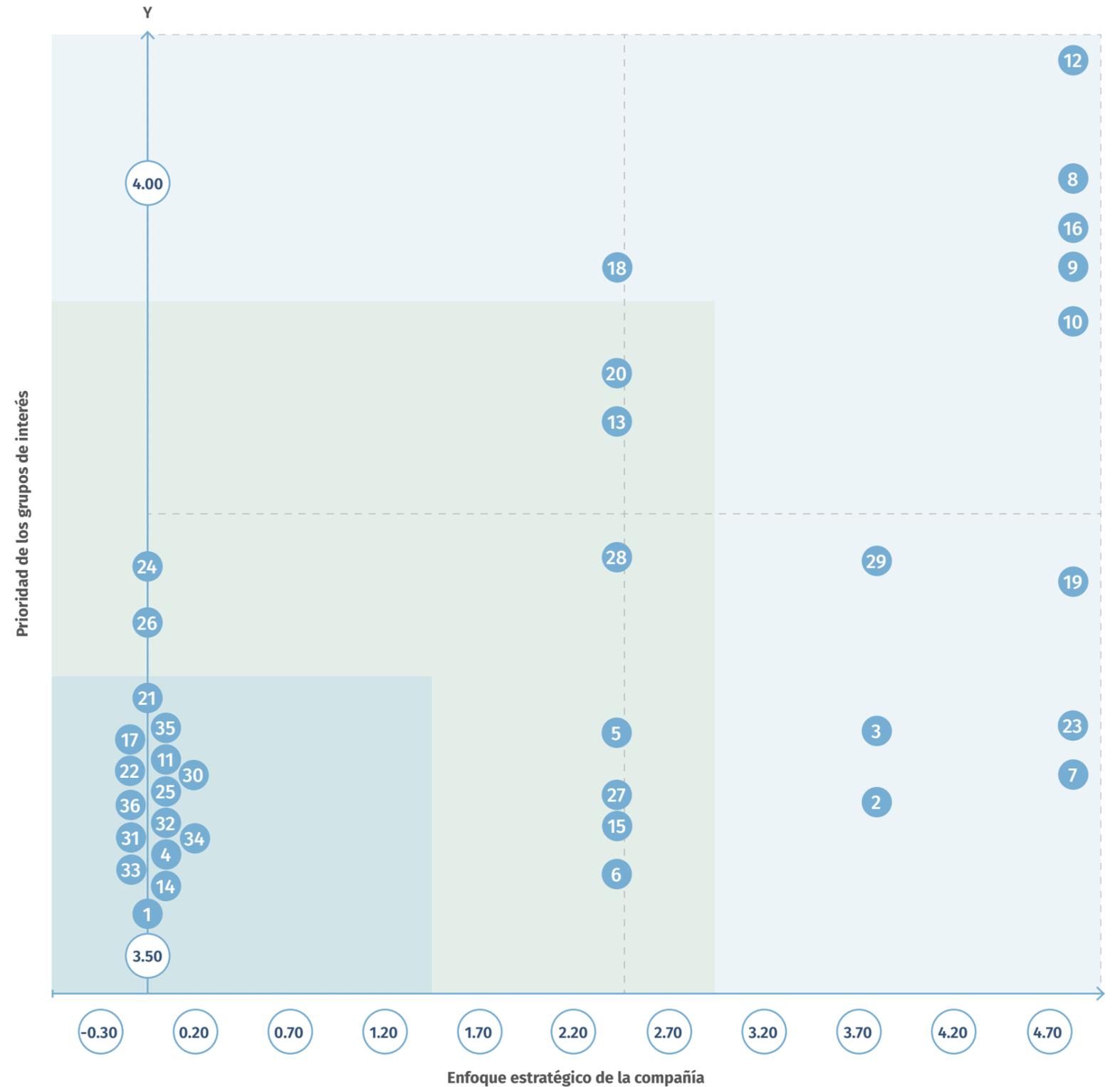
1	Capacitación y desarrollo de oportunidades
2	Atracción y retención de talento
3	Clima laboral
4	Diversidad e igualdad de oportunidades
5	Salud y seguridad del colaborador
6	Cadena de suministro responsable
7	Automatización y eficiencia de procesos operativos
8	Competitividad del negocio
9	Digitalización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





Matriz de materialidad de Tiendas Elektra

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



Modelos de Sustentabilidad

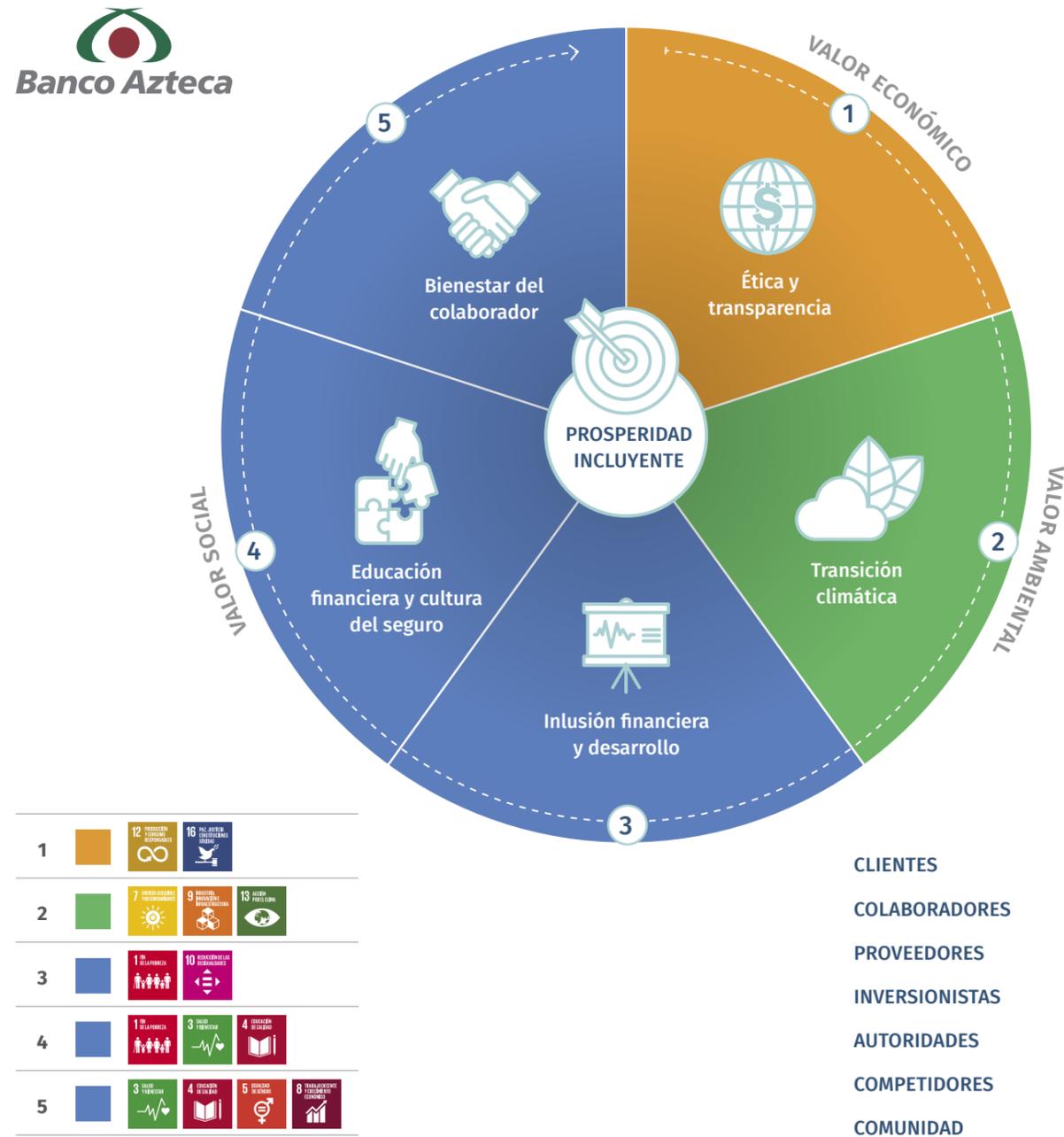
Nos desempeñamos apegados a la visión de Prosperidad Incluyente promovida desde Grupo Salinas, que se articula en las tres dimensiones de la sustentabilidad: económica, ambiental y social. Buscamos el desarrollo socioeconómico de los entornos en que operamos, resguardando el medio ambiente y construyendo valor para todos nuestros grupos de interés.

Para priorizar los esfuerzos en los diferentes temas que integran cada dimensión, desarrollamos nuestro modelo de sustentabilidad de Grupo y por empresa. En concreto, trasladamos los temas materiales a una estructura de focos y líneas de acción, en la que se integran a su vez las diferentes iniciativas que tenemos en marcha y las previstas en el corto, medio y largo plazo.

El modelo de sustentabilidad de Grupo Elektra se presenta en el capítulo de Prosperidad incluyente. A continuación, presentamos los correspondientes a cada empresa, que incluyen la relación con los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU.



Modelo de Sustentabilidad



TEMAS POR FOCO

Temas materiales y potenciales

Ética y transparencia

- Gobierno corporativo
- Competitividad del negocio
- Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio
- Cumplimiento regulatorio
- Ética y anticorrupción
- Transparencia del producto
- Privacidad del cliente
- Ciberseguridad
- Estabilidad financiera
- Relación con autoridades
- Alianza con socios estratégicos

Transición climática

- Digitalización de procesos
- Automatización y eficiencia de procesos operativos
- Inversión ASG (ambiental, social y de gobernanza)

Inclusión financiera y desarrollo

- Experiencia del cliente
- Innovación de productos y servicios
- Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos
- Inclusión y educación financiera
- Salud y seguridad del cliente

Educación financiera y cultura del seguro

- Inclusión y educación financiera
- Salud y seguridad del cliente

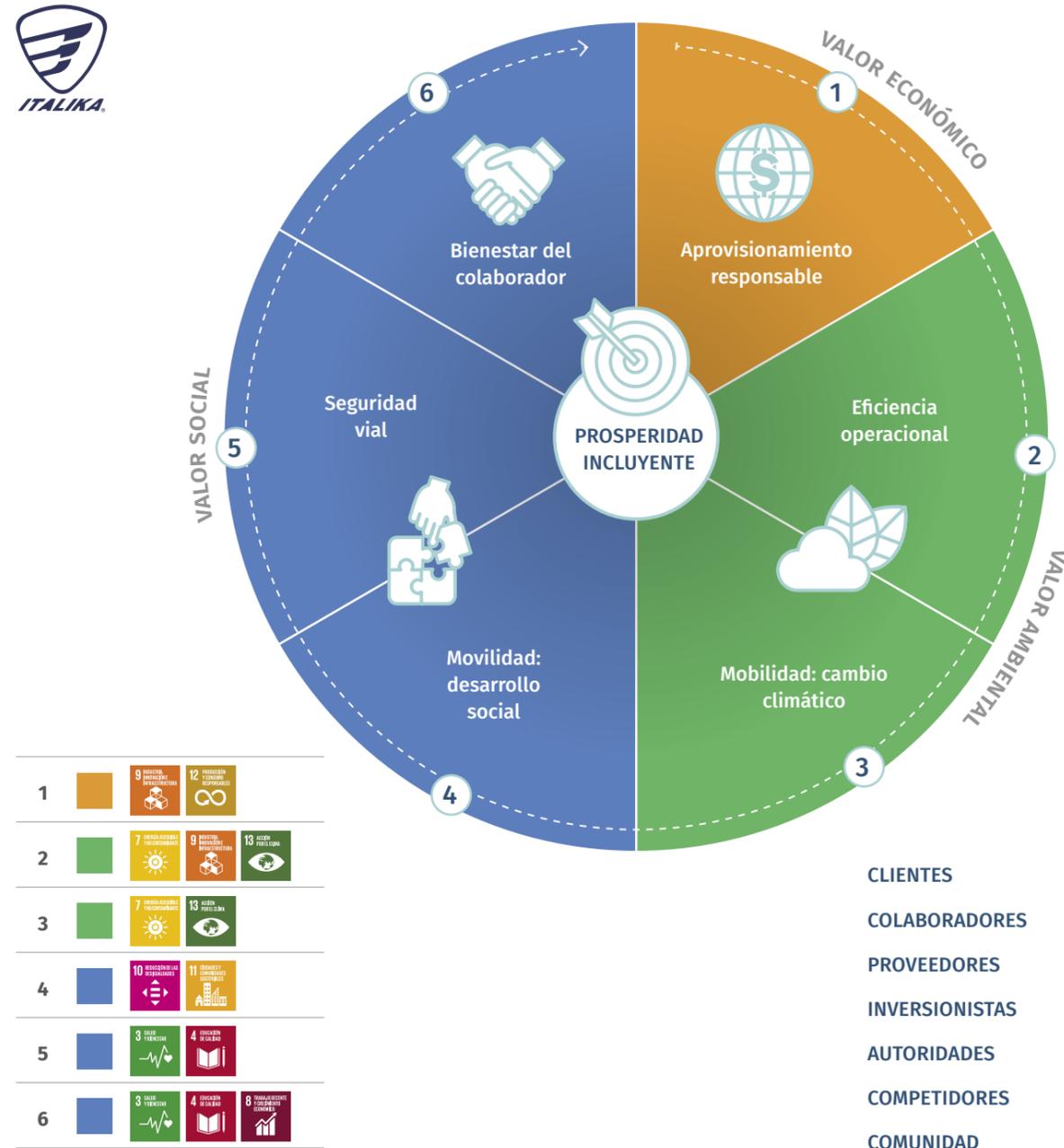
Bienestar del colaborador

- Atracción y retención de talento
- Capacitación y desarrollo de oportunidades
- Clima laboral
- Diversidad e igualdad de oportunidades

Líneas de acción

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

Modelo de Sustentabilidad



TEMAS POR FOCO

Temas materiales y potenciales

Aprovisionamiento responsable

- Cadena de suministro responsable
- Transparencia del producto
- Cumplimiento regulatorio
- Alianza con socios estratégicos
- Ética y anticorrupción
- Estabilidad financiera

Eficiencia operacional

- Automatización y eficiencia de procesos operativos
- Competitividad del negocio
- Eficiencia logística
- Empaque responsable
- Gestión de residuos y eficiencia de materiales

Movilidad: Cambio climático

- Innovación de productos y servicios
- Cumplimiento regulatorio
- Gestión de marca y comunicación ASG (ambiental, social y de gobernanza)
- Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero)

Movilidad desarrollo social

- Experiencia del cliente
- Innovación de productos y servicios
- Servicios post venta
- Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos

Privacidad del cliente

Ciberseguridad

Seguridad vial

- Experiencia del cliente
- Salud y seguridad del cliente
- Cultura y seguridad vial

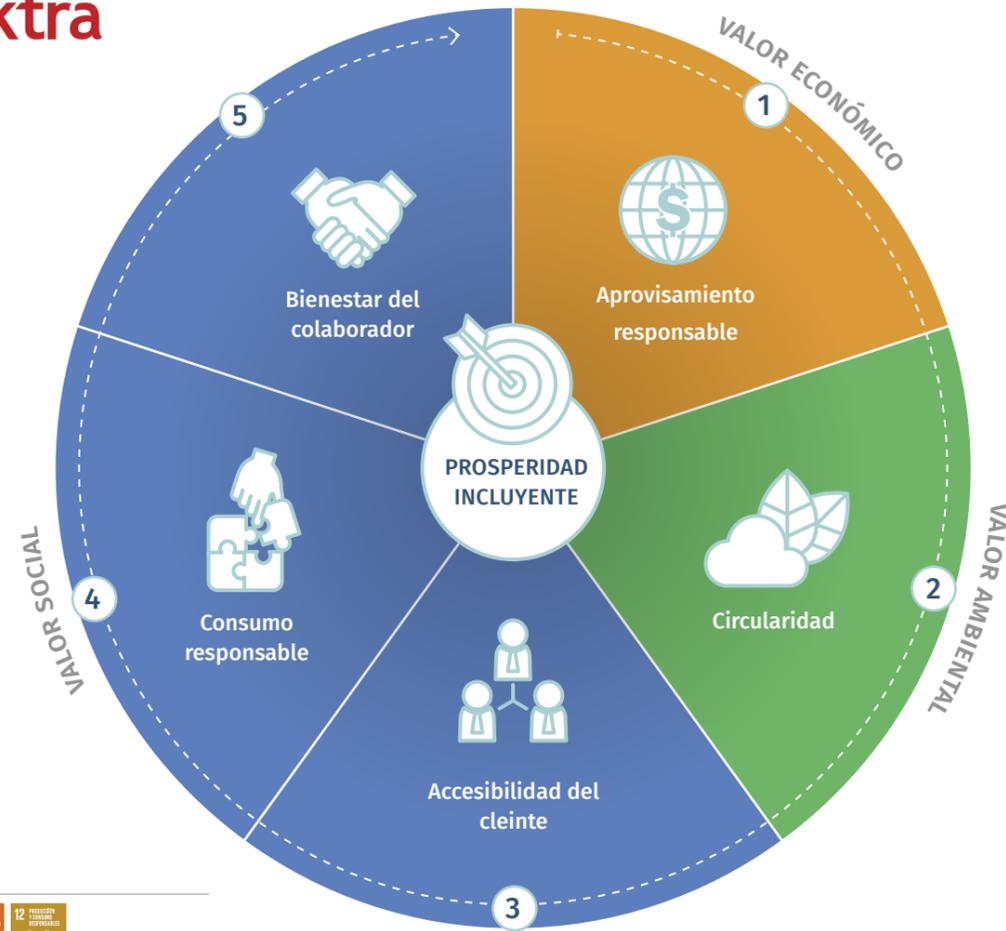
Bienestar del colaborador

- Clima laboral
- Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio
- Capacitación y desarrollo de oportunidades
- Atracción y retención de talento
- Salud y seguridad del colaborador

Líneas de acción

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

Modelo de Sustentabilidad



1				
2				
3				
4				
5				

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

Líneas de acción

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

TEMAS POR FOCO

Temas materiales y potenciales

Aprovisionamiento responsable

- Cadena de suministro responsable
- Innovación de productos y servicios
- Ética y anticorrupción
- Relación con autoridades

Circularidad

- Automatización y eficiencia de procesos operativos
- Digitalización de procesos
- Eficiencia energética y energías renovables
- Eficiencia logística
- Innovación de productos y servicios

- Gestión de marca y comunicación ASG (ambiental, social y de gobernanza)

Accesibilidad del cliente

- Competitividad del negocio

Experiencia del cliente

- Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos

- Privacidad del cliente

Consumo responsable

- Cumplimiento regulatorio
- Alianza con socios estratégicos
- Salud y seguridad del cliente

Bienestar del colaborador

- Atracción y retención de talento
- Clima laboral
- Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio
- Salud y seguridad del colaborador

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

GRI 102-12

En Grupo Elektra nos encontramos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), hoja de ruta internacional planteada desde las Naciones Unidas para atender los principales desafíos de la sociedad, en estrecha colaboración con las empresas, academia y los ciudadanos.

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

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

ODS	META ODS	TEMA MATERIAL	CONTRIBUCIÓN	INDICADORES	PÁGINA(S)
1 Fin de la pobreza	1.3, 1.4	Experiencia del cliente	Otorgamos microcréditos de manera fácil y accesible, dependiendo de la necesidad de los clientes.	280 mil beneficiarios de crédito a emprendedores y dueños de micronegocios, \$3,321 MDP de la cartera de crédito.	13
			Por parte de Tiendas Elektra ofrecemos una variedad de productos de calidad accesibles	1,314 puntos de acceso de Tiendas Elektra en México.	35
3 Salud y bienestar	3.5, 3.6, 3.8	Cultura y seguridad vial	Promovemos cultura vial hacia nuestros clientes y sociedad en general, así como a nuestros colaboradores "Métete esto en la cabeza"	+1,300 capacitaciones y campañas de seguridad vial a los líderes de cobranza de Banco Azteca	67
		Cadena de suministro responsable	Actualizamos la evaluación de Círculo de Proveedores, agregando el requerimiento de información sobre cómo el proveedor ha implementado la NOM-035-STPS de la Secretaría de Trabajo para prevenir los factores de riesgo psicosocial en colaboradores.	1,374 colaboradores certificados en 2020, en seguridad vial, Curso Oro. Reducción del 33% en accidentes de tráfico de nuestros colaboradores.	37
4 Educación de calidad	4.4, 4.7	Salud y seguridad del cliente	Contamos con programas de capacitación y desarrollo para los colaboradores del Grupo.	67 eventos públicos para sensibilizar a la sociedad en general en materia de seguridad vial, por parte de Italika.	
		Atracción y retención de talento	Fomentamos una cultura laboral en donde se refuerza el trabajo en equipo, la calidad de vida de los colaboradores y su bienestar.	508 nuevos proveedores dentro de la Certificación Círculo de Proveedores	
		Clima laboral	Programa "Aprende y Crece" de Banco Azteca, en materia de educación financiera		44
		Salud y seguridad del cliente			46
5 Igualdad de género	5.1, 5.5	Experiencia del cliente	Por parte de Banco Azteca se ofrecen productos y servicios que contribuyen a la inclusión financiera y equidad de género.	5 mil participantes en la app de Bienestar Emocional	34
			Fomentamos la equidad de género al interior del Grupo	Inversión de \$17.6 millones MXN en programa de educación financiera.	42
7 Energía asequible y no contaminante	7.2	Eficiencia energética	Buscamos la mejor tecnología para la eficiencia ambiental y fomentamos una cultura de ahorro	Instalación actual de paneles en 4 sucursales de Tiendas Elektra y Banco Azteca	61

8 Trabajo decente y crecimiento económico	8.3, 8.5, 8.8, 8.10,	Capacitación y desarrollo	Programa Jóvenes Construyendo el Futuro a nivel Grupo Salinas	Se tuvo una oferta de más de 1,800 espacios en el Programa Jóvenes Construyendo el Futuro	41	12 Producción y consumo responsable	12.2, 12.6, 12.7, 12.8,	Experiencia del cliente	Desarrollamos productos y servicios digitales de fácil acceso y cobertura.	Crecimiento del e-commerce 46% Se tuvieron cero sanciones con respecto al etiquetado e información de nuestros productos y servicios	29			
		Atracción y retención de talento	Contamos con programas de liderazgo para mantener motivados a los líderes y a su vez ofrecer desarrollo y crecimiento dentro del Grupo.	194 aprendices del Programa Jóvenes Construyendo el Futuro han sido contratados	42			Innovación de productos y servicios	En Tiendas Elektra contamos con la tienda digital, así como los Kioskos en tiendas que hacen más placentera la experiencia del cliente, así como eficiente					
		Competitividad del negocio			43			Eficiencia logística						
		Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio						Cadena de suministro responsable						
		Clima laboral	Desarrollamos y capacitamos a los proveedores que requieran de apoyo para fortalecer los criterios para ser parte del Círculo de Proveedores	15mil personas en puestos de liderazgo en el Grupo.	37			Transparencia del producto	Todos nuestros productos y servicios cumplen con las normas de etiquetado.					
9 Industria innovación e infraestructura	9.1, 9.3,	Cadena de suministro responsable		46 proveedores desarrollados que obtuvieron la Certificación Círculo de Proveedores		13 Acción por el clima	13.1, 13.2, 13.3,	Gestión de marca y comunicación ASG (ambiental, social y de gobernanza)	Realizamos campañas internas para la protección del medio ambiente	Sustitución de 20.938 árboles dañados que habían sido plantados en la jornada 2019	69			
		Competitividad del negocio						Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero)						
		Digitalización de procesos						Privacidad del cliente	16 Paz justicia e instituciones sólidas	16.5, 16.6, 16.7, 16.10	Cumplimiento regulatorio	Fomentamos el cumplimiento del Código de Ética en todos nuestros colaboradores y lo hacemos extensivo a otros grupos de interés.	+40mil horas de capacitación en asuntos éticos y Código de Ética	21
		Innovación de productos y servicios									Gobierno Corporativo	Se ha destinado más de \$131 millones MXN en capacitación y herramientas para la prevención de fraudes (cibseguridad)	26	
		Atracción y retención de talento									Ciberseguridad			
Competitividad del negocio	Fortalecemos cada día la estrategia omnicanal del Grupo, bajo la implementación e inversión en tecnologías y digitalización.	Inversión de MXN\$197.9 millones en tecnología, tecnologías aplicadas a la Banca Digital, biométricos y herramientas digitales. +12 millones de clientes digitales	29	Ética y anticorrupción	Contamos con un sólido proceso de protección de la información									
10 Reducción de las desigualdades	10.2, 10.3, 10.4,	Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	Ofrecemos una amplia accesibilidad a productos y servicios del Grupo, llegando a localidades lejanas.	Más de 7 mil puntos de contacto a través de nuestras tiendas Elektra, Salinas y Rocha, Banco Azteca y sucursales de Purpose Financial.	11	11.2, 11.6	Innovación de productos y servicios	Experiencia del cliente						
		Inclusión y educación financiera												
11 Ciudades y comunidades sostenibles	11.2, 11.6	Innovación de productos y servicios	Por parte de Italika hemos desarrollado y lanzado la línea de motocicletas eléctricas VOLTUUM	\$2,750 MDP de cartera de créditos verdes (Banco Azteca)	14	Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero)	Inversión en proyectos verdes: desarrollo de energías renovables, eficiencia energética.	Reducción del 2.6% de emisiones de CO ₂						
			En Tiendas Elektra junto con Banco Azteca otorgamos créditos preferentes para la adquisición de productos ecoeficientes.	\$1,783 MDP pesos en crédito al consumo para productos ecoeficientes	58			Programa de eficiencia energética corriendo en 1,842 puntos con ahorros de 5.7 MM MXN						

(GRI 102-55)

GRI 102: Contenidos generales 2016					
Sección	Descripción GRI	Contenido GRI	Página	Principios de Pacto Global	ODS y Metas
Perfil de la organización	Nombre de la organización	102-1	9		
	Actividades, marcas, productos y servicios	102-2	9,10		3.6, 9.3
	Ubicación de la sede	102-3	100		
	Ubicación de las operaciones	102-4	9, 11		3.6, 3.13, 9.3
	Propiedad y forma jurídica	102-5	100		
	Mercados servidos	102-6	9, 10		8.5, 10.3
	Tamaño de la organización	102-7	9		
	Información sobre empleados y otros trabajadores	102-8	38,41	Principio 6	8.2, 8.5, 10.3
	Cadena de suministro	102-9	36		8.2
	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	102-10	11,52		8.10.
	Principio o enfoque de precaución	102-11	23		
	Iniciativas externas	102-12	14,67,69,74		
	Afiliación a asociaciones	102-13	74		
Estrategia	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	102-14	7		
	Principales impactos, riesgos y oportunidades	102-15	4,7,23		8.10.
Ética e integridad	Valores, principios, estándares y normas de conducta	102-16	20,21	Principio 10	16.3
	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	102-17	22	Principio 10	16.3
Gobernanza	Estructura de gobernanza	102-18	16,19		
	Delegación de autoridad	102-19	16,18		
	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	102-20	12,18		
	Contenido 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	102-21	72,77		16.7
	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	102-22	17,18		5.5, 16.7
	Presidente del máximo órgano de gobierno	102-23	17		16.6
	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	102-24	17		5.5, 16.7
	Conflictos de intereses	102-25	20		16.6
	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	102-26	12,17		
	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	102-27	17		
	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	102-28	17		
	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	102-29	23		16.7
	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	102-30	23		
	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	102-31	17,23,77		
	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sustentabilidad	102-32	3		
Comunicación de preocupaciones críticas	102-33	22			
Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	102-34	22			
Políticas de remuneración	102-35	20			
Proceso para determinar la remuneración	102-36	20			
Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	102-37	20		16.7	

Participación de los grupos de interés	Lista de grupos de interés	102-40	72		
	Acuerdos de negociación colectiva	102-41	38	Principio 3	8.8
	Identificación y selección de grupos de interés	102-42	72		
	Enfoque para la participación de los grupos de interés	102-43	72,77		
Prácticas para la elaboración de informes	Temas y preocupaciones clave mencionados	102-44	77		
	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	102-45	3,51		
	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	102-46	77		
	Lista de temas materiales	102-47	77		
	Reexpresión de la información	102-48	3,51		
	Cambios en la elaboración de informes	102-49	77		
	Periodo objeto del informe	102-50	3		
	Fecha del último informe	102-51	3		
	Ciclo de elaboración de informes	102-52	3		
	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	102-53	100		
	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	102-54	3		
	Índice de contenidos GRI	102-55	88		
Verificación externa	102-56	3			

Grupo Elektra Contenidos por tema material

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Página	Principios de Pacto Global	ODS y Metas
Capacitación y desarrollo	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
		103-2			
		103-3			
		404-1	43	Principio 6	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3
GRI 404: Formación y enseñanza 2016		404-2	43		8.2, 8.5
		404-3	45	Principio 6	5.1, 8.5, 10.3
		103-1			
Atracción y retención de talento	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-2			
		103-3			
		401-1	39	Principio 6	5.1, 8.5, 8.6, 10.3
		GRI 401: Empleo 2016	401-2	46	
Competitividad del negocio	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	401-3	41		
		103-1			
		103-2			
		103-3			
Competitividad del negocio	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	51,54		8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5
		201-2	27	Principio 7	13.1
		201-3			Grupo Elektra cuenta con un plan de pensiones para sus colaboradores, incluyendo a sus funcionarios.
		201-4	54		
		203-1	29,46		9.1, 9.4
		GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2	33	
Digitalización de procesos	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1	29		
		103-2	29		
		103-3	29		
Experiencia del cliente	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1	28		
		103-2	28		
		103-3	28		
Innovación de productos y servicios	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1	5,10		
		103-2	5,10		
		103-3	5,10		

Privacidad del cliente	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1				
		103-2				
		103-3				
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	33	16.3, 16.10	
		103-1		23		
		103-2		23		
		103-3		23		
Cumplimiento regulatorio	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1				
		103-2				
		103-3				
Gobierno Corporativo	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	22	16.3	
		103-1		16		
		103-2		16		
Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-3		16		
		103-1		29		
		103-2		29		
Ética y anticorrupción	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-3		29		
		103-1			Principios: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10	
		103-2				
		103-3				
		GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	20	Principio 10	16.5
			205-2	21,43	Principio 10	16.5
			205-3	22	Principio 10	16.5
		GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	22		16.3
			412-1	75	Principio 1	
		GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-2	75	Principio 1	
	412-3	75	Principio 2			
GRI 415: Política pública 2016	415-1	20		16.5		

Banco Azteca Contenidos por tema material

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Página	Principios de Pacto Global	ODS y Metas
Atracción y retención de talento	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
		103-2			
		103-3			
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	39	Principio 6	5.1, 8.5, 8.6,10.3
		401-2	46		3.2, 5.4, 8.5
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Anexo de Información ASG de Banco Azteca		
			38,41		
	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Anexo de Información ASG de Banco Azteca	Principio 6	5.1, 5.5, 8.5
			38,41		
		405-2	Anexo de Información ASG de Banco Azteca	Principio 6	5.1, 5.5, 8.5
Competitividad del negocio	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
		103-2			
		103-3			
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	51,54		8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5
		201-2	27	Principio 7	13.1
		201-3	Grupo Elektra cuenta con un plan de pensiones para sus colaboradores, incluyendo a sus funcionarios.		
		201-4	54		
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	29,46		9.1,9.4
		203-2	33		1.2,1.4,8.1,8.3,8.5
	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
103-2					
103-3					
GRI Sectorial	FS6	9,52			
Experiencia del cliente	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
		103-2			
		103-3			
	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
		103-2			
		103-3			
	GRI 302 Energía 2016	302-1	Anexo de Información ASG de Banco Azteca	Principios 7, 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1
			58		
		302-3	Anexo de Información ASG de Banco Azteca	Principio 8	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
			58		
	302-4	Anexo de Información ASG de Banco Azteca	Principios 8, 9	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1	62	Principios 7, 8	12.4	
	303-2	62	Principios 7, 8		
	303-3	62	Principios 7, 8		

Digitalización de procesos	GRI 305: Emisiones 2016	305-1	61 Anexo de Información ASG de Banco Azteca	Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-2	61 Anexo de Información ASG de Banco Azteca"	Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-3	61 Anexo de Información ASG de Banco Azteca	Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-4	61 Anexo de Información ASG de Banco Azteca	Principio 8	13.1, 14.3, 15.2
		305-5	61 Anexo de Información ASG de Banco Azteca	Principios 8, 9	13.1, 14.3, 15.2
	GRI 306: Residuos 2020	306-1	63	Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
		306-2	63	Principios 7, 8	3.9, 6.3, 11.6, 12.4, 12.5
		306-3	63 Anexo de Información ASG de Banco Azteca	Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
		306-4	63 Anexo de Información ASG de Banco Azteca	Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5
		306-5	63 Anexo de Información ASG de Banco Azteca	Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5
Innovación de productos y servicios	GRI Sectorial	103-1			
		103-2			
		103-3			
	FS7	33 Anexo de Información ASG de Banco Azteca		1.4, 8.3, 8.10, 9.3, 10.2, 11.1	
	FS8	Anexo de Información ASG de Banco Azteca		9.3, 11.2, 12.2,13.1,14.3,15.2	
Ciberseguridad	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
		103-2			
		103-3			
	418-1	33		16.3, 16.10	
Privacidad del cliente	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
		103-2			
		103-3			
	418-1	33		16.3, 16.10	
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
		103-2			
		103-3			
	FS1	33	Principio 7		
	FS2	Anexo de Información ASG de Banco Azteca	Principio 7		

Banco Azteca Contenidos por tema material

Cumplimiento regulatorio	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1				
		103-2				
		103-3				
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	22		16.3	
Gobierno Corporativo	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1	16			
		103-2	16			
		103-3	16			
Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1	29			
		103-2	29			
		103-3	29			
Ética y anticorrupción	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1				
		103-2				
		103-3				
			205-1	20	Principio 10	16.5
			205-2	21,43	Principio 10	16.5
		GRI 205 Anticorrupción 2016		22		
			205-3	Anexo de Información ASG de Banco Azteca	Principio 10	16.5
		GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	22		16.3
		GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1	75	Principio 1	
	412-2		75	Principio 1		
412-3	75		Principio 2			
	GRI 415: Política pública 2016	415-1	20	Anexo de Información ASG de Banco Azteca	16.5	
Inclusión y educación financiera	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1				
		103-2				
		103-3				
		GRI Sectorial	FS16	65	Anexo de Información ASG de Banco Azteca	
			FS13	9,33		1.4, 8.10, 10.2
		FS14	33		1.4, 8.10, 10.2	
Transparencia del producto	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1				
		103-2				
		103-3				
		GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1	30		12.8
	417-2		30		16.3	
417-3	30			16.3		
	GRI Sectorial	FS15	30		10.5	

Tiendas Elektra Contenidos por tema material

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Página	Principios de Pacto Global	ODS y Metas
Atracción y retención de talento	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
		103-2			
		103-3			
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	39	Principio 6	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3
		401-2	46		8.2, 8.5
Competitividad del negocio	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
		103-2			
		103-3			
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	51,54		8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5
		201-2	27	Principio 7	13.1
		201-3	46		
		201-4	54		
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	29,46		9.1,9.4
203-2		33		1.2,1.4,8.1,8.3,8.5	
Digitalización de procesos	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1	29		
		103-2	29		
		103-3	29		
		103-1	28		
Experiencia del cliente	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-2	28		
		103-3	28		
		103-1			
Privacidad del cliente	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-2			
		103-3			
		GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	33	
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1	23		
		103-2	23		
		103-3	23		
Cumplimiento regulatorio	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
		103-2			
		103-3			
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	22		16.3	

Omnicanalidad y accesibilidad a servicios y productos	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1	29			
		103-2	29			
		103-3	29			
Clima laboral	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1				
		103-2				
		103-3				
Eficiencia logística	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	38,41	Principio 6	5.1, 5.5, 8.5	
		GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
			103-2			
			103-3			
			306-1	63	Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
Automatización y eficiencia de procesos operativos	GRI 306: Residuos 2020	306-2	63	Principios 7, 8	3.9, 6.3, 11.6, 12.4, 12.5	
		306-3	63	Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5	
		306-4	63	Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5	
		306-5	63	Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5	
		Eficiencia energética	GRI 302 Energía 2016	103-1		
103-2						
103-3						
302-1	58			Principios 7, 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	
302-2	58			Principio 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2	
302-3	58	Principio 8	7.3, 8.4, 12.2, 13.1			
302-4	58	Principios 8, 9	7.3, 8.4, 12.2, 13.1			
302-5	58	Principio 8	7.3,8.4,12.2, 13.1			

Italika Contenidos por tema material

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Página	Principios de Pacto Global	ODS y Metas		
	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1					
		103-2					
		103-3					
		201-1	51,54		8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5		
		201-2	27	Principio 7	13.1		
Competitividad del negocio	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-3		Grupo Elektra cuenta con un plan de pensiones para sus colaboradores, incluyendo a sus funcionarios.			
		201-4	54				
		GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	29,46		9.1,9.4	
		203-2	33		1.2,1.4,8.1,8.3,8.5		
		103-1					
	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-2					
		103-3					
		GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	22		16.3	
		Cumplimiento regulatorio	GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1		Cumplimos al 100% con la normativa aplicable en cada uno de los países en donde tenemos presencia	
				103-1	29		
103-2	29						
103-3	29						
Experiencia del cliente	GRI 103 Enfoque de gestión 2016			103-1	29		
		103-2	29				
		103-3	29				
		Innovación de productos y servicios	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1	29		
				103-2	29		
103-3	29						
Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio	GRI 103 Enfoque de gestión 2016			103-1	23		
				103-2	23		
		103-3	23				
			GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
				103-2			
103-3							
Transparencia del producto	GRI 417: Marketing y etiquetado			417-1	30		12.8
				417-2	30		16.3
		417-3	30		16.3		
		Cultura y seguridad vial	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1	67		
				103-2	67		
103-3	67						

Cadena de suministro responsable	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1					
		103-2					
		103-3					
		GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1	36		8.3	
		GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1	37			
	GRI 414: Evaluación social de los proveedores	308-2	37				
		414-1	37		5.2, 8.8, 16.1		
		414-2	37		5.2, 8.8, 16.1		
		Salud y seguridad del cliente	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1			
				103-2			
103-3							
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1			30		16.3	
416-2	30						
Servicios post-venta	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1	31				
		103-2	31				
		103-3	31				
		Gestión de marca y comunicación ASG (ambiental, social y de gobernanza)	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1	31		
				103-2	31		
103-3	31						
	GRI 103 Enfoque de gestión 2016			103-1			
				103-2			
		103-3					
		Reducción de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero)	GRI 305: Emisiones 2016	305-1	61	Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
				305-2	61	Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
305-3	61			Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2		
305-4	61			Principio 8	13.1, 14.3, 15.2		
305-5	61			Principios 8, 9	13.1, 14.3, 15.2		
Clima laboral	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1					
		103-2					
		103-3					
		GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	38,41	Principio 6	5.1, 5.5, 8.5	
		Eficiencia logística	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1	29		
103-2	29						
103-3	29						
	GRI 103 Enfoque de gestión 2016			103-1			
				103-2			
		103-3					
		Automatización y eficiencia de procesos operativos	GRI 306: Residuos 2020	306-1	63	Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
				306-2	63	Principios 7, 8	3.9, 6.3, 11.6, 12.4, 12.5
306-3	63			Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5		
306-4	63			Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5		
306-5	63			Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5		

ESTÁNDAR DE DISTRIBUIDORES Y MINORISTAS ESPECIALIZADOS Y MULTILÍNEA - 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES - RESPUESTA COMPLEMENTARIA	PÁGINA/S
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetro de actividad	CG-MR-000.A	Número de: (1) tiendas minoristas y (2) centros de distribución	Número		52
Parámetro de actividad	CG-MR-000.B	Área total de: (1) espacio comercial y (2) centros de distribución	Metros cuadrados (m ²)	No disponible	
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Gestión de la energía en el comercio minorista y la distribución	CG-MR-130a.1	(1) Energía total consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje renovable	Gigajulios (GJ), Porcentaje (%)		58
Seguridad de datos	CG-MR-230a.1	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	N/A		32
	CG-MR-230a.2	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de clientes afectados	Número, Porcentaje (%)		33
Prácticas laborales	CG-MR-310a.1	(1) Salario promedio por hora y (2) porcentaje de empleados de la tienda que ganan el salario mínimo, por región	Dívida para comunicar Porcentaje (%)	Todos nuestros colaboradores ganan por encima del salario mínimo.	46
	CG-MR-310a.2	(1) Tasa de rotación voluntaria y (2) involuntaria para los empleados de la tienda	Ratio	Referenciamos la rotación integrada, incluyendo las desvinculaciones voluntarias e involuntarias.	41
	CG-MR-310a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con violaciones a la ley laboral	Dívida para comunicar	No disponible	
Diversidad e inclusión de la fuerza laboral	CG-MR-330a.1	Porcentaje de representación de género y grupo racial / étnico para (1) la gerencia y (2) todos los demás empleados	Porcentaje (%)	Disponible la representación por género, no disponible para grupo racial/étnico.	41
	CG-MR-330a.2	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con discriminación laboral	Dívida para comunicar		22
Abastecimiento, embalaje y marketing de productos	CG-MR-410a.1	Ingresos de productos certificados por terceros según los estándares de sustentabilidad ambiental y / o social	Dívida para comunicar	No disponible	
	CG-MR-410a.2	Discusión de los procesos para evaluar y gestionar los riesgos y / o peligros asociados con los productos químicos en los productos.	N/A	No disponible	
	CG-MR-410a.3	Discusión de estrategias para reducir el impacto ambiental de los empaques	N/A	No disponible	

ESTÁNDAR DE COMERCIO ELECTRÓNICO - 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES - RESPUESTA COMPLEMENTARIA	PÁGINA/S
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetros de actividad	CG-EC-000.A	Medida de la actividad de los usuarios definida por la entidad	Número	Reportamos el valor de las ventas en línea.	52
Parámetros de actividad	CG-EC-000.B	Capacidad de procesamiento de datos, porcentaje subcontratado	Variable	La totalidad de la actividad de procesamiento de información es desarrollada por equipos de Grupo Elektra (Tiendas Elektra).	
Parámetros de actividad	CG-EC-000.C	Número de envíos	Número	No disponible	
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Infraestructura de hardware Gestión de energía y agua	CG-EC-130a.1	(1) Energía total consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje renovable	Gigajulios (GJ), porcentaje (%)		58
	CG-EC-130a.2	(1) Agua total extraída, (2) agua total consumida, porcentaje de cada una en regiones con estrés hídrico de línea de base alto o extremadamente alto	Mil metros cúbicos (m ³), porcentaje (%)	Se presenta la captación de agua para el total de centros de Tiendas Elektra. No se dispone de la relación de la captación de agua que corresponde a zonas con estrés hídrico.	62
	CG-EC-130a.3	Discusión de la integración de consideraciones ambientales en la planificación estratégica para las necesidades del centro de datos.	n/A	No disponible	
Normas de publicidad y privacidad de datos	CG-EC-220a.1	Número de usuarios cuya información se utiliza para fines secundarios	Número	No disponible	
	CG-EC-220a.2	Descripción de políticas y prácticas relacionadas con la publicidad de comportamiento y la privacidad del usuario.	N/A		30
Seguridad de datos	CG-EC-230a.1	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	N/A		33
	CG-EC-230a.2	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de usuarios afectados	Número, Porcentaje (%)		33
Reclutamiento, inclusión y desempeño de empleados	CG-EC-330a.1	Compromiso de los empleados como porcentaje	Porcentaje (%)	Se presenta para el total de colaboradores de Tiendas Elektra.	48
	CG-EC-330a.2	(1) Tasa de rotación voluntaria y (2) involuntaria para todos los empleados	Ratio	Referenciamos la rotación integrada, incluyendo las desvinculaciones voluntarias e involuntarias.	39
	CG-EC-330a.3	Porcentaje de representación de género y grupo racial / étnico para (1) gerencia, (2) personal técnico y (3) todos los demás empleados	Porcentaje (%)	Disponible la representación por género, no disponible para grupo racial/étnico.	41
	CG-EC-330a.4	Porcentaje de empleados técnicos que tienen visa H-1B	Porcentaje (%)	No disponible	
Empaquetado y distribución de productos	CG-EC-410a.1	Huella total de gases de efecto invernadero (GEI) de envíos de productos	Toneladas de CO ₂ -e	No disponible	
	CG-EC-410a.2	Análisis de las estrategias para reducir el impacto ambiental de productos en la fase de entrega	N/A	No disponible	

ESTÁNDAR DE AUTOMÓVILES - 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES - RESPUESTA COMPLEMENTARIA	PÁGINA/S
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetro de actividad	TR-AU-000.A	Número de vehículos fabricados	Número		52
Parámetro de actividad	TR-AU-000.B	Número de vehículos vendidos	Número		52
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Seguridad del producto	TR-AU-250a.1	Porcentaje de modelos de vehículos calificados por los programas NCAP con una calificación general de seguridad de 5 estrellas, por región	Porcentaje (%)	No disponible	
	TR-AU-250a.2	Número de quejas por defectos relacionados con la seguridad, porcentaje investigado	Número, Porcentaje (%)		30
	TR-AU-250a.3	Número de vehículos retirados	Número		30
Prácticas laborales	TR-AU-310a.1	Porcentaje de los colaboradores activos cubiertos por convenios colectivos	Porcentaje (%)		
	TR-AU-310a.2	(1) Número de paros laborales y (2) días totales de inactividad	Número, Días	No disponible	
Economía de combustible y emisiones de la fase de uso	TR-AU-410a.1	Economía de combustible de la flota de pasajeros promedio ponderada por ventas, por región	Mpg, L/km, gCO ₂ /km, km/L	No disponible	
	TR-AU-410a.2	Número de (1) vehículos de emisión cero (ZEV), (2) vehículos híbridos y (3) vehículos híbridos enchufables vendidos	Número	No disponible	
	TR-AU-410a.3	Discusión de la estrategia para gestionar el ahorro de combustible de la flota y los riesgos y oportunidades de emisiones	N/A		27
Abastecimiento de materiales	TR-AU-440a.1	Descripción de la gestión de riesgos asociado con el uso de materiales críticos	N/A		36
Eficiencia y reciclaje de materiales	TR-AU-440b.1	Cantidad total de residuos de fabricación, porcentaje reciclado	Toneladas (t), Porcentaje (%)		23
	TR-AU-440b.2	Peso del material al final de su vida útil recuperado, porcentaje reciclado	Toneladas (t), Porcentaje (%)	No disponible	
	TR-AU-440b.3	Reciclabilidad media de los vehículos vendidos	Porcentaje (%) por toneladas métricas ponderadas en función de las ventas (t)	No disponible	

ESTÁNDAR DE ACTIVIDADES DE GESTIÓN Y CUSTODIA DE ACTIVOS 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES - RESPUESTA COMPLEMENTARIA	PÁGINA/S
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetro de actividad	FN-AC-000.A	(1) Total registrado y (2) total de activos no registrados bajo administración (AUM)	Divisa para comunicar	No disponible	
Parámetro de actividad	FN-AC-000.B	Total de activos bajo custodia y supervisión	Divisa para comunicar		34, 52
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Información transparente y asesoramiento justo para clientes	FN-AC-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, quejas iniciadas por consumidores, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	Número, Porcentaje (%)	No disponible	
	FN-AC-270a.2	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y recurrentes.	Reporting currency		30
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios	N/A		30
Diversidad e inclusión de empleados	FN-AC-330a.1	Porcentaje de representación de género y grupo racial / étnico para (1) administración ejecutiva, (2) administración no ejecutiva, (3) profesionales y (4) todos los demás empleados	Porcentaje (%)		33, 41 y 42
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión y asesoramiento de inversiones	FN-AC-410a.1	Cantidad de activos bajo administración, por clase de activos, que emplean (1) integración de cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), (2) inversión temática de sustentabilidad y (3) selección	Divisa para comunicar	No disponible	
	FN-AC-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de inversión y / o gestión de patrimonio	N/A		Anexo Información ASG Banco Azteca
	FN-AC-410a.3	Descripción de las políticas y procedimientos de voto por poder y participación de participadas	N/A	No disponible	
Ética de negocio	FN-AC-510a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera.	Divisa para comunicar		22
	FN-AC-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	N/A		20, 22

ESTÁNDAR DE SEGUROS 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES - RESPUESTA COMPLEMENTARIA	PÁGINA/S
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetro de actividad	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) propiedad y accidentes, (2) vida, (3) reaseguro asumido	Número		Anexo Información ASG Banco Azteca
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos de seguros a clientes nuevos y recurrentes.	Divisa para comunicar		30
	FN-IN-270a.2	Proporción de reclamaciones a reclamaciones	Ratio	No disponible	
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	Ratio	No disponible	
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	N/A		30
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo	Divisa para comunicar	No disponible	
	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones	N/A		Anexo Información ASG Banco Azteca
Políticas diseñadas para incentivar el comportamiento responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas suscritas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología baja en carbono	Divisa para comunicar	No disponible	
	FN-IN-410b.2	Discusión de productos y / o características de productos que incentivan acciones y / o comportamientos de salud, seguridad y / o ambientalmente responsables.	n/A	Italika cuenta con la línea Voltium, con un modelo de motocicleta eléctrica y otro de bicicleta; Banco Seguros Azteca ofrece cobertura para estos productos.	66 y 68
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados por catástrofes naturales relacionadas con el clima	Divisa para comunicar	No disponible	
	FN-IN-450a.2	Monto total de pérdidas monetarias atribuibles a pagos de seguros de (1) catástrofes naturales modeladas y (2) catástrofes naturales no modeladas, por tipo de evento y segmento geográfico (neto y bruto de reaseguro)	Divisa para comunicar	En 2020, el cambio climático ocasionó una pérdida patrimonial a Grupo Elektra de 13 mdp por siniestros inundaciones, sismos e incendios de sucursales.	
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción para contratos individuales y (2) la gestión de riesgos a nivel de empresa y adecuación de capital	N/A	Para las condiciones de la prima se considera la siniestralidad, que puede incluir los incidentes debidos a fenómenos climáticos; pero todavía no se evalúan de manera expresa sino junto con al resto de variables de la siniestralidad.	
Gestión de riesgos sistémicos	FN-IN-550a.1	Exposición a instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados no compensados centralmente, (2) valor razonable total de las garantías aceptables depositadas en la Cámara de Compensación Central, y (3) exposición potencial total a derivados compensados centralmente	Divisa para comunicar	No disponible	
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de activos en garantía de préstamo de valores	Divisa para comunicar	No disponible	
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para gestionar los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados con las actividades sistémicas distintas de los seguros	N/A	No disponible	

ESTÁNDAR DE FINANCIACIÓN AL CONSUMO 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES - RESPUESTA COMPLEMENTARIA	PÁGINA/S	
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD						
Parámetro de actividad	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta de tarjeta de crédito activa (1) y una cuenta de tarjeta de débito prepaga (2)	Número		Anexo Información ASG Banco Azteca	
Parámetro de actividad	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjetas de crédito y (2) cuentas de tarjetas de débito prepagas	Número		Anexo Información ASG Banco Azteca	
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD						
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios	Número		33	
	FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente	Divisa para comunicar		33	
Seguridad de datos	FN-CF-230a.1	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	Número, porcentaje (%)	Se reporta la ausencia de violaciones de datos; no está disponible el resto de la información solicitada.	33	
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraude relacionado con tarjetas por (1) fraude con tarjeta no presente y (2) fraude con tarjeta presente y otros fraudes	Reporting currency		26	
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	N/A		33	
Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculada a la cantidad de productos y servicios vendidos	porcentaje (%)		46	
	FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagos para solicitantes con puntajes FICO por encima y por debajo de 660	porcentaje (%)	La tasa de aprobación para crédito de solicitantes con puntajes FICO son: FICO <660 59.84% FICO >=660 40.16%		
	FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos adicionales, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de cuentas, (4) número promedio de líneas comerciales y (5) tarifas anuales promedio para productos prepagos, para clientes con Puntajes FICO por encima y por debajo de 660	Divisa para comunicar, porcentaje (%), meses, Número, Divisa para comunicar		Banco Azteca buscando la inclusión y democratizar los servicios financieros cuenta con productos de ahorro sin comisiones por manejo de cuenta, ni saldos mínimos.	
	FN-CF-270a.4	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con alivio monetario o no monetario, (3) porcentaje disputado por el consumidor, (4) porcentaje que resultó en una investigación por parte del CFPB	Número, porcentaje (%)		30	
	FN-CF-270a.5	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la venta y el servicio de productos	Divisa para comunicar		30	

ESTÁNDAR DE BANCOS COMERCIALES 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES - RESPUESTA COMPLEMENTARIA	PÁGINA/S
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetro de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeña empresa	Número		10
Parámetro de actividad	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas	Número, divisa para comunicar		10
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	Número, Percentage (%)	Se reporta la ausencia de violaciones de datos; no está disponible el resto de la información solicitada.	33
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	N/A		32, 33
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	Número, divisa para comunicar		33, 34
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados que califican para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades	Número, divisa para comunicar	No disponible.	
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados	Número	Banco Azteca ofrece el producto Guardadito cuenta de ahorro sin comisiones por manejo de cuenta, ni saldos mínimos, actualmente tenemos más de 10 millones de clientes.	
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos	Número		65
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición al crédito comercial e industrial, por industria	Divisa para comunicar		Anexo Información ASG Banco Azteca
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	N/A		Anexo Información ASG Banco Azteca
Ética de negocios	FN-CB-510a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera ⁵	Divisa para comunicar		22
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	N/A		20, 22
Gestión de riesgos sistémicos	FN-CB-550a.1	Puntaje Global Systemically Important Bank (G-SIB), por categoría	Puntos pase (pb)	Banco Azteca no es considerado una institución financiera de importancia sistémica, en la clasificación G-SIB. De acuerdo con información de la CNBV, en México existen seis instituciones de banca múltiple de importancia sistémica local, clasificadas en cuatro grados. Banco Azteca no se encuentra dentro de este grupo, no obstante, por temas regulatorios, la Institución cumple con los cálculos establecidos que se alinean a los requerimientos mínimos de Basilea.	
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	N/A	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/562097/Comunicado_de_Prensa_051_Importancia_Sist_mica_Local.pdf	



Carta de Verificación del Informe de Sustentabilidad 2020 “Grupo Elektra, Impulsor de oportunidades”

Al Consejo de Administración de Grupo Elektra y grupos de interés:

Les notificamos que realizamos una verificación limitada e independiente de una muestra de contenidos de GRI Sustainability Reporting Standards (Estándares GRI) reportados en el Informe de Sustentabilidad 2020 “Grupo Elektra, Impulsor de oportunidades”.

El alcance de nuestra verificación abarcó los resultados de Banco Azteca, S.A. Institución de Banca Múltiple (“Banco Azteca”), correspondientes al periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2020.

La Dirección de “Banco Azteca” es responsable de la preparación de la información contenida en el Informe de Sustentabilidad 2020 y de aquella incluida en el alcance de nuestra verificación, lo que implica: el proceso de selección de los temas materiales y contenidos GRI, sistemas y procesos de gestión interna y publicación de información.

Nuestro cometido es emitir opiniones imparciales y objetivas acerca de la certeza, trazabilidad y fiabilidad de la muestra seleccionada contenida en el “Informe de Sustentabilidad 2020” por medio de evidencia visual y/o documental verdadera y suficiente para verificar los contenidos acordados.

Nuestro trabajo consideró como criterio: los Estándares GRI, en la opción Esencial y la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, “Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica”.

Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales en Línea Timberlan

Los colaboradores de Redes Sociales cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de información no financiera, cumpliendo los principios de independencia, integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. En ningún caso nuestra declaratoria de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Esta Carta de Verificación se emite el 7 de julio de 2021 y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe de sustentabilidad 2020 de Grupo Elektra.

Entre las actividades realizadas durante el proceso de verificación se enlistan: observación de herramientas / sistemas de gestión de información, comparación de información presentada en informes anteriores, revisión del cumplimiento metodológico de los estándares seleccionados y la comprobación de data cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual, documental y pública.

Durante el proceso de verificación no encontramos factor alguno que nos haga determinar que la muestra de contenidos GRI analizada no cumple con los requerimientos metodológicos solicitados por los Estándares GRI y que los datos publicados contengan errores.

Se entrega por separado un reporte interno de recomendaciones, exclusivas para Banco Azteca, que contiene las áreas de oportunidad detectadas para un futuro reporte.

Alma Paulina Garduño Arellano
Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V.
Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña,
Tlalpan, C.P. 14210, CDMX.
paulina@redsociales.com
T. (55) 54 46 74 84
Julio 7, 2021

Muestra de Contenidos GRI verificados

102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	303-5	Consumo de agua
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
102-18	Estructura de gobernanza	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	306-3	Residuos generados
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
102-47	Lista de temas materiales	404-1	Media de horas de formación al año por empleado
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas
302-1	Consumo energético dentro de la organización	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
302-3	Intensidad energética		



Para obtener mayor detalle

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

César Cano García
Gerente de Sustentabilidad

GRI 102-3, 102-53

ccano@gruposalinas.com.mx
Periférico Sur 4121, Col. Fuentes del
Pedregal, C.P. 14141, Ciudad de México