

2019

Informe Anual y Sustentable



LO QUE
NOS IMPULSA

CRÉDITO REAL[®]

Rebasa tus límites.



TENEMOS LA FUERZA QUE **NOS IMPULSA**

EN CRÉDITO REAL SABEMOS QUE CON NUESTRAS SOLUCIONES FINANCIERAS CONTRIBUIMOS A QUE MILES DE PERSONAS QUE NO SON CONSIDERADAS EN EL SISTEMA BANCARIO TRADICIONAL TENGAN LA POSIBILIDAD DE CUMPLIR SUS METAS. SABEMOS QUE EN NUESTROS COLABORADORES, SOCIOS ESTRATÉGICOS Y ACCIONISTAS, TENEMOS LA FUERZA QUE NOS IMPULSA PARA CONTINUAR CON **NUESTRO PROPÓSITO SUPERIOR DE OFRECER OPORTUNIDADES, SATISFACER NECESIDADES Y CUMPLIR SUEÑOS.**





CONTENIDO

Mensaje del Director General	05
Somos Crédito Real	07
Nuestra historia	
Filosofía	
Líneas de negocio	

Reconocimientos, iniciativas y asociaciones	93
Sobre este informe	95
Índice de Contenidos GRI	
Carta de verificación externa	

Estados financieros	105
Información para inversionistas	164
Agradecimientos	165

1	Nos impulsa llegar más lejos	18
	ESTRATEGIA Y GENERACIÓN DE VALOR	
	Visión 2022	
	Modelo de negocio	
	Modelo de Responsabilidad Social	
	Pacto Mundial y otras iniciativas	
	Materialidad	
	Grupos de interés	

2	Nos impulsa cumplir sueños	28
	AGILIDAD Y SERVICIO	
	Transformación digital	
	Alianzas estratégicas	
	Cultura Azul	

3	Nos impulsa conquistar nuevas metas	35
	DESEMPEÑO FINANCIERO	
	Ampliamos nuestra visión	
	Cotización CREAL	
	Enfoque tributario	
	Ventajas competitivas	

4	Nos impulsa alcanzar el éxito juntos	41
	TALENTO Y COMUNIDAD	
	Atraer al mejor talento	
	Desarrollar y fidelizar a nuestro talento	
	Evaluar para tomar las mejores decisiones para el talento	
	Bienestar	
	Inclusión financiera	
	Relación con la comunidad	

5	Nos impulsa pensar en un mejor futuro	68
	MEDIO AMBIENTE	
	Energía	
	Emisiones	
	Agua	
	Materiales y residuos	

6	Nos impulsa hacer lo correcto	77
	GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA	
	Código de Ética y Conducta	
	Derechos humanos	
	Gobierno Corporativo	
	Gestión de riesgos	
	Transparencia	



CIFRAS RELEVANTES

102-7, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1

\$11,933 mdp
ingresos por intereses

1.3%
índice de cartera vencida

264,087
créditos otorgados en el año

\$7.22 mdp
donados a organizaciones de la
sociedad civil

2019

622
colaboradores

1,599.22 GJ
consumo energético

81.20 kg
residuos enviados a reciclaje

443 horas
capacitación en derechos humanos



ÁNGEL ROMANOS BERRONDO
Director General de Crédito Real



MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

102-14, 102-15

EL INFORME ANUAL Y SUSTENTABLE 2019 DE CRÉDITO REAL OFRECE A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRO DESEMPEÑO FINANCIERO, SOCIAL Y AMBIENTAL, CON EL QUE BUSCAMOS NO SOLO TRANSPARENTAR NUESTRA OPERACIÓN, SINO MOSTRAR LOS GRANDES LOGROS Y ESFUERZOS QUE HEMOS LLEVADO A CABO PARA HACER DE NUESTRA EMPRESA UN REFERENTE EN EL SECTOR.

Para Crédito Real, 2019 continuó siendo un año de crecimiento importante, donde a pesar del ambiente retador prevaleciente en México, los resultados del año registraron un buen desempeño, brindándonos el impulso necesario para cumplir los objetivos planteados en nuestro presupuesto. Durante el ejercicio de 2019, nuestra cartera total de crédito incrementó en 29.3%.



La cartera de Nómina tuvo un incremento de 13.8%, ubicándose en MXN \$28,242 millones al cierre de 2019. Por su parte, en Centroamérica, en una coyuntura política y económica compleja, Instacredit continúa colocándose como nuestra segunda región geográfica de mayor importancia. Al cierre del ejercicio, la cartera se ubicó en MXN \$4,918 millones, un crecimiento del 10.2%. En lo referente a la línea de negocios de Autos Usados, la cartera creció de manera importante en México (53% respecto al año pasado), principalmente por los esfuerzos de la fuerza de ventas interna, y en Estados Unidos (101%) debido a la consolidación del negocio de CR USA Finance con sede en Florida, que otorga créditos en 26 estados de la unión americana a través de una amplia red de distribuidores de autos usados.

En relación con los indicadores destacados de la operación consolidada, nuestro Índice de Cartera Vencida cerró el año en 1.3%, manteniéndose como uno de los más sólidos del mercado. Cerrar el año en este rango de mora es prueba clara de la firmeza de nuestra operación y modelo de negocio.

Asimismo, es importante destacar nuestros continuos esfuerzos por consolidar una operación compacta, pero altamente eficiente, a través del perfeccionamiento de la estructura operativa; buscando fortalecer los fundamentales subyacentes para apuntalar la rentabilidad y el flujo de efectivo.

Por otra parte, en línea con nuestra estrategia de obtención de fuentes alternativas de fondeo, llevamos a cabo la suscripción de una línea de crédito por USD \$50 millones con el BID Invest -recursos que se destinarán al otorgamiento de préstamos PyME para mujeres- lo cual constituye un significativo hito en la trayectoria de la compañía para posicionarse como una institución

líder ante las emprendedoras de México, a la par de contribuir a la consolidación de una mejor mezcla de deuda. Asimismo, en este contexto realizamos la segunda emisión de nuestro programa de bursatilización de cartera de créditos para pensionados por MXN \$750 millones, en aras de aprovechar la tendencia decreciente en tasas de interés.

Otro hecho destacado fue la icónica celebración del primer *Investor Day* de CREAL en Nueva York, donde se discutieron las fortalezas y oportunidades de la compañía, así como su estrategia y perspectivas, erigiéndose como un escaparate inmejorable para fortalecer nuestro posicionamiento ante los mercados internacionales.

Buscando ofrecer a nuestros colaboradores un espacio de respeto y aprendizaje continuo, nos hemos adherido a diversas iniciativas nacionales e internacionales como los Principios de Empoderamiento de la Mujer de las Naciones Unidas y los distintivos Empresa Socialmente Responsable (ESR) y Familiarmente Responsable, y continuamos participando en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, entre otras iniciativas. Adicionalmente, ofrecimos a nuestros colaboradores más de 14 mil horas de capacitación durante el año para incentivar su desarrollo integral.

En lo relacionado al cuidado de medio ambiente, reutilizamos toda el agua que consumimos y por primera vez reportamos nuestras emisiones Alcance 3, como un esfuerzo por transparentar cada vez más el impacto de nuestra operación.

De esta forma reafirmamos el compromiso con nuestros grupos de interés al asegurar que la sustentabilidad -económica, social y ambiental- continúe siendo un pilar para el crecimiento de nuestro negocio.

ES IMPORTANTE DESTACAR NUESTROS CONTINUOS ESFUERZOS **POR CONSOLIDAR UNA OPERACIÓN COMPACTA, PERO ALTAMENTE EFICIENTE, A TRAVÉS DEL PERFECCIONAMIENTO DE LA ESTRUCTURA OPERATIVA.**

ÁNGEL ROMANOS BERRONDO
Director General de Crédito Real



SOMOS CRÉDITO REAL

**SOMOS UNA EMPRESA DE ORIGEN MEXICANO
CON MÁS DE 25 AÑOS DE EXPERIENCIA**
OFRECIENDO SOLUCIONES FINANCIERAS A
LOS SEGMENTOS GENERALMENTE
DESATENDIDOS POR EL SISTEMA BANCARIO
TRADICIONAL A TRAVÉS DE PRODUCTOS
INNOVADORES.

102-4

Estamos presentes en México, Estados Unidos, Costa Rica,
Panamá, Honduras y Nicaragua.



NUESTRA HISTORIA

1993

INICIAMOS OPERACIONES OTORGANDO CRÉDITOS A BIENES DURADEROS Y DE CONSUMO.

1995

PRIMERA EMISIÓN PÚBLICA DE DEUDA.

2004

COMENZAMOS OPERACIONES DE CRÉDITOS VÍA DESCUENTO POR NÓMINA.

2007

INICIAMOS OPERACIONES DE CRÉDITOS GRUPALES.

2010

EMITIMOS NUESTRO PRIMER BONO INTERNACIONAL POR USD \$210 MILLONES CON UNA TASA DE 10.25%.

2012

SALIMOS A LA BOLSA MEXICANA DE VALORES (BMV). INICIAMOS CON EL NEGOCIO DE CRÉDITOS PARA PYMES Y AUTOS USADOS.

2013

NOS ADHERIMOS A LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL. FUIMOS RECONOCIDOS COMO UNA DE LAS 100 MEJORES EMPRESAS FINANCIERAS DEL MUNDO POR *WORLD FINANCE*. FUIMOS RECONOCIDOS POR *GREAT PLACE TO WORK* (GPTW) CON LA POSICIÓN 17 DEL RANKING DE BANCA, SEGUROS Y FINANZAS (MENOS DE 1,000 COLABORADORES) Y EL LUGAR 89 EN EL RANKING DE EQUIDAD DE GÉNERO.

2014

COLOCAMOS UN BONO INTERNACIONAL DE USD \$425 MILLONES, 7.50% CON VENCIMIENTO EN 2019, OPERACIÓN SEIS VECES SOBRE SUSCRITA. FUIMOS RECONOCIDOS POR PRIMERA VEZ CON EL DISTINTIVO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE (ESR). NOS CONVERTIMOS EN PARTE DE *MEXICO SMALL-CAP INDEX* (MSCI). EL *INSTITUTIONAL INVESTOR MAGAZINE* NOS NOMINÓ DENTRO DEL RANKING EN LATAM PARA MEJOR EQUIPO DIRECTIVO.

2015

ESCALAMOS NUESTRO NEGOCIO DE AUTOS USADOS EN ESTADOS UNIDOS. EMITIMOS EXITOSAMENTE CERTIFICADOS BURSÁTILES POR MXN \$1,000 MILLONES, OPERACIÓN 1.70 VECES SOBRE SUSCRITA.

2016

COLOCAMOS UN BONO INTERNACIONAL POR USD \$625 MILLONES CON VENCIMIENTO EN 2023, CON UNA TASA DE 7.25%.

2017

FUIMOS RECONOCIDOS POR LA BMV Y EL COMITÉ DE EMISORAS COMO LA EMPRESA CON MEJOR CALIFICACIÓN EN GOBIERNO CORPORATIVO DE ACUERDO CON LA EVALUACIÓN DE EMISORAS. EMITIMOS USD \$230 MILLONES EN BONOS SUBORDINADOS PERPETUOS, CON UNA TASA DE 9.12%. PRIMERA EMISIÓN DEL PROGRAMA DE BURSATILIZACIÓN DE CARTERA POR MXN \$800 MILLONES.

2018

EMITIMOS UN BONO SUIZO CON VENCIMIENTO AL 2022 POR CHF \$170 MILLONES, CON UNA TASA DE 2.87% CALIFICADO CON EL GRADO “BB+” EN LA ESCALA DE *FITCH RATINGS* Y *STANDARD AND POOR’S*. CELEBRAMOS LA SEGUNDA EMISIÓN POR MXN \$615 MILLONES, DENTRO DEL PROGRAMA DE BURSATILIZACIÓN DE CARTERA, AHORA EN LA BOLSA INSTITUCIONAL DE VALORES (BIVA).

2019

EMITIMOS NOTAS NO GARANTIZADAS CON VENCIMIENTO AL 2026 POR USD \$400 MILLONES EN ESTADOS UNIDOS. AMORTIZAMOS LAS NOTAS INTERNACIONALES DENOMINADAS *SENIOR NOTES* 2019. EMITIMOS EUR €350 MILLONES A TRAVÉS DE BONOS SENIOR, CON VENCIMIENTO EN 2027. EMITIMOS MXN \$750 MILLONES DE NUESTRO PROGRAMA DE BURSATILIZACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO. NOS SUSCRIBIMOS A UNA LÍNEA DE CRÉDITO POR USD \$50 MILLONES A UN PLAZO DE CINCO AÑOS CON EL BANCO BID INVEST.



FILOSOFÍA

102-16

MISIÓN

Brindar servicios financieros que ayuden a nuestros clientes a elevar su calidad de vida dando un servicio diferenciado reforzado por la ética y reputación que nos caracteriza, ofreciendo innovación continua en nuestros productos.

VALORES



RESPONSABILIDAD

Cumplir compromisos con oportunidad, asumiendo la forma de enfrentarlos.



INTEGRIDAD

Actuar con una actitud comprometida y un propósito que va más allá de la satisfacción inmediata de los deseos propios y servir a los demás de manera ética.



HUMILDAD

Reconocer e integrar la perspectiva de otros en un contexto de aprendizaje.



RESPECTO

Considerar las ideas de los demás, dando un trato digno a todos por igual.

PROPÓSITO SUPERIOR

OFRECER LA OPORTUNIDAD
DE SATISFACER NECESIDADES
Y **CUMPLIR SUEÑOS.**

CULTURA AZUL

Desde 2017 hemos sumado esfuerzos, liderados por la Dirección General, para forjar y permear una cultura interna que nos distinga e identifique como una compañía en la que todos los colaboradores puedan ser líderes conscientes: la Cultura Azul.

Esta forma de trabajo motiva a todos los que formamos parte de Crédito Real a pensar y comportarnos con integridad, humildad y respeto, asumiendo la responsabilidad de cada acto que llevamos a cabo dentro y fuera de la organización.



LÍNEAS DE NEGOCIO

102-2, 102-6, 102-7, FS6, FS7, 103-1, 103-2, 103-3, FS14

A TRAVÉS DE SIETE LÍNEAS DE NEGOCIO ATENDEMOS A NUESTROS MÁS DE **916,320 CLIENTES*** CON PRODUCTOS DISEÑADOS A LA MEDIDA DE SUS NECESIDADES.

CRÉDITOS CON
pago vía nómina



CRÉDITOS AL
consumo



CRÉDITOS PARA
autos usados



CRÉDITO
Real USA



CRÉDITOS PARA
pequeñas y medianas
empresas (PyMEs)



CRÉDITOS
grupales



CRÉDITOS PARA
bienes duraderos
y otros



* Créditos vigentes.



CRÉDITOS CON pago vía nómina



Dirigidos a trabajadores sindicalizados y pensionados del sector público a nivel federal y estatal, con cargo a sus nóminas. La red de distribuidores la conforman 15 aliados; con tres de ellos mantenemos acuerdos de exclusividad y contamos con una red conjunta de 303 sucursales:

- ▶ **Kondinero.** Brindamos créditos con descuento vía nómina a trabajadores sindicalizados de dependencias del gobierno.
- ▶ **Credifiel.** Ofrecemos préstamos personales vía nómina o domiciliación y contamos con una amplia gama de convenios con instituciones gubernamentales.
- ▶ **Crédito Maestro.** Atendemos a trabajadores del sector de la educación, de instituciones gubernamentales, pensionados y jubilados con préstamos a la medida.

**DISPONIBLE EN MÉXICO. 15 ALIADOS.
303 SUCURSALES.**

CRÉDITOS PARA autos usados



Ofrecemos financiamiento para la compra de autos usados, los cuales se originan a través de contratos con compañías que venden automóviles usados pre certificados y financiamiento mediante la garantía de vehículos comerciales.

**DISPONIBLE EN MÉXICO. 20 SUCURSALES.
506 CONVENIOS.**

CRÉDITOS AL consumo



A través de Instacredit, nuestra subsidiaria, ponemos a disposición de la población no bancarizada de ingresos bajos y medios préstamos personales y para PyMEs, para la adquisición de automóviles y con garantía hipotecaria.

**DISPONIBLE EN COSTA RICA,
NICARAGUA, PANAMÁ
Y HONDURAS. 65 SUCURSALES.**

**CRÉDITO
Real USA**

Ofrece préstamos para automóviles usados y servicios financieros a PyMEs a través de créditos simples y factoraje, entre otros, dirigidos al mercado hispano con un historial crediticio limitado en Estados Unidos. Para ofrecer los productos tenemos tres alianzas estratégicas: Crédito Real USA Finance, Crédito Real Business Capital y Camino Financiero. Crédito Real USA Finance tiene acuerdos con más de 1,388 distribuidores y está disponible en 26 estados de los Estados Unidos, Crédito Real Business Capital y Camino Financiero operan en Texas y California.

**DISPONIBLE EN ESTADOS UNIDOS.
LICENCIAS PARA OPERAR EN 26 ESTADOS
DE LA UNIÓN AMERICANA.
1,388 DISTRIBUIDORES.**

**CRÉDITOS PARA
pequeñas y medianas
empresas (PyMEs)**

Enfocada en otorgar créditos de corto y mediano plazo a pequeñas y medianas empresas con necesidades de crecimiento en México. La base de clientes incluye a negocios de los sectores de manufactura, distribución, servicios y textiles, entre otros.

**DISPONIBLE EN MÉXICO. 2 OPERADORES:
FONDO H. Y CRÉDITO REAL
ARRENDAMIENTO.**

**CRÉDITOS
grupales**

Dirigidos principalmente a mujeres del sector no bancarizado, organizadas en grupos de 12 a 25 personas, que buscan financiar sus necesidades de capital de trabajo para sus microempresas. Estos productos los facilitamos a través de dos alianzas:

- ▶ **Contigo.** Brindamos créditos grupales productivos a mujeres de poblaciones rurales para que mejoren su calidad de vida y la de sus familias.
- ▶ **Somos uno.** Brindamos un crédito grupal con base solidaria a mujeres que cuenten con un negocio o deseen emprender uno.

**DISPONIBLES EN MÉXICO.
2 OPERADORES. 203 SUCURSALES.
1,561 PROMOTORES**



CRÉDITOS PARA bienes duraderos y otros



► **Créditos para bienes duraderos.**

Nos encontramos en un proceso gradual para salir de esta línea de negocio, por lo que detuvimos la originación y únicamente estamos recuperando el remanente de la cartera.

- **Resuelve Tu Deuda.** Ofrece 14 servicios de reparación de créditos mediante el establecimiento de un programa de ahorro y reestructuración de la deuda del cliente con sus acreedores. Más de 175,000 clientes en México, Colombia, Argentina y recientemente en España.

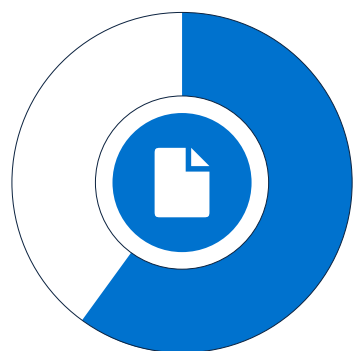
- **Credilikeme.** Es una plataforma digital de préstamos personales que permite al cliente acceder en el mismo día a montos promedio de MXN \$2,800. Credilikeme no requiere una calificación crediticia, ya que opera bajo un sistema de ludificación. Inicialmente, los clientes tienen acceso a préstamos más pequeños, pero al prepagar el préstamo, Credilikeme otorga un préstamo mayor, con una tasa de interés más baja y a un plazo más largo.

Estas plataformas de originación son independientes entre sí y operan conforme a distintas marcas y con distintas dinámicas. Los distribuidores de créditos con pago vía nómina, los créditos de consumo en Centroamérica, los créditos para autos usados en México y Estados Unidos, el financiamiento a PyMEs por medio de Fondo H y los créditos grupales utilizan sus propias marcas. A través de dicha red, la compañía aprovecha sus conocimientos y experiencia, así como los procesos estandarizados de análisis y aprobación de créditos originados por sus distribuidores, operadores y promotores para ofrecer y procesar productos de crédito diseñados a la medida de sus clientes.



Cartera de crédito 2019

60.1%



CRÉDITOS CON
pago vía nómina

10.5%



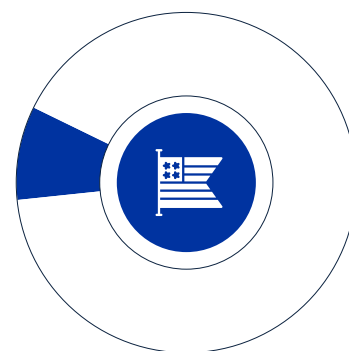
CRÉDITOS DE
consumo

3.0%



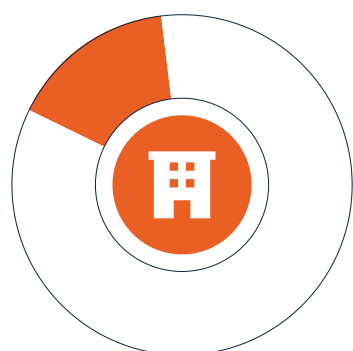
CRÉDITOS PARA
autos usados

8.7%



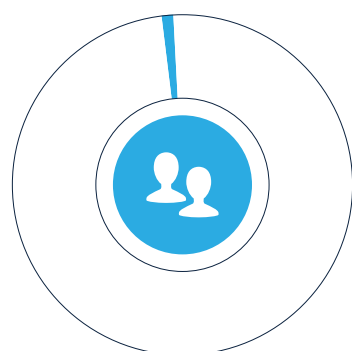
CRÉDITO
Real USA

15.8%



CRÉDITOS PARA
pequeñas y medianas
empresas (PyMEs)

1.3%



CRÉDITOS
grupales

0.6%



CRÉDITOS PARA
bienes duraderos
y otros

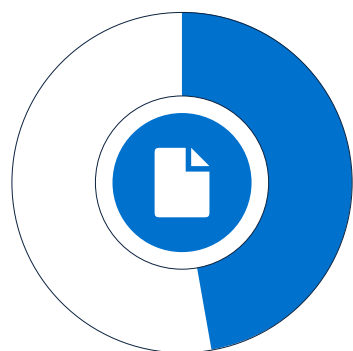
	2017	2018	2019	% Δ 2019 vs 2018
▶ Créditos con pago vía nómina	19,307.8	24,807.4	28,242.3	13.8%
▶ Créditos de consumo	4,612.7	4,462.7	4,918.0	10.2%
▶ Créditos para autos usados	613.6	917.7	1,401.0	52.7%
▶ Crédito Real USA	2,100.4	2,030.5	4,081.5	101.0%
▶ Créditos para pequeñas y medianas empresas (PyMEs)	1,746.1	3,676.7	7,419.7	101.8%
▶ Créditos grupales	230.0	70.5	622.4	782.8%
▶ Créditos para bienes duraderos y otros	404.5	353.6	273.5	-22.7%
Total	29,015.1	36,319.1	46,958.4	29.3%

Cifras en millones de pesos.



Cientes por producto 2019

47.16%



CRÉDITOS CON
pago vía nómina

18.84%



CRÉDITOS DE
consumo

1.24%



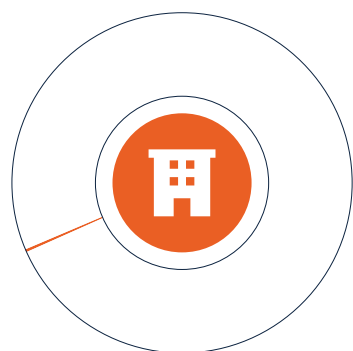
CRÉDITOS PARA
autos usados

1.34%



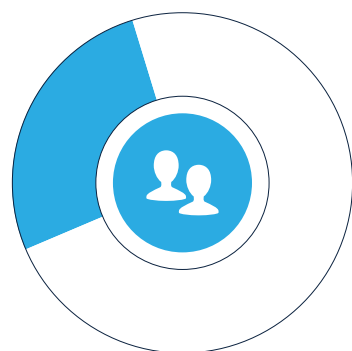
CRÉDITO
Real USA

0.08%



CRÉDITOS PARA
pequeñas y medianas
empresas (PyMEs)

26.85%



CRÉDITOS
grupales

4.49%



CRÉDITOS PARA
bienes duraderos
y otros

	2017	2018	2019	% Δ 2019 vs 2018
▶ Créditos con pago vía nómina	379,533	404,066	432,173	7.0%
▶ Créditos de consumo	181,314	173,974	172,628	-0.8%
▶ Créditos para autos usados*	5,812	8,132	11,360	39.7%
▶ Crédito Real USA*	8,342	8,412	12,280	46.0%
▶ Créditos para pequeñas y medianas empresas (PyMEs)	360	575	730	27.0%
▶ Créditos grupales	215,139	208,956	246,029	17.7%
▶ Créditos para bienes duraderos y otros	42,342	47,754	41,120	-13.9%

Cifras en millones de pesos.

* A partir de 2019 reportamos autos usados y Crédito Real USA por separado, anteriormente se consolidaba la información para ambos productos.



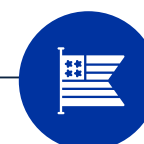
Monto promedio del crédito por producto 2019

MXN
\$10.2 millones



CRÉDITOS PARA
pequeñas y medianas
empresas (PyMEs)

MXN
\$332,370



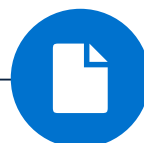
CRÉDITO
Real USA

MXN
\$123,330



CRÉDITOS PARA
autos usados

MXN
\$65,350



CRÉDITOS CON
pago vía nómina

MXN
\$28,489



CRÉDITOS DE
consumo

MXN
\$6,652



CRÉDITOS PARA
bienes duraderos
y otros

MXN
\$3,979



CRÉDITOS
grupales

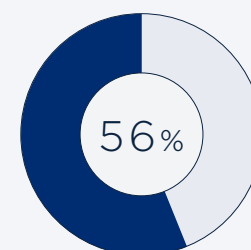
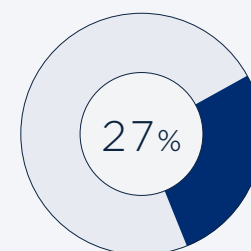
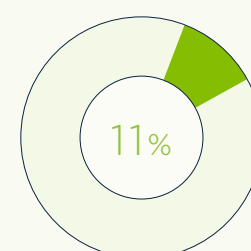
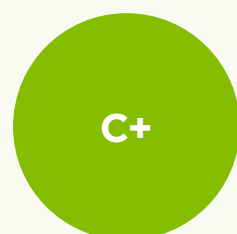
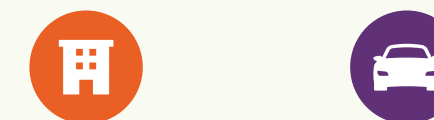
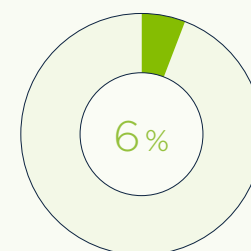
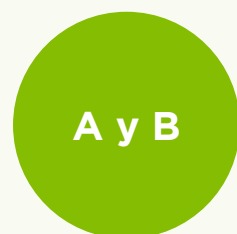


SEGMENTOS¹

PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS²

PORCENTAJE DEL TOTAL DE POBLACIÓN EN EL SEGMENTO DE MERCADO³

SEGMENTO EN EL QUE SE ENFOCA CRÉDITO REAL



1 Los segmentos de mercado están definidos con base en el ingreso familiar mensual de conformidad con la clasificación establecida por la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión Pública ("AMAI"), a saber: nivel E, entre MXN \$0.00 y MXN \$2,699; nivel D, entre MXN \$2,700 y MXN \$6,799; nivel C, entre MXN \$11,600 y MXN \$34,999; nivel C+, entre MXN \$35,000 y MXN \$84,999; y niveles A y B, MXN \$85,000 o más.

2 Los signos distintivos indicados en el cuadro anterior, son utilizados únicamente para efectos

del presente informe, ya sea como referencia y/o para fines informativos, y sin fines de lucro. Por lo que tales signos distintivos pertenecen a sus respectivos titulares según obre en el índice del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial. La representación gráfica de dichos signos distintivos en el presente informe, no constituye una relación y/o asociación de productos y/o servicios entre sus respectivos titulares y Crédito Real.

3 Con base en el número de viviendas con más de 100,000 habitantes de acuerdo con la AMAI.

Créditos para pequeñas y medianas empresas (PyMEs)

Créditos para autos usados

Créditos con pago vía nómina

Créditos grupales



ESTRATEGIA Y GENERACIÓN DE VALOR



NOS IMPULSA LLEGAR MÁS LEJOS

Desde 2013
estamos adheridos al
Pacto Mundial

14 temas
materiales que atendemos

18 grupos
de interés identificados



ESTRATEGIA Y GENERACIÓN DE VALOR

Nos impulsa llegar más lejos, por esta razón trabajamos para alcanzar la visión 2022 apegados a nuestro modelo de negocio con un enfoque sustentable que nos permite atender los temas relevantes para el negocio y para nuestros grupos de interés.

Visión 2022

102-16

Ser la institución financiera no bancaria más grande del mundo que atienda al mercado latino, ofreciendo soluciones financieras especializadas y simples.



Modelo de negocio

En Crédito Real trabajamos por la inclusión financiera del sector normalmente desatendido por la banca tradicional en México, Estados Unidos y Centroamérica. Contamos con un modelo de negocio sólido en el que aprovechamos en conjunto nuestras ventajas competitivas y las de los distribuidores para incrementar el número de clientes, administrando el riesgo crediticio, minimizando costos de financiamiento y manteniendo fuentes de financiamiento diversificadas.

Durante 2019 la consolidación de los negocios fuera de México, en especial el de Estados Unidos, así como la emisión de deuda en el mercado local, en dólares y en euros fueron un parteaguas que determinó nuestro crecimiento del año, al igual que nuestra diferenciación con respecto a otras compañías financieras.



COMO EJEMPLO DE ESTA SOLIDEZ, EN 2019 **ALCANZAMOS UN INCREMENTO DE 29.3% EN LA CARTERA** COMPARADO CON EL AÑO ANTERIOR.



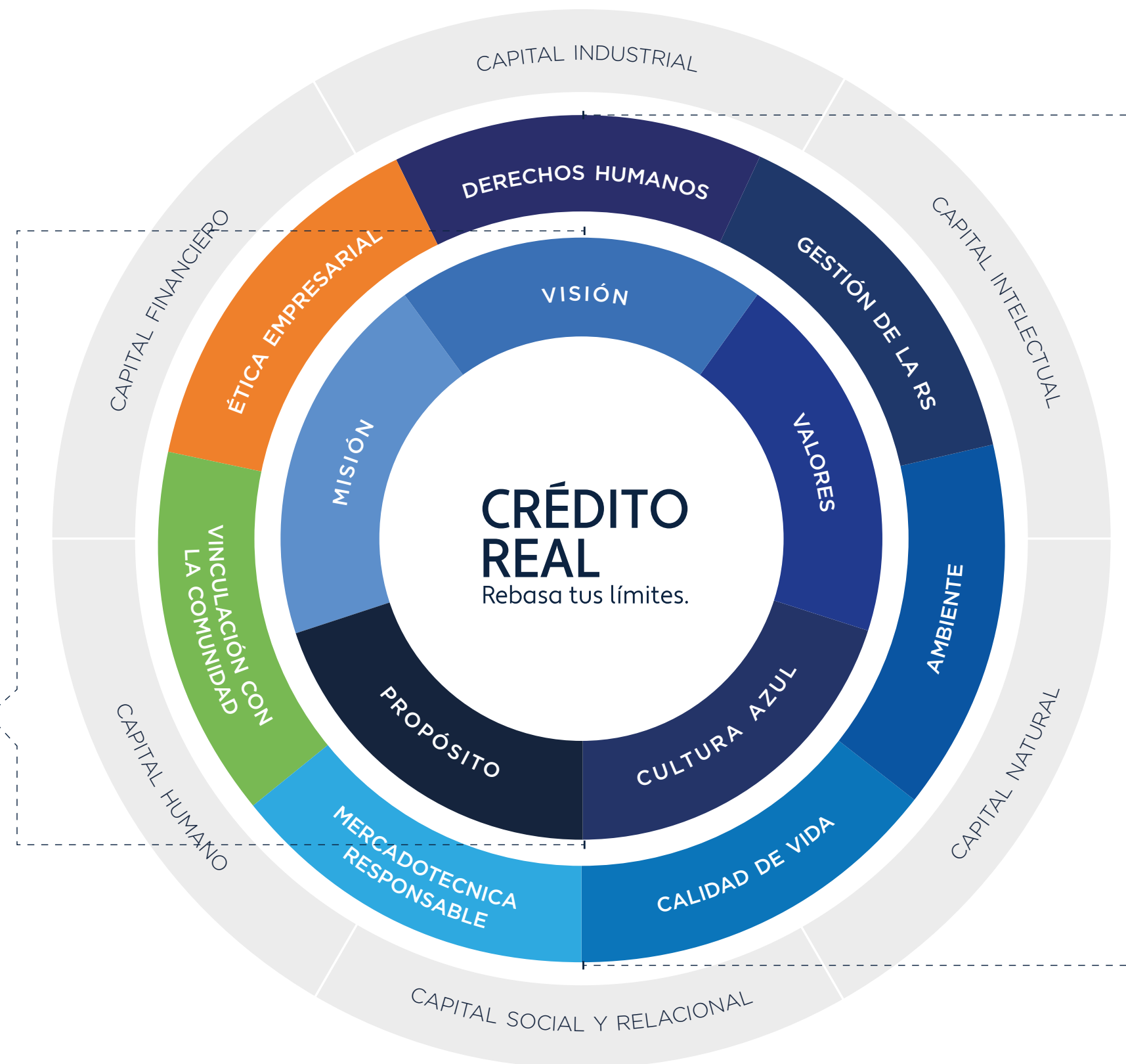
Modelo de Responsabilidad Social

102-16, 102-20

Gran parte de la solidez de nuestro modelo de negocio se debe a que trabajamos enfocados hacia una gestión sustentable que nos permite generar acciones que trasciendan en el presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras.

Al interior de Crédito Real las áreas de Finanzas, Recursos Humanos, Mercadotecnia, Control Interno y Jurídico son las responsables de la toma de decisiones para los temas financieros, ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

NUESTRA FILOSOFÍA está sustentada por nuestra misión, valores, Cultura Azul y propósito.



Gestionamos nuestras acciones a través del **MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**, compuesto por siete pilares estratégicos para contribuir al desarrollo sostenible.

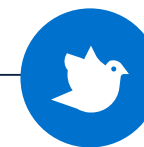


Pacto Mundial y otras iniciativas

102-12, 406-1, 408-1, 409-1

Con el propósito de generar acciones que trasciendan, en 2013 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y desde entonces promovemos sus 10 principios sobre derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción a lo largo de nuestra cadena de valor.

Nuestro Informe Anual y Sustentable 2019 representa también nuestra Comunicación sobre el Progreso (CoP), por lo que a lo largo del documento se visualizan, con las iniciales PM, las iniciativas mediante las que contribuimos al logro de estos principios.



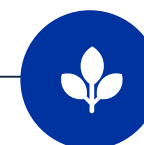
DERECHOS HUMANOS

- 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.
- 2 Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.



ESTÁNDARES LABORALES

- 3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



MEDIO AMBIENTE

- 7 Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.



ANTICORRUPCIÓN

- 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



+



+

En Crédito Real rechazamos cualquier forma de discriminación, explotación infantil o trabajo forzoso. En este sentido, durante 2019 no recibimos ninguna denuncia relacionada con estos temas.

Para reforzar y promover el respeto a los derechos humanos de todas las personas con quienes nos relacionamos en el presente y con una visión hacia el futuro, este año nos integramos los **Derechos del Niño y Principios Empresariales** promovidos por la UNICEF. Reconocemos que el respeto de estos derechos y su integración en nuestra operación contribuye a crear comunidades sólidas y con un buen nivel educativo, así como a mitigar posibles riesgos en nuestra cadena de valor, factores esenciales para el desarrollo de un entorno empresarial estable, inclusivo y de alta productividad.

Al respecto, desarrollamos un plan para incluir estos derechos a través de cinco acciones:

- 1 Durante 2020 desarrollaremos y promoveremos la Política de Compromiso con los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).
- 2 Hemos estado evaluando cómo incluir en nuestros contratos con proveedores cláusulas específicas que protegen la infancia del trabajo infantil.
- 3 Integramos en el Manual de Inducción los convenios de Crédito Real con jardines infantiles o guarderías, así como el tiempo de licencia por maternidad y paternidad.
- 4 Integramos a las políticas de recursos humanos la reducción del horario laboral por lactancia materna, horario flexible para temas de paternidad o maternidad, licencia de maternidad extendida por cuestiones de salud o discapacidad, así como mecanismos internos de salud y seguridad para proteger a los NNA.
- 5 Durante 2020 desarrollaremos programas de orientación a nuestros colaboradores sobre temas de cuidado en el embarazo, nacimiento, maternidad, paternidad, lactancia y depresión postparto, entre otros.





Asimismo, en 2019 nos adherimos a los **Principios del Empoderamiento de la Mujer**, una iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de ONU Mujeres que ofrece una guía a las empresas para promover la equidad de género y el empoderamiento femenino en los lugares de trabajo.

RESULTADO DE ESTA ADHESIÓN, **ESTAMOS TRABAJANDO EN EQUILIBRAR EL NÚMERO DE MUJERES EN POSICIONES DIRECTIVAS**, IMPULSANDO SU TALENTO E IDENTIFICANDO FORTALEZAS, PERO SOBRE TODO GENERANDO CONFIANZA EN NUESTRAS COLABORADORAS Y COLABORADORES, PARA QUE TODOS PODAMOS TRABAJAR EN EQUIPO Y LLEGAR MÁS LEJOS.



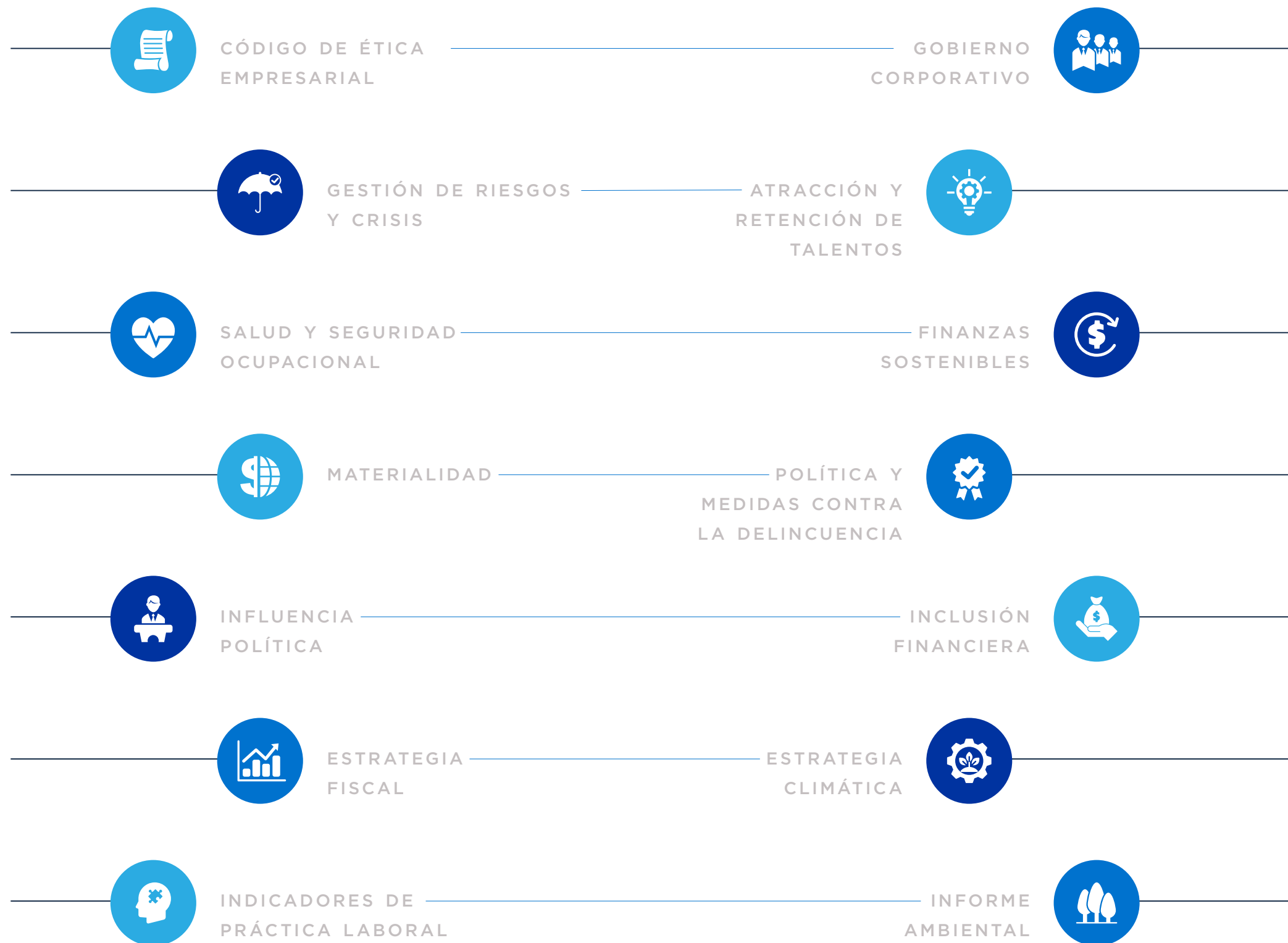
Materialidad

103-1, 103-2, 103-3, 102-21, 102-46, 102-47

En este informe presentamos datos e información consistentes con el ejercicio de materialidad realizado en 2017, siguiendo la metodología recomendada por los Estándares GRI para conocer los temas que más impactan en nuestra operación, rentabilidad, posición en el mercado y reputación, así como la relevancia que a su vez tienen para nuestros grupos de interés.

DURANTE 2019 REALIZAMOS UN EJERCICIO DE ACTUALIZACIÓN A TRAVÉS DE UN **ANÁLISIS DE LAS TENDENCIAS GLOBALES PARA PRIORIZAR NUESTROS TEMAS MATERIALES**, CREAR UN PLAN DE TRABAJO Y POSTERIORMENTE ESTABLECER OBJETIVOS E INTEGRARLOS A LA VISIÓN 2022. **EL RESULTADO FUERON 14 TEMAS MATERIALES.**

TEMAS MATERIALES





Grupos de interés

102-40, 102-42, 102-43, 102-44

ENTABLAMOS **RELACIONES CERCANAS, ABIERTAS Y RESPETUOSAS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS** A TRAVÉS DE DISTINTOS CANALES DE COMUNICACIÓN. ANTERIORMENTE CONTÁBAMOS CON 29 VÍAS DE COMUNICACIÓN DISTINTAS, PERO ESTE AÑO REALIZAMOS UN EJERCICIO PARA CONSOLIDARLAS, MANTENIENDO 19 CANALES.

CANALES DE COMUNICACIÓN

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1 Comunicación interna | 10 Redes sociales |
| 2 Correo electrónico | 11 Reportes anuales |
| 3 Encuestas | 12 Reportes trimestrales |
| 4 Entrevistas | 13 Reuniones anuales |
| 5 Eventos | 14 Reuniones trimestrales |
| 6 Línea de denuncia | 15 Reuniones mensuales |
| 7 Medios (periódico, radio y revistas) | 16 Reuniones semanales |
| 8 Página web | 17 Talleres de trabajo |
| 9 Programa de voluntariado | 18 Teléfono |
| | 19 Visitas a comunidades |

FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN

- Constante
- Periódica (mensual, trimestral, semestral)
- Anual

1 Filial: entidad persona moral que, sin ser subsidiaria de otra entidad persona moral, esta última detenta menos del 51% de participación en el capital social de la primera. Subsidiaria: entidad persona moral en la que otra entidad persona moral detenta más del 51% de participación en el capital social de la primera.

2 Socio de negocio o comercial: entidad persona moral en la que no existe por otra entidad persona moral, participación alguna en el capital social de la primera, y el vínculo jurídico que las une es únicamente para realizar negocios, actos, operaciones, etcétera, vinculados con sus objetos sociales.

GRUPOS DE INTERÉS

Accionistas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Asociaciones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Autoridades, gobierno y entidades públicas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Calificadoras	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Centros educativos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Clientes, distribuidores y clientes finales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Colaboradores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Competencia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Comunidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Consejeros	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Directores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Filial y subsidiarias ¹	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Intermediarios financieros	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Inversionistas y acreedores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Organizaciones de la sociedad civil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Proveedores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Socios de negocio ²	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Medios de comunicación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19



Durante 2019 mantuvimos la comunicación con nuestros grupos de interés a través de estos medios:

923

correos enviados a través de las cuentas institucionales de Crédito Real

33,200

llamadas atendidas en el *call center*

21

eventos organizados que tuvieron la participación de 3,264 personas

308

notas de prensa en las que aparecimos

15

encuestas realizadas en las que participaron 2,695 personas

Nos mantuvimos activos en nuestras redes sociales:



3,948 seguidores

351 tweets



141,854 fans

3,065 me gusta

256 personas comentaron



775 seguidores

179 publicaciones

3,753 likes

#CreditoReal

#HazloReal

#CreeEnTi

#TeLlevaLejos



635 suscriptores

2,708,550 visualizaciones de video

44 me gusta



1,089,719 usuarios accedieron



AGILIDAD Y SERVICIO



NOS IMPULSA CUMPLIR SUEÑOS

Tracks

son las acciones que impulsamos para ser más ágiles

354 proveedores

forman parte de nuestra cadena de valor

Cultura Azul

es la cultura organizacional que nos da identidad



AGILIDAD Y SERVICIOS

Nos impulsa cumplir sueños, y sabemos que para lograrlo es indispensable contar con tecnología de vanguardia, así como con una cadena de valor sólida que, junto con una estrategia de mercadotecnia basada en las fortalezas de nuestro negocio, nos permita llegar más lejos.



Transformación digital

En Crédito Real apostamos por la transformación digital y la innovación con el propósito de ser más ágiles y eficientes en la oferta de nuestros servicios, así como de atender a nuestros clientes con facilidades que les permitan ahorrar tiempo.

En 2019 seguimos impulsado distintas acciones orientadas hacia nuestra sostenibilidad financiera a través de la ejecución de tres *Tracks*: Cultura Azul, gestión del negocio y transformación digital. Definimos como *Track* a una iniciativa que nos permita mejorar u optimizar algún proceso, la cual es dirigida por un líder encargado de crear la metodología adecuada para que se pueda llevar a cabo, así como de verificar su funcionamiento.

Reconocemos que un componente esencial para la transformación digital de Crédito Real es la forma en que garantizamos la seguridad de la información y la continuidad de nuestros sistemas, razón por la que contamos con un departamento responsable del desarrollo y mantenimiento de las tecnologías de la información y comunicaciones, de la administración de las bases de datos, del soporte técnico, así como de las herramientas para la protección cibernética como firewall, antispam, antivirus, IDP, monitoreo y control de acceso a servidores, entre otras.

La plataforma central en donde se administra nuestra cartera está sujeta a estrictos estándares de seguridad y controles de calidad alineados a las prácticas de la industria, además de que, como parte de nuestros procesos de gestión de riesgos, se revisa y analiza permanentemente para identificar vulnerabilidades y definir acciones de mitigación.

Por otro lado, implementamos un Plan de Continuidad del Negocio mediante el cual mantenemos un registro actualizado de todos los créditos, así como de las distintas etapas de su ciclo de vida.

También contamos con un Plan de Recuperación ante Desastres que establece los procedimientos a seguir para recuperar la operación ante la ocurrencia de distintas emergencias y desastres. Estas herramientas, plataformas, bases de datos y planes conforman nuestra estrategia de seguridad, la cual está basada en la norma ISO 27001.





Alianzas estratégicas

102-9, 204-1

Nuestra cadena de suministro la conforman proveedores, empresas filiales, subsidiarias y socios de negocio o comercial, que en conjunto fungen como una extensión del negocio a través de la cual hacemos llegar nuestros productos y servicios a los clientes.

El Código de Ética y Conducta de Crédito Real es el documento que establece los lineamientos para la interacción con nuestros proveedores, considerando temas como cumplimiento de leyes y reglamentos, confidencialidad, conflictos de interés, así como la prohibición de aceptar beneficios que comprometan la toma de decisiones de nuestros colaboradores.

A los proveedores los seleccionamos considerando criterios de antigüedad en el mercado, calidad y garantía, precio y condición de pago, tiempo de entrega y servicio post venta, contemplando que también compartan nuestros valores y que tengan una reputación de integridad y honestidad en el trato. Dependiendo la relevancia que tengan para el negocio, es que los clasificamos como críticos.



EN 2019 EL MONTO QUE
ASIGNAMOS A PROVEEDORES
FUE DE \$300 MDP.



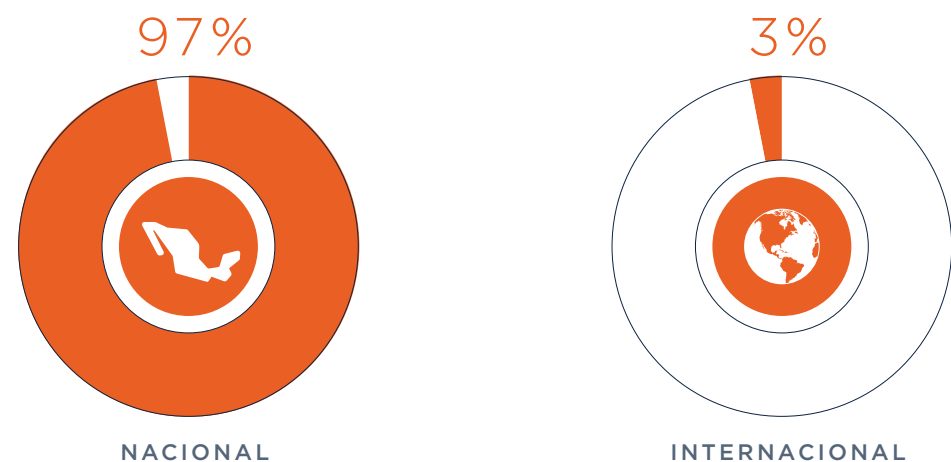
En junio de 2019 definimos un Manual de Compras que establece las políticas y procedimientos para que la gestión de compras se realice de forma centralizada, eficiente, eficaz y transparente, en línea con nuestros objetivos institucionales. Este manual contempla la centralización de las compras a través del área de adquisiciones, la creación del grupo técnico de adquisiciones, un número de cotizaciones mínimo de acuerdo con el monto de compra, así como una evaluación anual a los proveedores fijos y recurrentes.

Por otro lado, durante la etapa de compras, nos aseguramos de que los procesos de participación de proveedores sean igualitarios, transparentes, justos y equitativos.

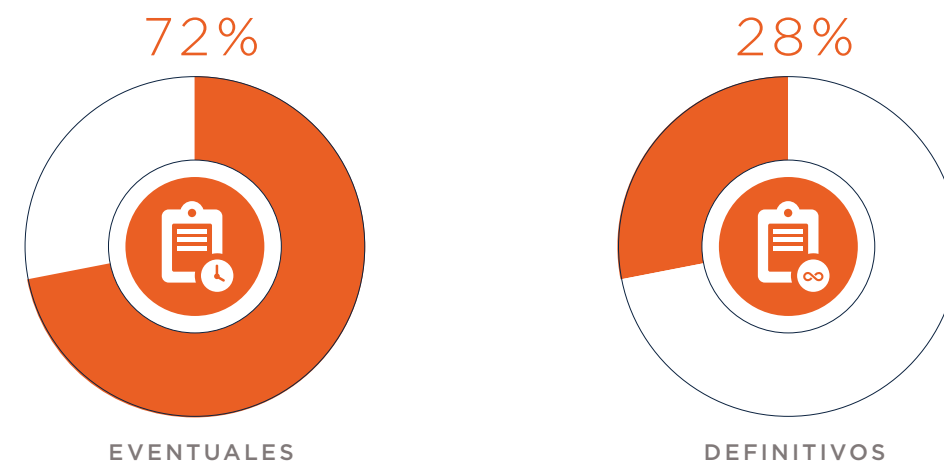
DURANTE 2019 TUVIMOS RELACIONES COMERCIALES CON 354 PROVEEDORES, DE LOS CUALES 322 FUERON PARA SERVICIOS Y 22 PARA PRODUCTOS.



Origen de los proveedores de Crédito Real 2019



Temporalidad de los proveedores de Crédito Real 2019





CULTURA AZUL

102-16

En 2016 llevamos a cabo un diagnóstico a través del Inventario de Cultura Organizacional (OCI®, por sus siglas en inglés), para medir la percepción de nuestros colaboradores sobre lo que consideraban que se esperaba implícita y explícitamente de ellos dentro de Crédito Real. Al año siguiente, bajo el liderazgo de la Dirección General, comenzamos con la creación interna de una Cultura Consciente, un proyecto transversal y de mediano plazo con el cual buscamos forjar una cultura organizacional que nos distinga e identifique como compañía: la Cultura Azul.

La **Cultura Azul** es la forma en la que nos comportamos en Crédito Real:



Asumimos nuestra
responsabilidad.



Actuamos con
integridad.



Decimos nuestra verdad y
escuchamos la de los demás
con humildad y respeto.



Buscamos soluciones
constructivas ante los
desacuerdos.



Honramos nuestros
compromisos.





Desde entonces, el propósito de nuestra organización ha sido consolidar esta Cultura Azul, motivando a todos los colaboradores que formamos parte de Crédito Real a pensar y actuar de manera cooperativa, constructiva, creativa y con calidad en aras de ser líderes conscientes que se comportan asumiendo su responsabilidad y actúan con integridad, humildad y respeto en sus labores diarias.

En este sentido, durante 2019 reforzamos la comunicación con nuestra plantilla para permear la Cultura Azul en todos los niveles de la compañía, definiendo qué se espera de cada uno de los colaboradores y cómo *ser azul* a través de la vivencia del decálogo que enmarca estos principios.



DECÁLOGO AZUL

1 Vivir en congruencia **con nuestros valores.**

2 **Alentar e inspirar** a los demás con el ejemplo.

3 Establecer **relaciones constructivas** con todos.

4 **Trabajar** de manera **colaborativa.**

5 Pensar siempre en **lo que es mejor para Crédito Real.**

6 **Estar comprometidos** con lo que nos toca hacer.

7 Establecer **metas desafiantes** pero realistas y perseguirlas con entusiasmo.

8 **Exigir y exigirnos los mejores resultados,** en un marco de respeto mutuo.

9 Tener **sentido de logro** y realización personal y profesional.

10 **Crear vínculos de confianza** con todas las personas con quienes interactuamos.

ESTAMOS CONSCIENTES DE QUE, PARA SEGUIR CRECIENDO COMO COMPAÑÍA, ADEMÁS DE CONTAR CON UNA ESTRATEGIA DE NEGOCIO SÓLIDA, **DEBEMOS REBASAR NUESTROS LÍMITES Y EVOLUCIONAR HACIA UNA CULTURA QUE NOS PERMITA MAXIMIZAR NUESTRA EFECTIVIDAD.**



DESEMPEÑO FINANCIERO



NOS IMPULSA CONQUISTAR NUEVAS METAS

MXN
\$11,933
ingresos por intereses

34.2%
de capitalización

29.3%
crecimiento de
la cartera de crédito



DESEMPEÑO FINANCIERO

Nos impulsa conquistar nuevas metas, por eso trabajamos enfocados en nuestra Visión 2022 pero sin limitarnos hacia el futuro. Reflejo de esto es que hemos mantenido un crecimiento sostenido a lo largo de los últimos años y nos hemos consolidado con éxito en otros mercados.

Ampliamos nuestra visión

102-7, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1

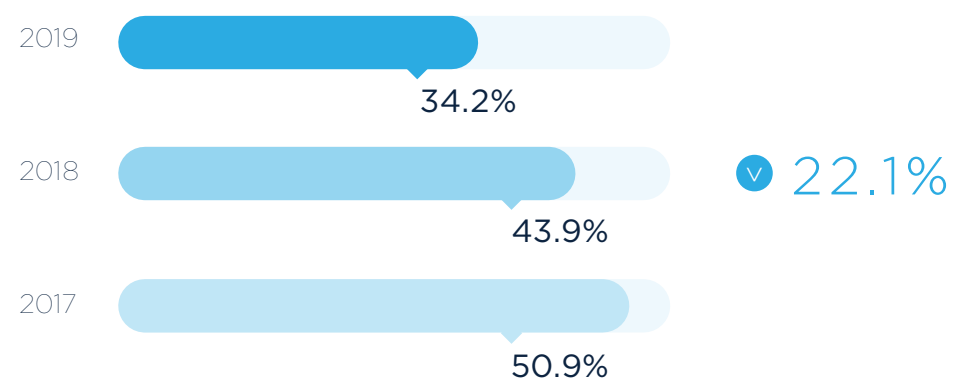
Para seguir generando valor a nuestros grupos de interés en el largo plazo, es importante garantizar la rentabilidad del negocio y ampliar nuestra visión. En este sentido, medimos el desempeño económico de Crédito Real a través de distintos indicadores financieros y operativos.

- 1 Cifras en millones de pesos, a excepción de Capitalización, ROAA, ROAE, Margen de interés neto e Índice de cartera vencida que se presentan en porcentaje.
- 2 Para este concepto se sumó el Resultado por Intermediación más Otros ingresos de la operación.
- 3 El valor de este concepto se obtiene de sustraer de la Participación en resultados de asociadas la Participación no controladora.
- 4 El Valor económico generado es producto de la sumatoria de los conceptos de: Ingresos, Comisiones y tarifas cobradas, Otros ingresos y Participación en utilidades de asociados.
- 5 Para efectos de este informe los gastos de administración en esta tabla se encuentran desglosados en cinco conceptos: Gastos de administración y promoción, Inversiones en programas de responsabilidad social, Donativos a organizaciones de la sociedad civil, Patrocinios y Pagos por concepto de salarios y beneficios a colaboradores.
- 6 El Valor económico distribuido es el resultado de la sumatoria de los conceptos de: Gastos por intereses (Pagos a proveedores de fondos), Comisiones y tarifas pagadas, Gastos de administración y promoción, Impuestos, Dividendos pagados, Inversión en programas de responsabilidad social, Donativos a organizaciones de la sociedad civil, Patrocinios, y Pagos por concepto de salarios y beneficios a colaboradores.
- 7 El Valor económico retenido es la diferencia entre el Valor económico generado y distribuido.

Concepto ¹	2017	2018	2019	% Δ 2019 vs 2018
Ingresos por intereses	\$8,557.34	\$10,287.60	\$11,933.00	15.99%
Comisiones y tarifas cobradas	\$826.39	\$564.10	\$515.70	-8.58%
Otros ingresos ²	\$503.11	\$404.32	\$282.85	-30.04%
Participación en utilidades de asociadas ³	\$23.90	\$97.16	-\$57.27	-158.95%
Valor económico generado⁴	\$9,910.74	\$11,353.18	\$12,674.22	11.64%
Gastos por intereses (pagos a proveedores de fondos)	\$2,726.10	\$3,207.40	\$4,671.1	45.63%
Comisiones y tarifas pagadas	\$234.61	\$256.00	\$373.45	45.88%
Gastos de administración y promoción⁵	\$3,417.50	\$3,483.10	\$3,607.02	3.56%
Gastos de administración y promoción	\$1,828.13	\$1,909.36	\$2,034.61	6.56%
Inversiones en programas de responsabilidad social	\$1.30	\$1.10	\$1.11	0.95%
Donativos a organizaciones de la sociedad civil	\$4.10	\$3.64	\$7.22	98.41%
Patrocinios	\$1.97	\$2.00	\$1.60	-20.00%
Pagos por concepto de salarios y beneficios a colaboradores	\$1,582.00	\$1,567.00	\$1,562.48	-0.29%
Impuestos	\$528.30	\$650.60	\$735.94	13.12%
Dividendos pagados	\$96.80	\$193.44	\$265.77	37.39%
Utilidad neta	\$1,661.14	\$1,955.36	\$1,980.11	1.27%
Valor económico distribuido⁶	\$7,003.31	\$7,790.54	\$9,653.28	23.91%
Valor económico retenido⁷	\$2,907.43	\$3,562.64	\$3,021.00	-15.20%
Cartera de crédito	\$29,015.04	\$36,319.12	\$46,958.42	29.3%
Capitalización	50.9%	43.5%	34.2%	-9.3%
Resultado neto por acción	\$4.24	\$4.99	\$5.22	4.6%
ROAA	4.50%	4.20%	3.53%	-0.7%
ROAE	15.90%	12.90%	12.27%	-0.6%
Margen de interés neto	22.20%	20.80%	17.11%	-3.7%
Índice de cartera vencida	2.10%	1.70%	1.35%	-0.4%

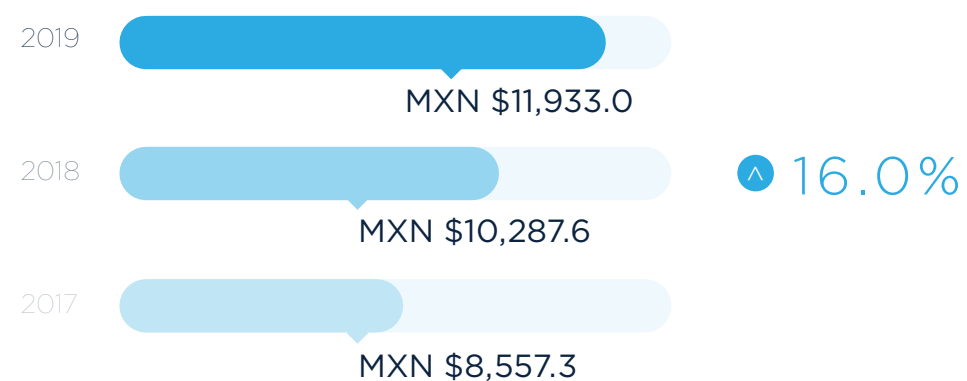


Capitalización*



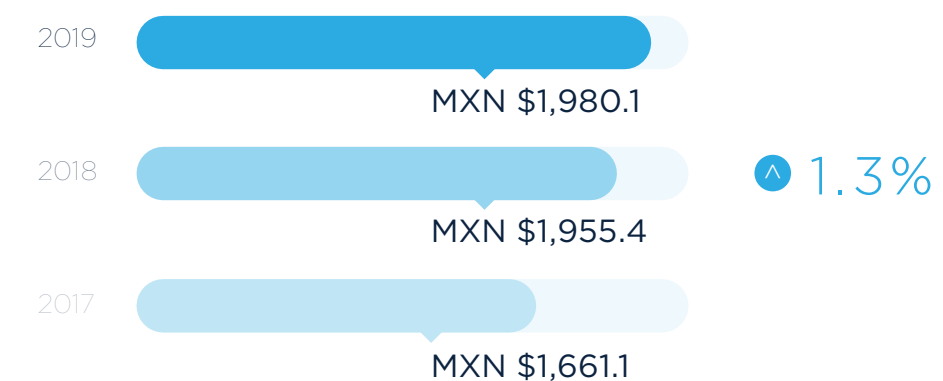
Ingresos por intereses

millones de pesos

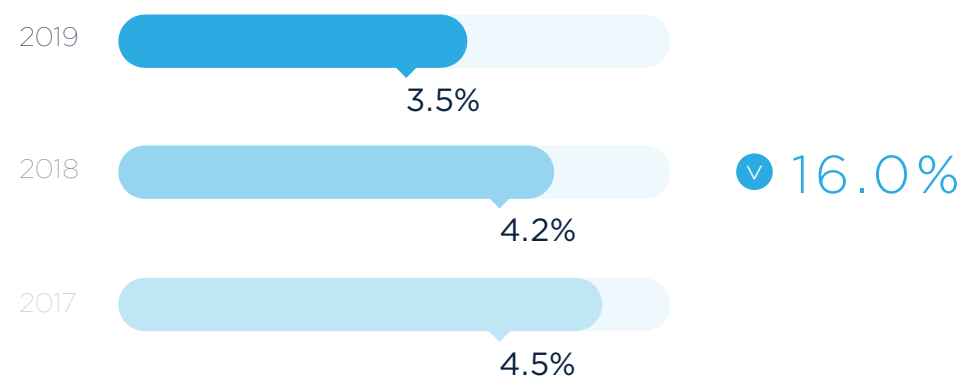


Utilidad neta

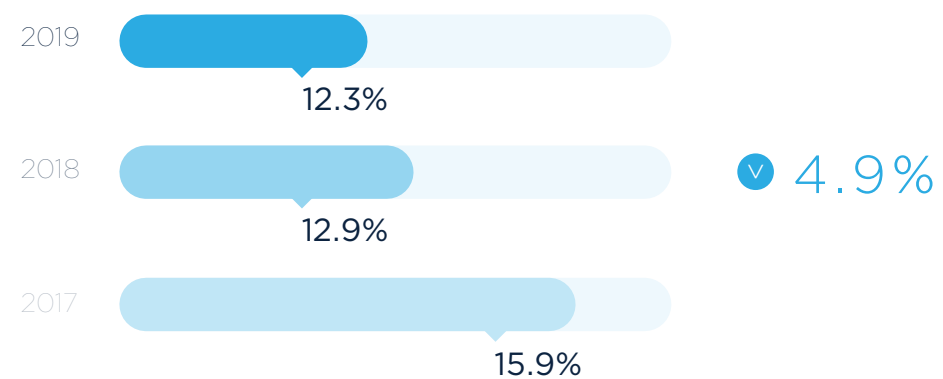
millones de pesos



ROAA

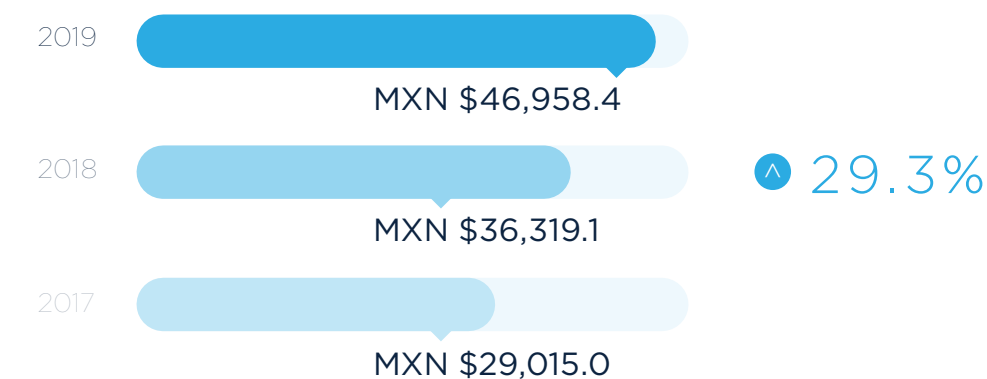


ROAE



Cartera de crédito

millones de pesos



* Incluye el Bono Subordinado Perpetuo.



Cotización CREAL

CRÉDITO REAL COTIZA EN BOLSA CON LA CLAVE CREAL.

El monto máximo por acción en 2019 fue de MXN \$24.49, mientras que el monto mínimo fue de MXN \$17.69.

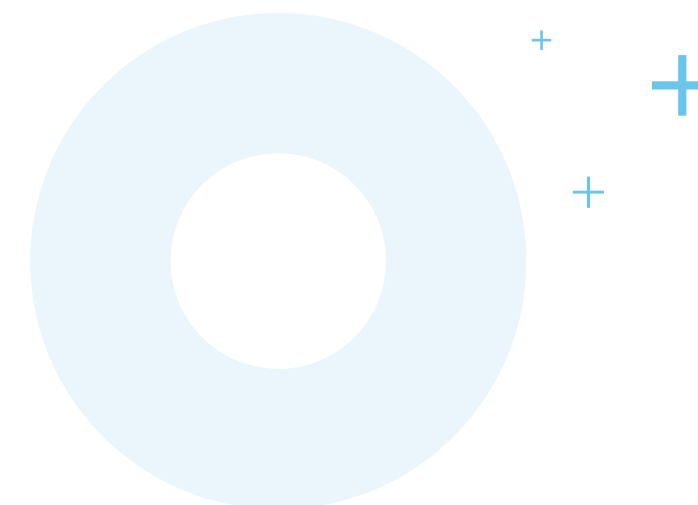
Desde 2018 formamos parte del índice FTSE BIVA¹, que incluye a 57 empresas mexicanas medianas y grandes dedicadas a los sectores de telecomunicaciones, transportes, minería, banca, *retail* y otros.

Enfoque tributario

103-1, 103-2, 103-3, 207-1, 207-3

Nuestra estrategia fiscal está integrada por principios que inspiran la responsabilidad social corporativa: cumplir con las obligaciones fiscales de conformidad con las disposiciones vigentes; interpretar de manera razonable la legislación fiscal y tributar con apego a la verdadera naturaleza jurídica de los hechos realizados; evitar la utilización de estructuras que tengan como único fin el beneficio fiscal; y promover relaciones cooperativas y transparentes con las autoridades fiscales.

La Gerencia de Impuestos y las Direcciones de Contabilidad y Contraloría son quienes aprueban y revisan la estrategia de impuestos, buscando siempre la adopción de buenas prácticas para garantizar una mayor seguridad jurídica y económica para Crédito Real y nuestros accionistas.



1 BIVA: Bolsa Institucional de Valores.



Ventajas competitivas

En Crédito Real nuestra prioridad es ayudar a elevar la calidad de vida de quienes eligen nuestros productos brindándoles un servicio diferenciado, ético e íntegro. En este sentido, hemos identificado nueve ventajas competitivas que nos permiten ser la mejor opción para nuestros clientes.



Trayectoria probada y amplia experiencia ofreciendo productos de crédito fáciles de entender para los segmentos poco atendidos de la población.



Cartera crediticia de alta calidad con sólido desempeño.



Plataforma de origenación **sólida y diversificada.**



Riesgo crediticio diversificado.



Operación escalable mediante plataformas tecnológicas únicas.



Generación de flujo de efectivo estable, combinada con una fuerte capitalización y acceso a diversas fuentes de financiamiento.



Plataforma desarrollada por Crédito Real y **diseñada para los segmentos de clientes** que atendemos.



Equipo directivo **con experiencia.**



Respaldo por parte de **los accionistas.**



TALENTO CRÉDITO REAL Y COMUNIDAD



NOS IMPULSA ALCANZAR EL ÉXITO JUNTOS

MXN
\$3.7 MDP
invertidos en Crédito Real
Tennis Center

622
colaboradores

MXN
\$6.3 MDP
invertidos en capacitación



TALENTO Y COMUNIDAD

Para alcanzar el éxito juntos, nos esforzamos por brindarle a nuestros colaboradores beneficios, capacitación constante, evaluaciones para detectar mejoras y las condiciones laborales necesarias que les permitan desarrollarse profesional y personalmente.



Atraer al mejor talento

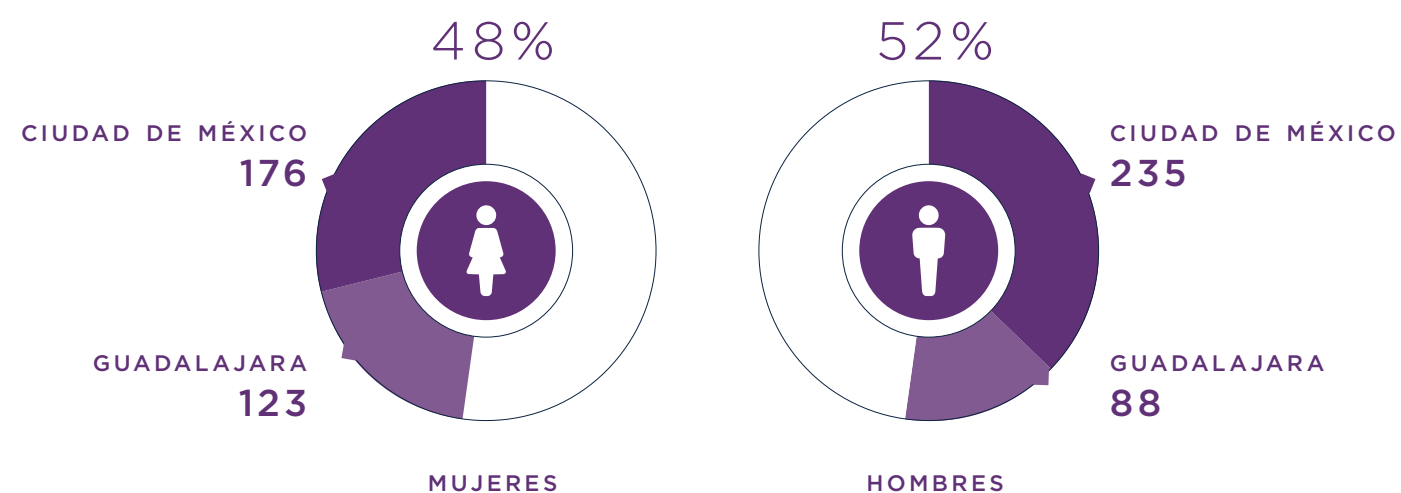
102-7, 102-8, 102-41, 202-1, 202-2, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-2, 401-3, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1, 405-2, PM3

En Crédito Real buscamos aumentar nuestra productividad, fortalecer la competitividad en el mercado y aprovechar el capital humano que nos da identidad, conscientes de que el éxito que hemos alcanzado se debe a que contamos con un equipo sólido y diverso, conformado por 622 colaboradores que todos los días trabajan para alcanzar nuestra visión de negocio.

EL **100%** DE NUESTROS COLABORADORES TRABAJAN **JORNADA COMPLETA** Y **1%** SON **SINDICALIZADOS**.



Desglose de plantilla por género y ubicación 2019



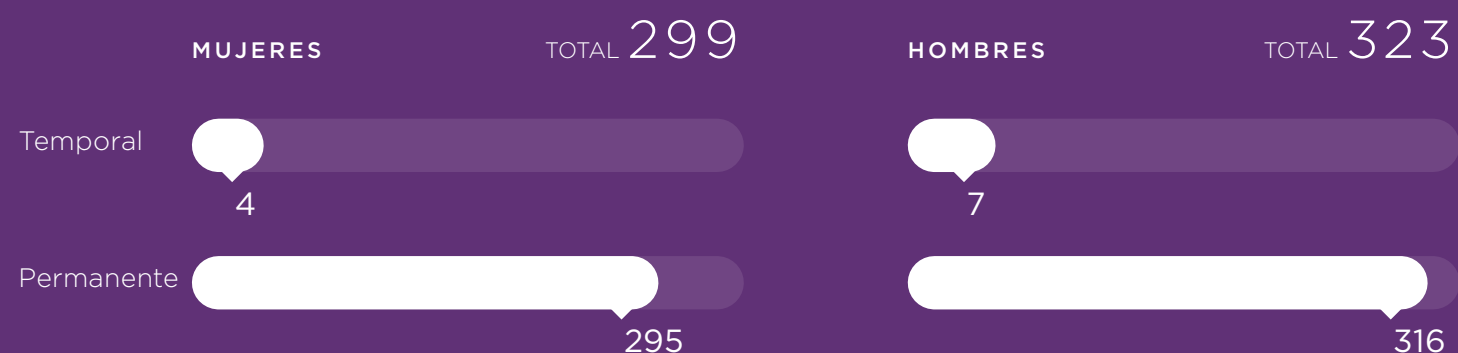
Plantilla por género 2017-2019

	2017	2018	2019	% Δ 2019 vs 2018
Mujeres	270	275	299	8.73%
Hombres	274	313	323	3.19%
Total	544	588	622	5.78%

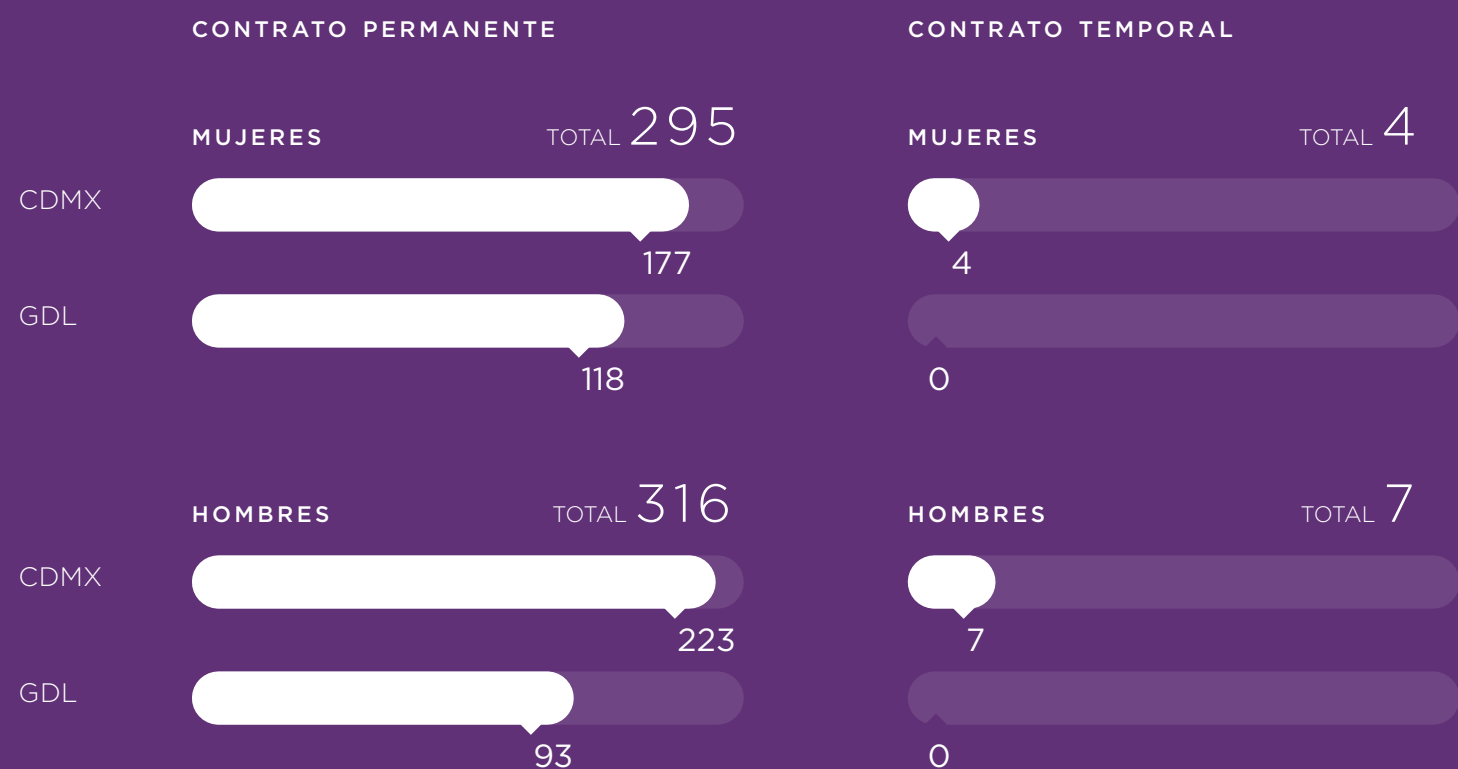




Plantilla por tipo de contrato y género 2019



Plantilla por tipo de contrato, ubicación y género 2019



Plantilla por tipo de contrato y género 2017-2019

	2017		2018		2019		% Δ 2019 vs 2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Contrato permanente	249	251	253	284	295	316	16.60%	11.27%
Contrato temporal	21	23	22	29	4	7	-81.82%	-75.86%
Total	270	274	275	313	299	323	8.73%	3.19%

Plantilla por tipo de contrato y ubicación 2017-2019

	2017		2018		2019		% Δ 2019 vs 2018	
	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL
Contrato permanente	271	229	303	234	400	211	32.01%	-9.83%
Contrato temporal	30	14	27	24	11	0	-59.26%	-100.00%
Total	301	243	330	258	411	211	24.55%	-18.22%



EL 98% DE NUESTROS COLABORADORES TIENE CONTRATO PERMANENTE, ESTO DEMUESTRA EL COMPROMISO DE CRÉDITO REAL CON LA ESTABILIDAD LABORAL.



Plantilla por categoría laboral y género 2017-2019

	2017		2018		2019		% Δ 2019 vs 2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	2	11	2	18	3	19	50.00%	5.56%
Gerenciales	21	45	21	40	21	51	0.00%	27.50%
Operativos y administrativos	247	218	252	255	275	253	9.13%	-0.78%
Total	270	274	275	313	299	323	8.73%	3.19%

Plantilla por categoría laboral, género y ubicación 2019

	CDMX		GDL		TOTAL	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	2	18	1	1	3	19
Gerenciales	18	47	3	4	21	51
Operativos y administrativos	156	170	119	83	275	253
Total	176	235	123	88	299	323
Gran Total	411		211		622	



Plantilla por género, ubicación y edad 2019

	MUJERES		HOMBRES	
	CDMX	GDL	CDMX	GDL
< 30 años	62	72	63	43
31-50 años	115	46	149	49
> 50 años	4	0	18	1
Total	181	118	230	93

De acuerdo con los lineamientos del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) y el Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”, identificamos que 63% de nuestros colaboradores pertenecen a grupos vulnerables. Con el espíritu de no vulnerar la confidencialidad de los datos personales de nuestros colaboradores, no reportamos a las personas que pertenecen a otros grupos vulnerables por motivos de salud, situación jurídica, religión y orientación sexual, entre otras.

MIGRANTES (TRÁNSITO REGULAR)



PERSONAS CON DISCAPACIDAD



PERSONAS JÓVENES

19 AÑOS



20 A 24 AÑOS



25 A 29 AÑOS



EN CRÉDITO REAL PROMOVEMOS LAS OPORTUNIDADES LABORALES PARA PERSONAS JÓVENES, **NUESTROS EMPLEADOS MENORES DE 30 AÑOS REPRESENTAN EL 39% DE LA PLANTILLA.**





En Crédito Real seleccionamos a nuestros colaboradores por sus cualidades, habilidades, capacidades y experiencia profesional, sin hacer distinción de edad, género, posición social, orientación sexual, grupo étnico, religión, estado civil o alguna discapacidad, y rechazando todas las formas de discriminación, en línea con nuestras políticas de reclutamiento y selección, así como de protección, obtención y tratamiento de datos personales.

EN 2019, **156 COLABORADORES SE INTEGRARON A NUESTRA PLANTILLA, DE LOS CUALES 49% SON MUJERES Y 51% SON HOMBRES.** ADEMÁS, CUBRIMOS 11 VACANTES CON COLABORADORES INTERNOS, LAS CUALES REPRESENTARON EL 7% DEL TOTAL DE VACANTES LIBERADAS DURANTE ESTE AÑO.

Número y tasa de nuevas contrataciones por género, edad y ubicación 2019

	Ciudad de México				Guadalajara			
	Nuevas contrataciones		Tasa de nuevas de contrataciones		Nuevas contrataciones		Tasa de nuevas de contrataciones	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
< 30 años	29	29	46.77%	46.03%	14	10	19.44%	23.26%
31-50 años	24	31	20.87%	20.81%	7	6	15.22%	12.24%
> 51 años	2	4	50.00%	22.22%	0	0	0.00%	0.00%
Total	55	64	30.39%	27.83%	21	16	17.80%	17.20%
Gran Total	119		28.95%		37		17.54%	

Índice de contratación general 2019: 25%.

Número y tasa de rotación por género, edad y ubicación 2019

	Ciudad de México				Guadalajara			
	Bajas		Tasa de rotación		Bajas		Tasa de rotación	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
< 30 años	23	29	37.10%	46.03%	27	21	37.50%	48.84%
31-50 años	23	32	20.00%	21.48%	13	8	28.26%	16.33%
> 51 años	2	3	50.00%	16.67%	0	0	0.00%	0.00%
Total	48	64	26.52%	19.81%	40	29	33.90%	31.18%
Gran Total	112		27.25%		69		32.70%	

Índice de rotación general 2019: 29%



Rotación por ubicación y edad 2017-2019

	2017		2018		2019		% Δ 2019 vs 2018	
	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL
Mujeres	31	40	36	42	48	40	33.33%	-4.76%
< 30 años	19	30	12	30	23	27	91.67%	-10.00%
31-50 años	12	10	23	11	23	13	16.52%	18.18%
> 51 años	0	0	1	1	2	0	100.00%	-100.00%
Hombres	45	45	24	28	64	29	166.67%	3.57%
< 30 años	21	16	14	17	29	21	107.14%	23.53%
31-50 años	23	29	9	10	32	8	255.56%	-20.00%
> 51 años	1	0	1	1	3	0	200.00%	-100.00%
Total	76	85	60	70	112	69	86.67%	-1.43%



Rotación 2017-2019

	2017	2018	2019	% Δ 2019 vs 2018
Tasa total de rotación (voluntaria e involuntaria)	33.00%	22.00%	29.10%	32%
Tasa de rotación voluntaria	19.00%	13.00%	11.00%	-15%





OFRECEMOS UNA REMUNERACIÓN COMPETITIVA A TODOS NUESTROS COLABORADORES DE ACUERDO CON EL NIVEL DEL PUESTO QUE DESEMPEÑAN Y **225% SUPERIOR AL SALARIO MÍNIMO** ESTABLECIDO EN LA CIUDAD DE MÉXICO PARA 2019.



Remuneración por género y categoría laboral 2017-2019

	2017 (MXN)	2018 (MXN)	2019 (MXN)	% Δ 2019 vs 2018
Nivel ejecutivo (salario base)				
Mujeres	\$128,291.00	\$233,879.76	\$122,959.00	-0.47
Hombres	\$210,709.00	\$170,648.20	\$214,605.000	0.26
Ratio*	0.61	1.37	0.57	-0.58
Nivel ejecutivo (salario base + otros incentivos)				
Mujeres	\$266,880.16	\$334,382.08	\$193,275.00	-0.42
Hombres	\$507,028.77	\$265,002.24	\$382,349.00	0.44
Ratio*	0.53	1.26	0.98	-0.22
Nivel de gestión (salario base)				
Mujeres	\$71,435.00	\$60,874.31	\$57,616.00	-0.05
Hombres	\$51,852.00	\$83,811.42	\$76,489.73	-0.09
Ratio*	1.38	0.73	0.33	-0.55
Nivel de gestión (salario base + otros incentivos)				
Mujeres	\$83,456.00	\$110,496.44	\$76,490.00	-0.31
Hombres	\$91,888.00	\$143,533.93	\$110,290.00	-0.23
Ratio*	0.91	0.77	0.44	-0.43
Nivel administrativo (salario base)				
Mujeres	\$10,040.00	\$14,718.12	\$13,786.00	-0.06
Hombres	\$10,988.00	\$13,058.55	\$15,477.00	0.19
Ratio*	0.91	1.13	0.12	-0.89
Nivel administrativo (salario base + otros incentivos)				
Mujeres	\$16,881.68	\$28,522.00	\$21,287.71	-0.23
Hombres	\$19,001.54	\$24,763.75	\$25,511.33	0.03
Ratio*	0.89	1.15	0.17	-0.85

* El ratio es igual al salario femenino promedio entre el salario masculino promedio.

El salario de los hombres es superior al de las mujeres debido a que el cálculo corresponde a los salarios promedio de los niveles porque no contamos con puestos equivalentes.



Contamos con un sistema de compensación compuesto por sueldo base más compensación variable más prestaciones y beneficios, el cual está basado en la metodología MERCER.

Aguinaldo

CONTRATO TEMPORAL

- ▶ 15 días proporcionales al tiempo laborado.

CONTRATO PERMANENTE

- ▶ 20 días proporcionales al tiempo laborado.

IMSS

- ▶ La empresa subsidia al 100% de la aportación de la cuota.

Seguro de vida

- ▶ 24 meses de sueldo por muerte natural.

Fondo de ahorro

CONTRATO PERMANENTE

- ▶ 13% mensual tope legal.

Matrimonio

- ▶ Dos días hábiles laborales.

Maternidad

- ▶ Adicionalmente a lo que señala la ley, podrá tomar una semana adicional con goce de sueldo.

Paternidad

- ▶ Adicionalmente a lo que señala la ley, podrá tomar cinco días laborales adicionales con goce de sueldo.

Vacaciones

CONTRATO TEMPORAL

- ▶ Seis días el primer año.

CONTRATO PERMANENTE

- ▶ 12 días el primer año y hasta el cuarto año.

Prima vacacional

CONTRATO TEMPORAL

- ▶ 25%

CONTRATO PERMANENTE

- ▶ 50%

Vales de despensa

CONTRATO PERMANENTE

- ▶ 10% mensual por colaborador hasta tope legal.

Ayuda de transporte

- ▶ MXN \$308.00 mensual.

Apoyo por fallecimiento

- ▶ Ayuda para gastos funerarios de MXN \$10,000.00 en caso de fallecimiento del cónyuge, hijos, hijastros, padres o hermanos que dependen económicamente del colaborador.
- ▶ Adicionalmente, el colaborador podrá tomar dos días hábiles laborales con goce de sueldo.



Adicionalmente ofrecemos prestaciones que, en su mayoría, son superiores a las de ley como:



Apoyo en seguro para autos.



Estacionamiento.



Plan dental.



Sala de lactancia y canasta con productos para bebé en caso de maternidad o paternidad.



Préstamo de nómina para colaboradores con contrato permanente.



Premios por antigüedad cada cinco años para colaboradores con contrato permanente.



Seguro de gastos médicos mayores para directivos y gerenciales.



Subsidio del 100% de nuestro servicio de comedor para becarios, personal de vigilancia, comedor y limpieza, así como el 50% para colaboradores permanentes y temporales.



DURANTE 2019 **OTORGAMOS SIETE PERMISOS PARENTALES, DOS PARA MADRES Y CINCO PARA PADRES**, DE LOS CUALES 100% SE REINCORPORARON A SUS ACTIVIDADES EN EL PERIODO OBJETO DE ESTE INFORME E INCLUSO UN AÑO DESPUÉS DE HABER SOLICITADO EL PERMISO.



Desarrollar y fidelizar a nuestro talento

404-1, 404-2, FS4

Comprometidos con el crecimiento y desarrollo profesional de la plantilla, así como para estar a la vanguardia en nuestra industria, ofrecemos una variedad de opciones de capacitación y formación a nuestros colaboradores, tanto profesionales como personales, que les permiten mejorar sus habilidades y conocimientos para desempeñar sus funciones, garantizar la satisfacción de nuestros clientes y alcanzar los resultados esperados del negocio.

En 2019 iniciamos el proceso de implantación de la **Cultura Azul de Crédito Real**¹ con nuestros colaboradores mediante cursos presenciales, logrando impactar al 90% de la plantilla.

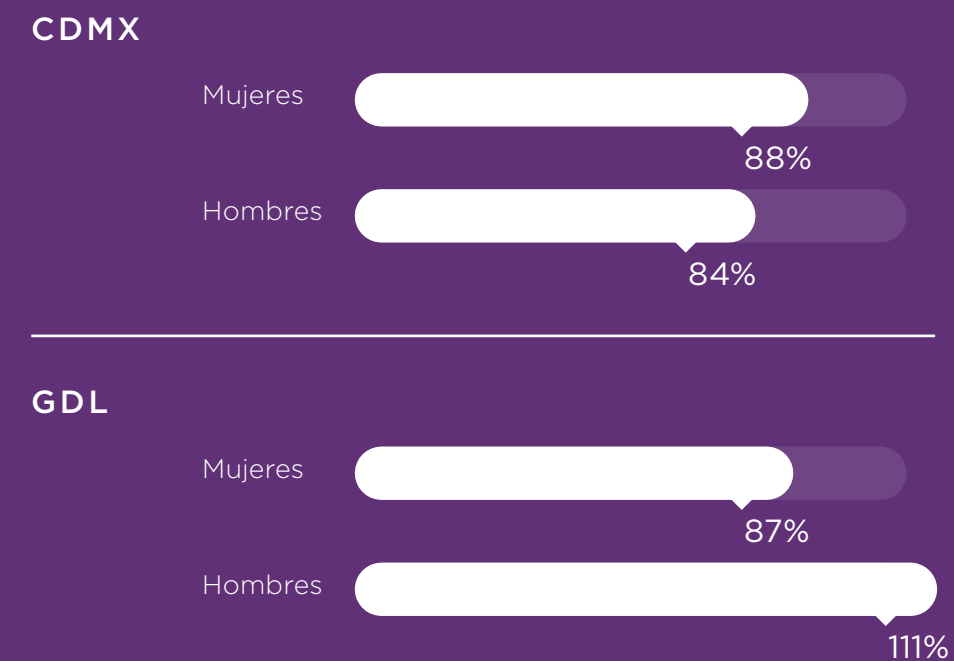


¹ Para conocer más sobre la Cultura Azul de Crédito Real, consulta el capítulo 2. de este informe.

Capacitación presencial en Cultura Azul por categoría laboral, género y ubicación 2019

	Ciudad de México		Guadalajara	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Nivel directivo	2	21	1	1
Ejecutivos	12	32	9	24
Administrativos	141	144	97	73
Total de colaboradores capacitados	155	197	107	98
Nivel directivo	119	281	32	32
Ejecutivos	229	609	420	1,720
Administrativos	1,978	2,304	1,783	1,264
Total de horas de capacitación	2,326	3,194	2,235	3,016
Nivel directivo	60	13	32	32
Ejecutivos	15	17	42	72
Administrativos	11	12	14	14
Media de horas de capacitación al año	12	13	17	26

Colaboradores capacitados en Cultura Azul sobre el total de colaboradores por género y ubicación 2019



Nota: en esta tabla se contemplan todos los colaboradores que recibieron capacitación en Cultura Azul durante 2019, incluidos aquellos que dejaron de trabajar en Crédito Real en este mismo año.

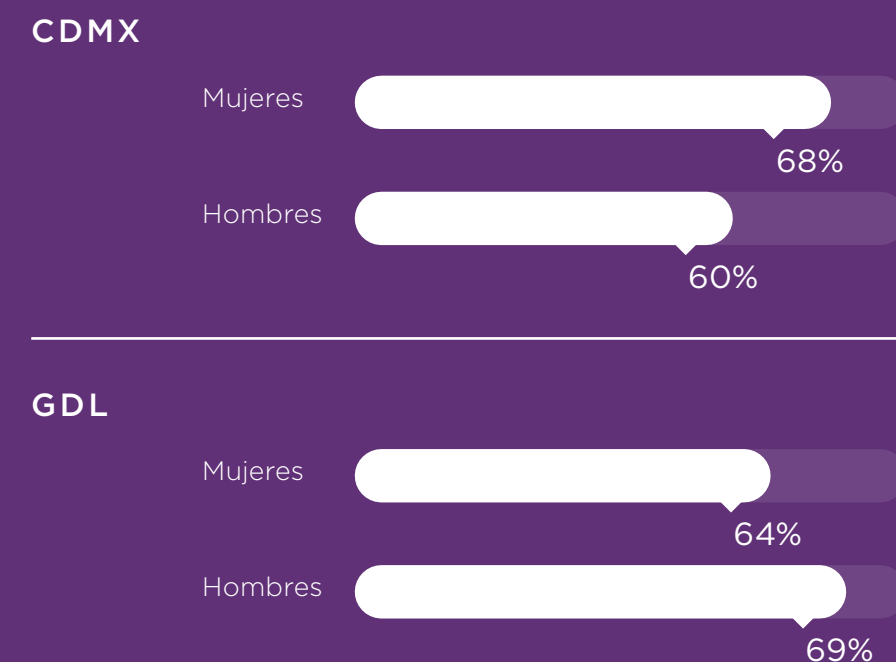


Asimismo, ofrecimos opciones de capacitación en línea para el desarrollo de habilidades de liderazgo, *coaching*, *team building* y *mentoring*, 64% de nuestros colaboradores las aprovecharon.

Capacitación *e-learning* por categoría laboral, género y ubicación 2019

	Ciudad de México		Guadalajara	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Nivel directivo	1	7	1	0
Ejecutivos	8	23	4	7
Administrativos	110	112	74	53
Total de colaboradores capacitados	119	142	79	61
Nivel directivo	9	89	2	0
Ejecutivos	92	278	21	36
Administrativos	1,320	1,339	372	267
Total de colaboradores capacitados	1,421	1,706	395	303
Nivel directivo	5	4	2	0
Ejecutivos	6	8	2	2
Administrativos	7	7	3	3
Total de colaboradores capacitados	7	7	3	3

Colaboradores capacitados en *e-learning* sobre el total de colaboradores por género y ubicación 2019



Nota: en esta tabla se contemplan todos los colaboradores que recibieron capacitación en *e-learning* durante 2019, incluidos aquellos que dejaron de trabajar en Crédito Real en este mismo año.

BRINDAMOS FACILIDADES PARA QUE 14 COLABORADORES CURSARAN MAESTRÍAS Y DIPLOMADOS SOBRE TEMAS DE SU INTERÉS.



Capacitación general por categoría laboral y género 2017-2019

	2017		2018		2019		% Δ 2019 vs 2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Nivel directivo	2	11	1	19	4	29	340%	53%
Ejecutivos	14	29	11	24	33	86	202%	259%
Administrativos	111	136	124	157	422	382	241%	144%
Total de colaboradores capacitados	127	176	136	200	460	497	238%	149%
Nivel directivo	231	659	11	167	162	402	1,331%	140%
Ejecutivos	951	1,278	400	734	762	2,643	91%	260%
Administrativos	3,799	3,753	4,529	5,212	5,453	5,174	20%	-1%
Total de horas de capacitación	4,981	5,690	4,940	6,113	6,377	8,219	29%	34%
Nivel directivo	116	60	6	9	54	21	854%	127%
Ejecutivos	45	28	19	18	36	52	91%	183%
Administrativos	15	17	18	20	20	20	10%	0%
Media de horas de capacitación al año	18	21	18	20	21	25	19%	30%

Nota: la media de horas de capacitación presentada para 2017 y 2018 es distinta a la reportada en años anteriores debido a reformulaciones en el cálculo. Para 2019 se consideran todos los colaboradores que recibieron formación en Cultura Azul y en *e-learning*, incluidos aquellos que recibieron ambas capacitaciones.

OTORGAMOS UN PROMEDIO ANUAL DE **23 HORAS DE FORMACIÓN POR COLABORADOR** DURANTE 2019.

Con el propósito de capitalizar el conocimiento derivado de las capacitaciones ofrecidas, diseñamos un proceso mediante el cual nuestros colaboradores nos comparten evidencias de cómo aplicaron lo aprendido en los cursos en su actividad dentro de Crédito Real a través de proyecto, de esta forma medimos los beneficios obtenidos derivados de la inversión en programas de formación. En 2019 recibimos 31 proyectos.



Evaluar para tomar las mejores decisiones para el talento

404-3

Para estar a la vanguardia en nuestra industria, así como para identificar a tiempo áreas de mejora y aprovechar oportunidades, consideramos la evaluación de nuestros colaboradores como una acción indispensable que nos permite obtener información para la toma de decisiones.

En ese sentido, durante 2019 implementamos cuatro iniciativas de evaluación:

- 1 **Evaluación de la eficiencia de la gestión del capital humano.** Contamos con mecanismos que nos permiten evaluar la efectividad de nuestros procesos y servicios.
- 2 **Identificación del talento.** Es el proceso que nos ayuda a identificar a nuestros colaboradores talentosos, ubicándolos en el mapa de talento.
- 3 **Mapa de talento.** Es la guía que establece los criterios para determinar las acciones de desarrollo y retención de nuestros colaboradores.
- 4 **Talent review.** En el programa de becarios contamos con diversos mecanismos de evaluación que nos permiten tomar decisiones sobre su futuro en Crédito Real.

TODOS NUESTROS COLABORADORES
RECIBIERON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
DURANTE 2019.



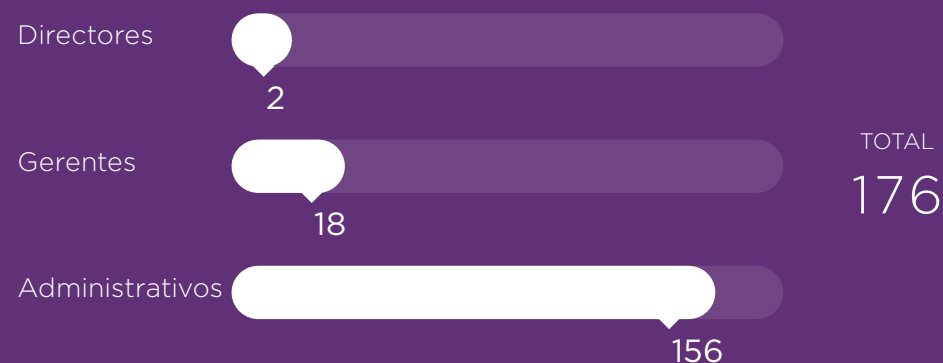


Colaboradores que recibieron evaluación de desempeño 2017-2019

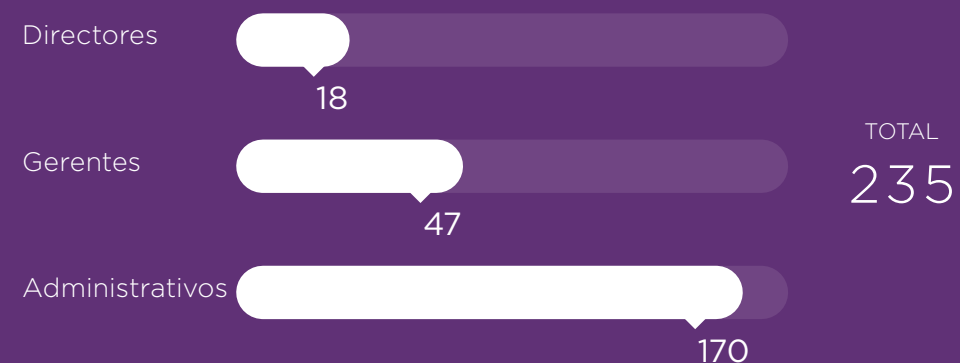
	2017		2018		2019	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores	2 100.00%	10 91.00%	1 50.00%	16 88.00%	4 133.33%	14 73.68%
Gerentes	12 57.00%	19 42.00%	11 52.38%	24 60.00%	17 80.95%	45 88.24%
Administrativos	111 45.00%	136 63.00%	62 24.60%	89 34.90%	106 38.55%	102 40.32%
Total	125 46.30%	165 60.22%	74 26.71%	129 41.48%	127 42.47%	161 49.85%

Evaluaciones de potencial (*assessments*) por categoría laboral y género 2019

MUJERES



HOMBRES



ASIMISMO, **APLICAMOS 411 EVALUACIONES DE POTENCIAL (ASSESSMENT)** PARA DAR SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ALINEACIÓN ESTRATÉGICA.



Bienestar

103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

En Crédito Real entendemos que garantizar el bienestar de nuestros colaboradores es fundamental para que puedan desempeñar sus funciones de la mejor manera, por esta razón sumamos esfuerzos para promover entornos de trabajo seguros, incluyentes, respetuosos y colaborativos, además de proporcionarles un salario emocional y programas que cuidan su salud física, psicológica y financiera.

Trabajamos alineados a distintas Normas Oficiales Mexicanas en materia de seguridad, con el objetivo de que nuestras instalaciones y espacios de trabajo siempre sean seguros. Además, contamos con un sistema de gestión basado en las disposiciones emitidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), el cual es auditado externamente por este mismo organismo.



Normas Oficiales Mexicanas

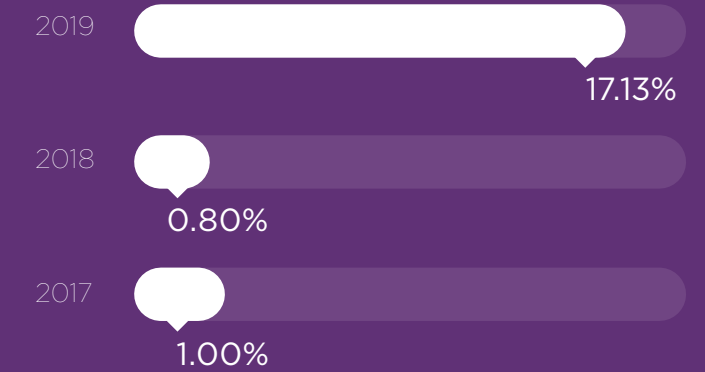
- ▶ NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad.
- ▶ NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad- Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo.
- ▶ NOM-004-STPS-1999, Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo.
- ▶ NOM-005-STPS-1998, Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas.
- ▶ NOM-006-STPS-2014, Manejo y almacenamiento de materiales-Condiciones de seguridad y salud en el trabajo
- ▶ NOM-009-STPS-2011, Condiciones de seguridad para realizar trabajos en altura.
- ▶ NOM-010-STPS-1999, Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se manejen, transporten, procesen o almacenen sustancias químicas capaces de generar contaminación en el medio ambiente laboral.
- ▶ NOM-011-STPS-2001, Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido.
- ▶ NOM-017-STPS-2008, Equipo de protección personal- Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.
- ▶ NOM-018-STPS-2000, Sistema para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.
- ▶ NOM-022-STPS-2008, Electricidad estática en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad.
- ▶ NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
- ▶ NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.
- ▶ NOM-029-STPS-2011, Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad.
- ▶ NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades.
- ▶ NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.



En 2019 registramos cuatro accidentes que sucedieron en el trayecto al trabajo, por lo que seguiremos trabajando para reforzar nuestras medidas de seguridad, de modo que podamos garantizar la integridad de nuestros colaboradores, incluso desde antes de que lleguen a nuestras instalaciones. Por otro lado, no registramos ninguna enfermedad profesional este año.

	Mujeres	Hombres
Tasa de accidentes relacionados con el trabajo	0.00%	1.34%
Número de accidentes registrados	0	4
Número de días perdidos	0	43
Tasa de días perdidos	0.00%	11.78%

Tasa de ausentismo





A nivel corporativo contamos con una Comisión de Higiene y Seguridad, que representa al 100% de nuestros colaboradores, la cual sesiona varias veces al año para garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para que las operaciones de Crédito Real sean seguras, de modo que podamos prevenir riesgos y accidentes laborales. En caso de detectar riesgos o actos inseguros, esta Comisión es la responsable de documentar los hallazgos, establecer las acciones de mejora y dar el seguimiento correspondiente a su ejecución.

Con el objetivo de informar a nuestros colaboradores en materia de seguridad y salud ocupacional, constantemente enviamos información desde el correo oficial de comunicación interna, publicamos temas de interés en las pantallas de las instalaciones y organizamos pláticas preventivas de salud y protección civil. Asimismo, ponemos a disposición de nuestros colaboradores la red social corporativa y el correo electrónico serviciosalpersonal@creditoreal.com.mx para que puedan reportar los riesgos que identifiquen en su trabajo cotidiano.



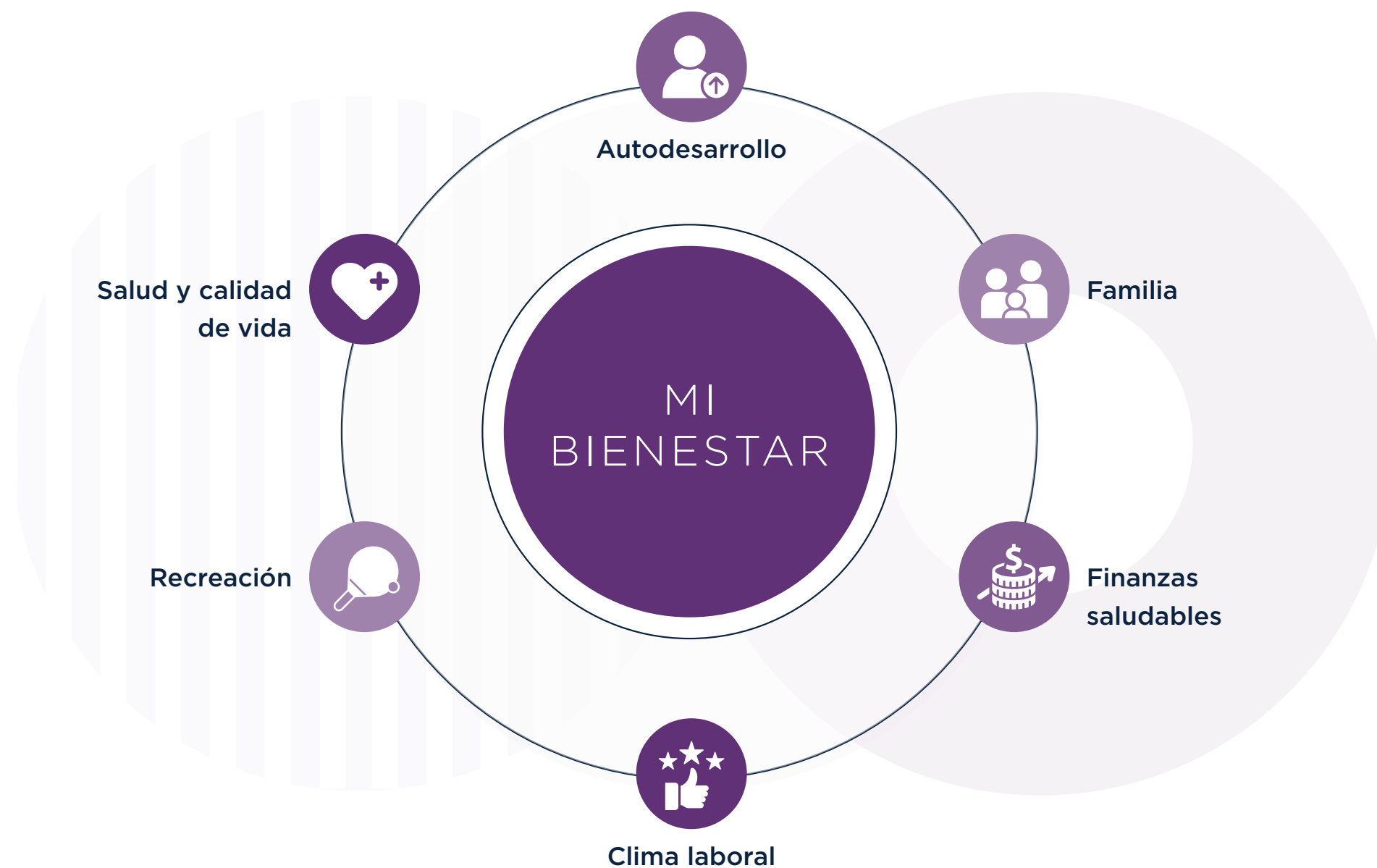
Contamos con brigadas de atención a emergencias cuyos integrantes reciben capacitación trimestral en temas de evacuación y rescate, comunicación, primeros auxilios y prevención y combate de incendios por parte de proveedores expertos, además se realizan simulacros con la finalidad de estar preparados para salvaguardar la integridad y seguridad de nuestros colaboradores en situaciones de emergencia.

EN 2019 CAPACITAMOS A **33 BRIGADISTAS Y SEIS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE HIGIENE Y SEGURIDAD EN TEMAS DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**, ASIMISMO, **BRINDAMOS 198 HORAS DE FORMACIÓN A 53 COLABORADORES BRIGADISTAS** EN COMBATE DE INCENDIOS, PRIMEROS AUXILIOS, PREVENCIÓN Y RESCATE.



Para velar por la salud física, psicológica y financiera de nuestros colaboradores contamos con el programa **Mi Bienestar**, que contempla seis iniciativas para las cuales llevamos a cabo diferentes actividades que en conjunto buscan promover el bienestar integral de nuestro equipo.

Además, como parte de las acciones de mejora continua para este modelo, llevamos cabo encuestas que nos permiten conocer el grado de satisfacción de nuestra plantilla con respecto a las actividades implementadas.





Autodesarrollo

Reconocemos que el desarrollo de nuestros colaboradores es responsabilidad de cada uno de ellos, por esta razón promovemos una serie de actividades que les permitan alcanzarlo como: Biblioteca Crédito Real, capacitación institucional y normativa, capacitación técnica, formación de líderes y planes de desarrollo individual.



Finanzas saludables

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, es nuestra responsabilidad reforzar la educación financiera en nuestro ámbito de influencia y principalmente con nuestros colaboradores. Al respecto, contamos con Hablemos de Finanzas con Crédito Real, una iniciativa en la que impartimos pláticas con las herramientas necesarias para fortalecer las estrategias de administración e inversión de los recursos económicos de nuestros colaboradores y sus familias.



Familia

Durante 2019 organizamos actividades para celebrar festividades como el día de la familia, día del niño, día de las madres, día del padre, día de verano y día de muertos, contando con la participación de las familias de nuestros colaboradores.



Recreación

Llevamos a cabo reuniones de convivencia e integración entre colaboradores para fortalecer el sentido de pertenencia. Algunas fueron: rosca de reyes, día de la candelaria, día de muertos, amigo secreto, aniversarios, cumpleaños y la celebración de fin de año.



Salud y calidad de vida

Procuramos la salud de nuestros colaboradores poniendo a su alcance distintos beneficios como estudios clínicos, servicios de odontología y optometría, atención psicológica y seguro de gastos médicos mayores, además de otras iniciativas como pláticas sobre prevención de enfermedades y programas de salud.

En 2019 brindamos:

- ▶ Servicios de nutrición mensuales.
- ▶ Asesorías como parte de la iniciativa Desafío de peso a 33 colaboradores.
- ▶ 60 estudios mamarios*.
- ▶ 60 estudios sanguíneos de próstata*.
- ▶ 60 ultrasonidos de hígado y vesícula*.
- ▶ Masajes todos los jueves en nuestras instalaciones para el control de estrés.

* Aplicables a nuestros colaboradores y sus familias.

TODOS NUESTROS COLABORADORES SE ENCUENTRAN AFILIADOS AL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS).

Adicionalmente, este año implementamos la primera fase de la NOM 035 informando a los colaboradores sobre los planes de acción para identificar, prevenir y apoyar la atención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo a través del documento Propuestas de valor para el colaborador.



Inclusión financiera

203-1, 203-2, 413-1, 416-1, FS1, FS13, 103-1, 103-2, 103-3, FS14, FS16

EN CRÉDITO REAL TRABAJAMOS POR LA INCLUSIÓN FINANCIERA, PUES ESTAMOS CONVENCIDOS QUE **INCENTIVAR OPORTUNIDADES PARA LOS GRUPOS MÁS VULNERABLES ES CRUCIAL PARA EL DESARROLLO DE MÉXICO.**

EMPODERAMIENTO DE MUJERES

Con el propósito de contribuir a la inclusión y la equidad de género, desde 2018 hemos desarrollando una iniciativa en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y *Value for Women* para otorgar financiamiento y beneficios especiales a mujeres empresarias y a empresas con mujeres en cargos directivos o cuya base de accionistas esté conformada en un 51% o más por mujeres.

Con la consultora *Value for Women* colaboramos para crear una propuesta de valor para nuestro segmento de mujeres PyME con dos objetivos:

- 1 Desarrollar una investigación a través de un análisis del portafolio, procesos y productos existentes, encuestas, grupos focales, así como entrevistas con clientes actuales y potenciales.
- 2 Diseñar y proveer capacitaciones y talleres a los diferentes miembros de los equipos de ventas y operaciones sobre la propuesta de valor.

El resultado fue el producto **Mujer Real** que lanzamos en octubre, desde el cual ofrecemos arrendamiento, flotillas o factoraje con condiciones especiales para mujeres que lideran PyMEs.

Y finalmente el 10 de diciembre de 2019 nos suscribimos a una línea de crédito por USD \$50'000,000 a un plazo de cinco años con el banco BID Invest, miembro del Grupo BID. Los recursos de esta transacción se utilizarán para impulsar Mujer Real, continuar fortaleciendo la posición de mercado de Crédito Real en este segmento y convertirnos en una institución financiera no bancaria preferente para las mujeres emprendedoras.



LA LÍNEA DE CRÉDITO DEL BID SOLO SE PODRÁ UTILIZAR PARA NUESTRO SEGMENTO DE PYMES, EL CUAL CORRESPONDE AL **15.8% DE NUESTRA CARTERA DE CRÉDITO.**



Al interior de Crédito Real estamos impulsando el empoderamiento de las mujeres para que vayan creciendo dentro de la organización. Ejemplo de ello son:

► **Claudia Jolly**
Directora de Tesorería

► **Elena Vallejo**
Directora de Talento
y Desarrollo
Organizacional

► **María del Carmen
Llaneza**
Subdirectora de
Operaciones
Arrendamiento

Ellas reconocen que el género no ha sido una limitante para su trayectoria y crecimiento profesional.



Identificamos que a través de las PyMEs lideradas por mujeres, así como del empoderamiento femenino al interior de la compañía contribuimos a cuatro de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas para construir un mundo más próspero y sostenible.



Si bien en Crédito Real seguimos trabajando en definir los ODS en los que más impactamos a través de nuestro negocio, esta iniciativa es un primer paso para identificarlos y establecer métricas que nos permitan medir su cumplimiento.



ALIANZA CRÉDITO REAL- EL BUEN SOCIO

Desde 2017 iniciamos un proyecto de inclusión financiera de pequeños productores agrícolas, convencidos que con tecnología y educación financiera podemos fomentar su acceso a financiamiento y a oportunidades de emprendimiento, contribuyendo así al desarrollo económico de sus familias y de México.

Este proyecto tiene dos vertientes:



AL FINALIZAR EL PROYECTO EN 2021, CRÉDITO REAL HABRÁ OTORGADO **MXN \$360,000 EN MONTOS MENSUALES PARA LAS BECAS DE LOS CINCO APICULTORES.**

1 Facilitar el contacto entre organizaciones de productores y financiadores potenciales mediante la creación de una plataforma de pre-calificación de crédito.

Desarrollamos una herramienta para que pequeños productores interesados en los servicios financieros de El **Buen Socio**, organización que impulsa proyectos productivos con impacto social o ambiental, puedan hacer una pre-calificación de crédito. La herramienta se encuentra en una plataforma digital de Crédito Real, mientras que el financiamiento es otorgado por El Buen Socio.

2 Financiar la capacitación de pequeños productores en temas financieros y empresariales básicos para prepararlos a ser sujetos de crédito.

A raíz de un taller al que asistimos en Mérida en conjunto con El Buen Socio, aportamos cinco becas para el **Diplomado de Formación para Formadores** para apicultores, impartido por el Colegio de la Frontera Sur (ECOSUR), cuyo objetivo es brindar las herramientas, conocimientos y metodologías a los formadores para que puedan diseñar planes de capacitación que den respuesta a los requerimientos de sus organizaciones y al mismo tiempo les permitan aumentar su producción, mejorar la calidad de su producto y reducir costos.

El diplomado es parte del proyecto “Detonando el emprendimiento rural: fortalecimiento e innovación en la cadena productiva de la miel en Chiapas”, y tendrá una duración de 24 meses.

Uno de los propósitos principales del proyecto es poder contar con cinco apicultores capacitados como formadores, que sean especialistas no solo en buenas prácticas de manejo apícola en campo, sino también en pedagogía básica para que ellos mismos identifiquen las necesidades de sus organizaciones y comunidades y puedan transmitir sus conocimientos a aproximadamente 30 apicultores cada uno, teniendo como meta un total de 1,500 apicultores formados y fortalecidos.



EDUCACIÓN FINANCIERA

Además de nuestro compromiso con el desarrollo económico, en Crédito Real trabajamos para fortalecer la salud financiera de nuestros clientes, porque de ello depende que puedan alcanzar sus metas. En este sentido, les ofrecemos dos herramientas de educación financiera para que puedan aprovechar de la mejor manera los servicios que les ofrecemos.

1 Hablamos de finanzas con Crédito Real

Programa que llevamos a cabo en sinergia con la CONDUSEF¹ mediante cinco acciones.

- ▶ Patrocinio de materiales impresos con temas como ahorro, presupuestos, seguros, inversiones, plan para el retiro y finanzas básicas.
- ▶ Réplica para nuestros colaboradores del boletín “Consejos para tu bolsillo”.
- ▶ Publicación del banner “Educa tu cartera” en nuestra página web vinculado al micrositio de Educación Financiera de la CONDUSEF.
- ▶ Réplica de los conocimientos adquiridos en el taller “Formador de formadores de Educación Financiera” para nuestros clientes, colaboradores y público en general.
- ▶ Patrocinio de material promocional educativo.
- ▶ Difusión entre nuestros colaboradores de los materiales de Educación Financiera.

2 Inclusión financiera de pequeños productores agrícolas

Plataforma con el que buscamos fomentar el acceso al financiamiento de los pequeños productores agrícolas a través de herramientas tecnológicas y educación financiera.



¹ CONDUSEF: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.



Relación con la comunidad

413-1

CRÉDITO REAL TENNIS CENTER

Como desde hace varios años, seguimos impulsando Crédito Real Tennis Center, una academia de tenis de alto rendimiento para niños y jóvenes. La academia, ubicada en Mérida, Yucatán, cuenta con instalaciones de primer nivel, 13 canchas oficiales, dos gimnasios, área de fisioterapia, cafetería, laboratorio biomecánico y dormitorios, entre otras amenidades enfocadas al desarrollo de los deportistas.

- + + INVERTIMOS MXN \$3.7 MILLONES DE PESOS EN CRÉDITO REAL TENNIS CENTER.

En 2019, 82 alumnos formaron parte del Tennis Center, 20 en el sistema de internos, 12 como externos y 50 en el concepto “Academia”. En verano nos visitaron 49 alumnos de diferentes estados de la República y diferentes partes del mundo. Del total de alumnos, 20 están becados con diferentes porcentajes, además, algunos compiten a nivel mundial.

Por otro lado, en conjunto con Promotenis (empresa líder en organización de torneos de Tenis) organizamos la 6° edición del **Morelos Open Crédito Real**, un torneo de tenis en el que participaron jugadores nacionales e internacionales.

Morelos Open Crédito Real se llevó a cabo en el Racquet Club de Cuernavaca. En esta ocasión el torneo se realizó en ambas modalidades, dobles y singles. Tuvo la participación de más de 60 jugadores nacionales e internacionales con una asistencia aproximada de 5,000 personas, las cuales gozaron de los partidos durante la semana. El torneo cumple con las condiciones que solicita la ATP (*Association of Tennis Professionals*), siendo uno de los mejores eventos que buscan los jugadores para sumar puntos a su ranking.



Patrocinios 2017-2019

	2017 (MXN)	2018 (MXN)	2019 (MXN)	% Δ 2019 vs 2018 (MXN)
Morelos Open Crédito Real	\$1.97	\$2.00	\$2.00	0%

Cifras expresadas en millones de pesos.



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Promovemos la participación voluntaria de nuestros colaboradores, sus familiares y amigos en actividades benéficas, a través de nuestro voluntariado corporativo.

Desde hace dos años, hemos enfocado estos esfuerzos en actividades de reforestación en conjunto con Naturalia, asociación civil que promueve la conservación de especies y ecosistemas mexicanos.

En julio de 2019 realizamos un día de reforestación en la comunidad de San Miguel Castañas, en Tepetzotlán, Estado de México, contando con la participación de más de 78 voluntarios, quienes plantaron más de 1,200 árboles *pinus greggii* y *pinus montezumae*. Asimismo, Naturalia brindó una plática de inducción y concientización ambiental a nuestros colaboradores.





MEDIO AMBIENTE



NOS IMPULSA PENSAR EN UN MEJOR FUTURO

2.57 GJ
de CO₂e por colaborador
de intensidad energética

0.52 tCO₂e
por colaborador de intensidad
de emisiones

5,712 m³
de agua consumidos



MEDIO AMBIENTE

103-1, 103-2, 103-3

Nos impulsa pensar en un mejor futuro, por lo que trabajamos constantemente en gestionar de manera eficiente los recursos que necesitamos para operar, así como en mitigar los impactos negativos de nuestro negocio en el medio ambiente.

LA INFORMACIÓN QUE A CONTINUACIÓN SE REPORTA SOBRE NUESTROS CONSUMOS DE ENERGÍA, AGUA Y MATERIALES, AL IGUAL QUE NUESTRA GENERACIÓN DE EMISIONES Y RESIDUOS, **CORRESPONDE ÚNICAMENTE A LAS OFICINAS DE CRÉDITO REAL EN CIUDAD DE MÉXICO, LAS CUALES REPRESENTAN EL 66% DEL TOTAL DE NUESTRA OPERACIÓN,** TOMANDO COMO BASE EL TOTAL DE NUESTROS COLABORADORES.



Energía

102-11, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, PM7

EN 2019 INICIAMOS CON UN PLAN DE ACCIÓN PARA MITIGAR EL IMPACTO DE NUESTRA OPERACIÓN EN EL MEDIO AMBIENTE Y ADAPTARNOS AL CAMBIO CLIMÁTICO. PARTE DE ESTE PLAN CONSISTIÓ EN EVALUAR LA INSTALACIÓN DE PANELES SOLARES EN NUESTRAS OFICINAS DE CIUDAD DE MÉXICO, LO QUE NOS PERMITIRÍA AHORRAR HASTA 20% EN EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

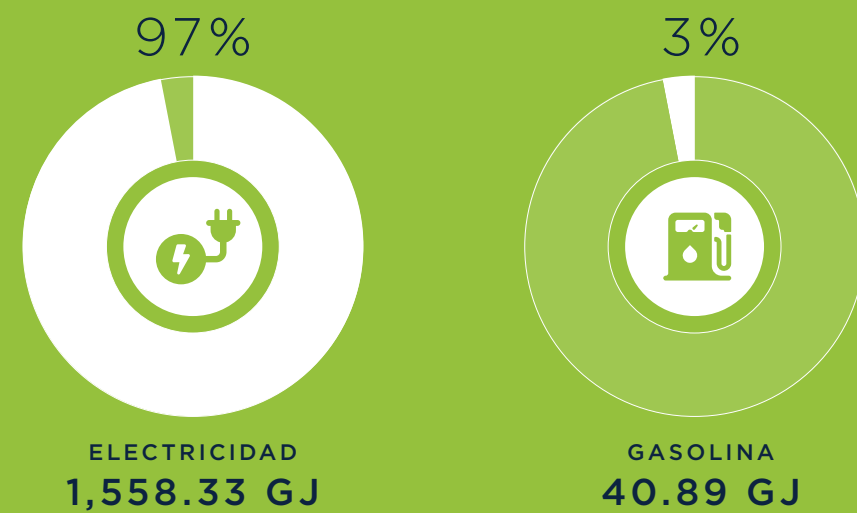
En Crédito Real, debido a la naturaleza del negocio, consumimos principalmente energía eléctrica para operar en nuestras oficinas y gasolina para la mensajería.

En 2019 consumimos 1,599.22 GJ de energía, 81 GJ más que en 2018, esto se debió a que incrementó nuestra plantilla en 24.55% y a que la cantidad de envíos realizados entre nuestros clientes distribuidores, filiales, subsidiarias, organizaciones de la sociedad civil, proveedores y socios de negocio también aumentó.

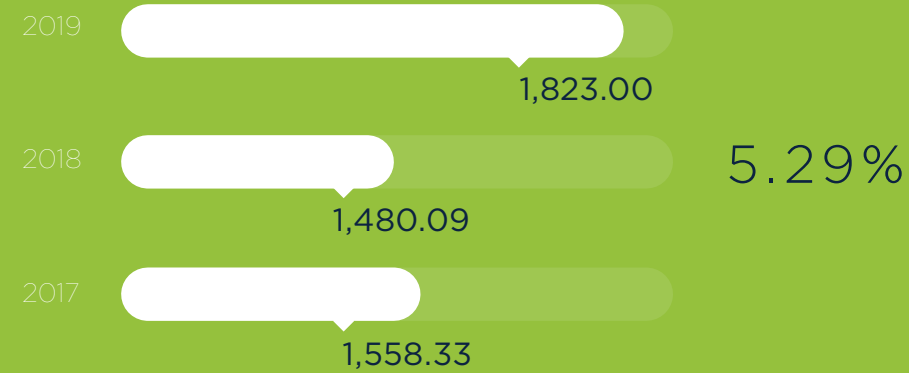




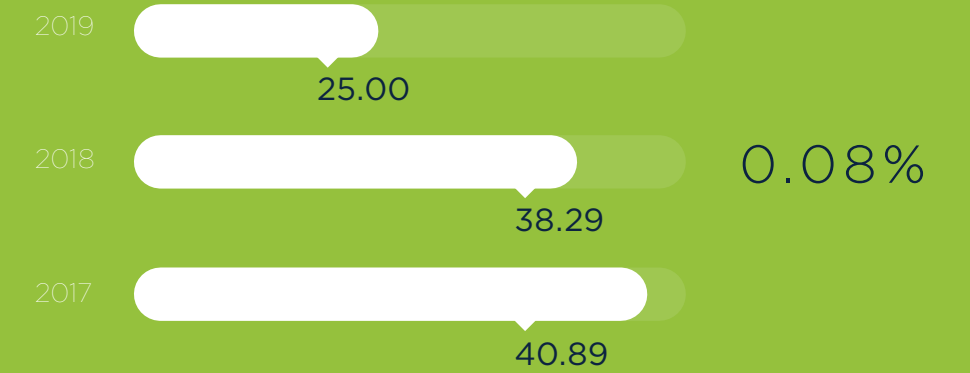
Consumo energético 2019



Consumo de electricidad (GJ)



Consumo de gasolina (GJ)



Consumo energético (GJ)

	2017	2018	2019	% Δ 2019 vs 2018
Electricidad	1,823.00	1,480.09	1,558.33	5.29%
Gasolina	25.00	38.29	40.89	0.08%
Total	1,848.00	1,518.38	1,599.22	0.05%





Como parte del compromiso por transparentar con nuestros grupos de interés el impacto ambiental de Crédito Real, por primera vez reportamos los kilómetros y cantidad de viajes que nuestros colaboradores realizaron durante el año.

Viajes realizados 2019

	Km	CANTIDAD DE VIAJES
Avión		
Nacionales	346,612	506
Internacionales	637,888	208
Autobús	75,094	216
Total	1,059,594	930



Adicionalmente, el edificio donde se encuentran nuestras oficinas de Ciudad de México cuenta con la certificación LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*)¹ *Gold*, lo cual quiere decir que está diseñado para mejorar la eficiencia energética e hídrica, incrementar el uso de energías renovables para cubrir la demanda energética y al mismo tiempo brindar espacios con mejores condiciones para la salud y productividad de nuestros colaboradores.

Por otro lado, llevamos a cabo distintas acciones para disminuir nuestro consumo de energía como el fomento al uso de videoconferencias en lugar de reuniones presenciales, iniciativas de carpool entre los colaboradores y alternativas de *home office*.

¹ LEED es un sistema de certificación de edificios sostenibles desarrollado por el *US Green Building Council*. Incorpora aspectos relacionados con la eficiencia energética, el uso de energías alternativas, la mejora de la calidad ambiental interior, la eficiencia del consumo de agua, el desarrollo sostenible de los espacios libres y la selección de materiales.



Emisiones

305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-6, 305-7, PM9

Medimos y reportamos nuestras emisiones Alcance 1, 2 y 3 de acuerdo con la NMX-SAA-14064-1-IMNC-2007, la norma ISO 14064-1:2006, el Reglamento de la Ley General de Cambio Climático (LGCC) en materia del Registro Nacional de Emisiones (RENE) y la calculadora de emisiones (ICAO).

POR PRIMERA VEZ REPORTAMOS NUESTRAS EMISIONES DE ALCANCE 3 QUE CORRESPONDEN A LOS VIAJES QUE NUESTROS COLABORADORES HICIERON EN AVIÓN Y AUTOBÚS.

Emisiones GEI (tCO₂e)

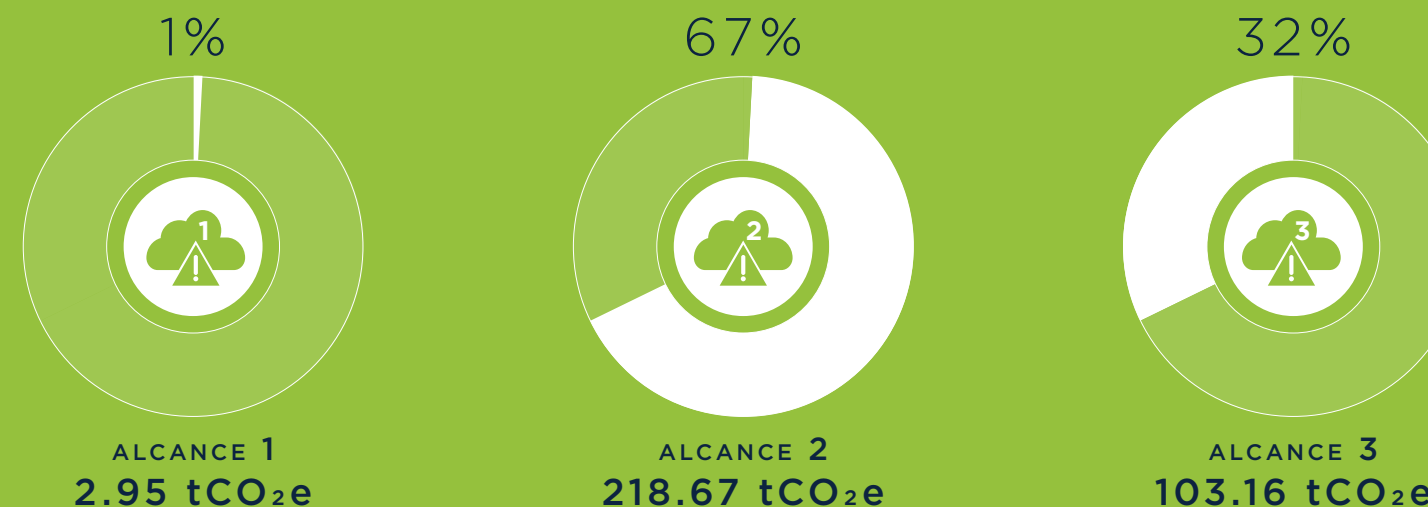
	2017	2018	2019	% Δ 2019 vs 2018
Alcance 1	3.56	2.88	2.95	2.43%
Alcance 2	294.7	216.59	218.67	0.96%
Alcance 3	S/I	S/I	103.16	-
Total	298.26	219.47	324.78	0.97%

S/I: sin información.

EN 2019, LA INTENSIDAD DE EMISIONES² FUE **0.52 TCO₂e POR COLABORADOR.**

² Los gases incluidos en el cálculo de intensidad de emisiones fueron los correspondientes a los Alcances 1, 2 y 3: CO₂, CH₄ y N₂O.

Emisiones GEI 2019



Notas sobre el cálculo de emisiones:

- Alcance de la información: operaciones en Ciudad de México (Alcance 1 y 2), viajes en avión y autobús (Alcance 3).
- El año 2016 es la línea base para los cálculos de las emisiones de Alcance 1 y 2, mientras que 2019 es la línea base para las emisiones de Alcance 3.
- La metodología utilizada para el cálculo fue la establecida por el Registro Nacional de Emisiones (RENE).
- Los gases incluidos en el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (Alcance 1) son: CO₂, con un factor de conversión de 6.93E-05 (t/MJ); CH₄, con un factor de conversión de 2.50E-05 (kg/MJ); y N₂O, cuyo factor de conversión es 8.00E-06 (kg/MJ).
- El gas incluido en el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (Alcance 2) es: CO₂, con un factor de emisión de 0.505 tCO₂e/MWh, establecido por el Sistema Eléctrico Nacional.
- Las emisiones de Alcance 3 se calcularon bajo la metodología del ICAO (*Carbon Emissions Calculator*).



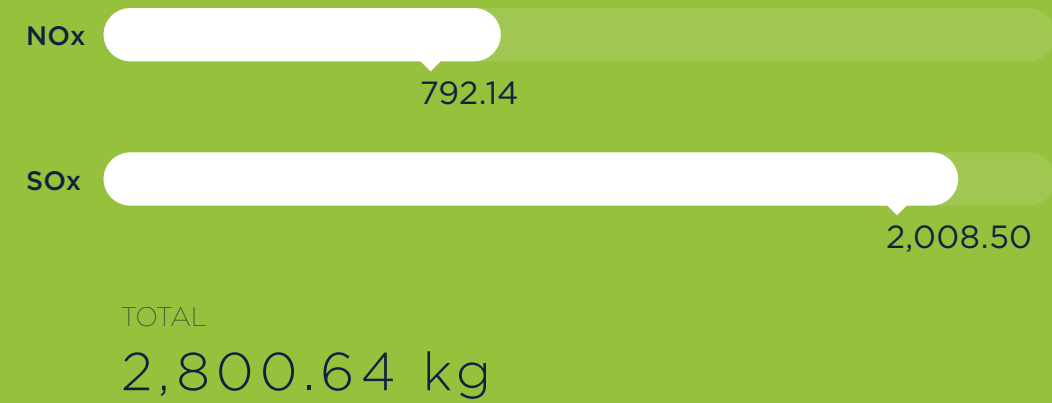
Con el mismo interés de mejorar la gestión energética de Crédito Real, reportamos nuestras emisiones de óxido de azufre (NOx) y óxido nitroso (SOx), que se derivan del consumo de energía eléctrica y gasolina.

Emisiones de NOx y SOx (kg)

	2017	2018	2019	% Δ 2019 vs 2018
NOx	926.76	752.38	792.14	0.05%
SOx	2,349.81	1,907.68	2,008.50	0.05%
Total	3,276.57	2,660.06	2,800.64	0.05%

Nota. La metodología utilizada para el cálculo fue el Inventario de Emisiones de Compuestos y Gases de Efecto Invernadero 2016.

Emisiones de NOx y SOx (kg) 2019





Agua

303-1, 303-3, 303-4, 303-5, 306-1

Atendiendo la realidad hídrica en México, promovemos el uso responsable del agua a través de nuestra red social interna, así como en la capacitación a los colaboradores de nuevo ingreso, además de que incentivamos el consumo de aguas residuales para los servicios sanitarios de las oficinas.

De acuerdo con *Aqueduct Water Risk Atlas*, la zona en la que se encuentran nuestras instalaciones en la Ciudad de México está evaluada con un estrés hídrico extremadamente alto. El agua que utilizamos proviene de dos fuentes principales, el sistema de agua potable de la Ciudad de México, que abastece los lavabos, y la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) que alimenta los inodoros y mingitorios.

Durante 2019 consumimos 5,712 m³ de agua, equivalentes a 5.71 megalitros, mismos que pasaron por la PTAR para ser reutilizados y que posteriormente fueron descargados al sistema de drenaje profundo del Sistema de Aguas de la Ciudad de México, de conformidad con las leyes aplicables.

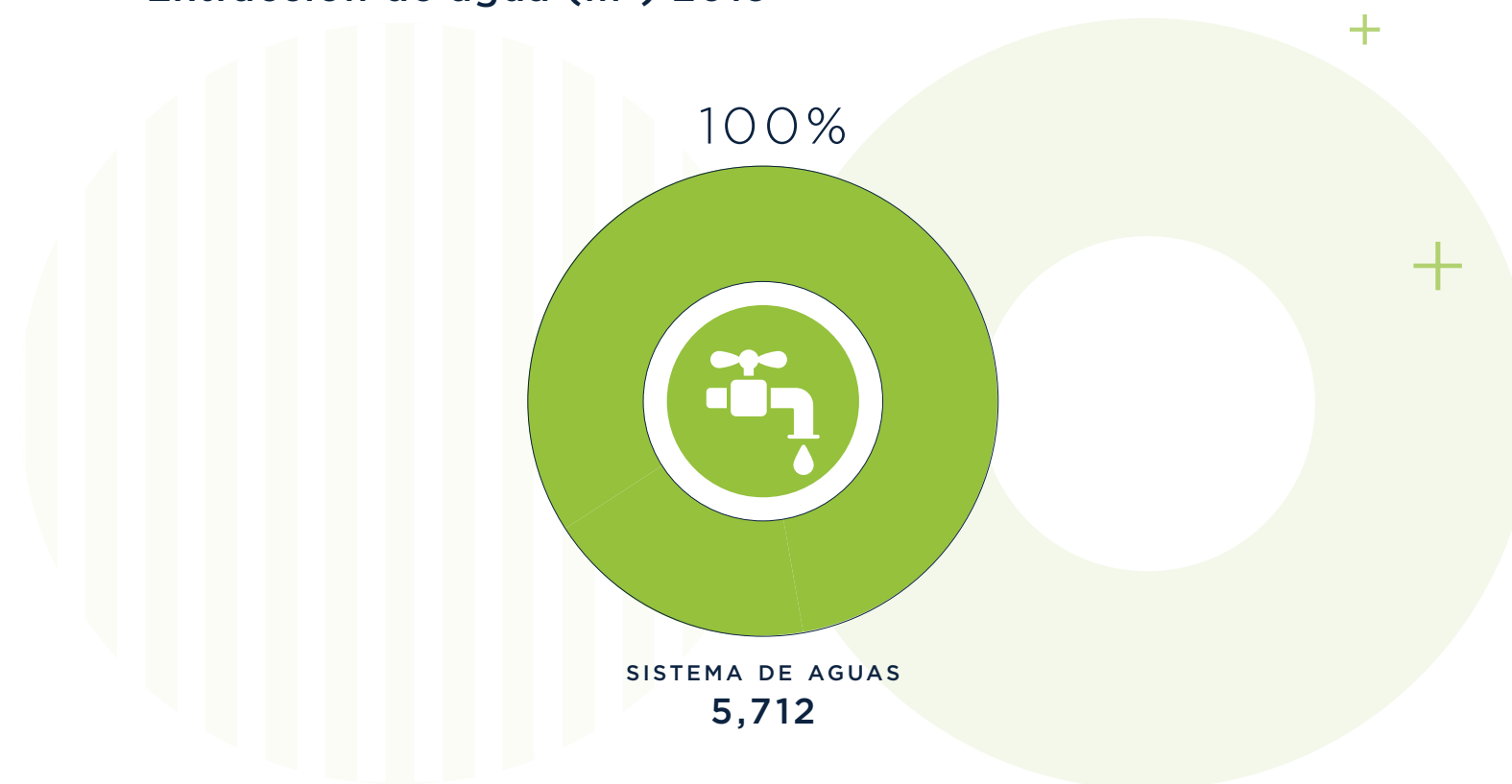


Extracción de agua (m³)

	2017	2018	2019	% Δ 2019 vs 2018
Total	5,096	4,989	5,712	14.49

Nota. El alcance del consumo de agua corresponde únicamente a la Ciudad de México.

Extracción de agua (m³) 2019





Materiales y residuos

301-1, 306-2, PM8

La impresión de papel es la actividad más significativa en la que consumimos recursos y el papel es el insumo más relevante, razón por la que gran parte de este recurso es de origen reciclado.

Materiales utilizados (toneladas)

	2017	2018	2019	% Δ 2019 vs 2018
Cartuchos de tóner	0.02 (23 unidades)	0.03 (29 unidades)	0.07 (54 unidades)	86%
Pilas alcalinas	0.004	0.002	0.005	150%
Papel	1.80	1.75	2.72	55%
Vasos de papel de cafeteras	S/I	0.40	0.20	-50%

S/I: sin información.

Por la naturaleza del negocio, los principales residuos que generamos se relacionan con nuestra actividad en oficinas. En 2019 enviamos a reciclaje 44.9 kilogramos de residuos peligrosos y 6.8 de no peligrosos.

Aunado a lo anterior, pertenecemos al programa HP *Planet Partners* en donde los cartuchos de tóner y tinta que utilizamos se someten a un proceso de reciclaje para reducirlos a materias primas que se pueden volver a utilizar en la fabricación de nuevos plásticos y metales.



GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA



NOS IMPULSA HACER LO CORRECTO

Cero
denuncias recibidas relacionadas
con actos de discriminación

72%
de nuestros colaboradores
capacitados en derechos humanos

362 colaboradores
capacitados en anticorrupción



GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA

Nos impulsa hacer lo correcto, por esta razón

trabajamos apegados a los más altos estándares de ética e integridad, así como bajo una estructura sólida de gobierno corporativo con el objetivo de salvaguardar los intereses de la compañía y generar valor para nuestros grupos de interés.



Código de Ética y Conducta

103-1, 103-2, 103-3, 102-16, 102-17, 102-34, PM2, PM4, PM5, PM10

En Crédito Real fomentamos el sentido de orgullo y pertenencia entre nuestros colaboradores, cuya base son los valores y el **Código de Ética y Conducta**¹ que nos dan identidad. La puesta en práctica de ambos nos permite enfocar el comportamiento de todos los que formamos parte de la compañía para alcanzar nuestros objetivos organizacionales.

Nuestro Código de Ética y Conducta es el documento que contiene las normas, ética profesional, disposiciones de trabajo y estándares de comportamiento a seguir por parte de nuestros

consejeros, colaboradores, socios comerciales, proveedores, accionistas, clientes, comunidad, gobierno y cualquier entidad que se relacione con Crédito Real.

Asimismo, el código establece los derechos y obligaciones de los colaboradores, respetando su dignidad como individuos, y garantiza la igualdad de oportunidades, el rechazo a cualquier tipo de discriminación, así como la protección a los derechos humanos, entre otras cosas.



¹ Consulta nuestro Código de Ética y Conducta en:
https://www.creditoreal.com.mx/hubfs/Corporativo_PDFs/Gobierno_Corporativo/CODIGODEETICA_2019_espan%C3%9Eol.pdf?hsLang=es-mx



Recientemente incorporamos a nuestro Código de Ética y Conducta los **Principios de Responsabilidad Social Empresarial** con el fin de asegurar la generación de valor responsable y sustentable.

- 1 Respetamos las normas y buscamos ir más allá de la letra de la ley hacia un espíritu de transparencia, confianza y rendición de cuentas.
- 2 Respetamos la dignidad humana con justicia y equidad en todas nuestras acciones.
- 3 Brindamos condiciones laborales favorables para la calidad de vida que sean equitativas y que contribuyan al desarrollo profesional y humano.
- 4 Respetamos el medio ambiente en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a su preservación.
- 5 Prevenimos y combatimos la realización de actos de Corrupción interna y externamente con una Política de Prevención de Corrupción.

- 6 Contribuimos al desarrollo social como parte de nuestra estrategia para aumentar el capital social y que contribuya de forma significativa al bien común.
- 7 Buscamos la competitividad sin causar daños, apoyamos al comercio multilateral, la competencia justa, y ser responsable y ético en la publicidad, la calidad de productos y/o servicios, la distribución y la promoción.
- 8 Establecemos por escrito el compromiso de la organización con sus grupos de interés, damos seguimiento, diálogo y buscamos iniciativas y/o estrategias competitivas de beneficio mutuo y verificamos su cumplimiento.
- 9 Implantamos procesos y sistemas de gestión de Responsabilidad Social que contribuyan a la adopción de los principios aplicados en los ámbitos y grupos de interés.
- 10 Nos desempeñamos con base en los valores corporativos, promovemos y vigilamos su cumplimiento permanentemente; los hemos Incluido en el Código de Ética y Conducta y los hacemos públicos.

Cada vez que un nuevo colaborador se integra a trabajar a Crédito Real debe firmar que acepta y cumplirá con lo establecido en el Código de Ética y Conducta. No obstante, buscando reforzar el conocimiento de este código, así como su vigencia, durante 2019 todos nuestros colaboradores tomaron una actualización de su contenido vía *e-learning*.

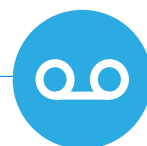


ASIMISMO, PROMOVEMOS UNA CULTURA DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA A LO LARGO DE NUESTRA CADENA DE VALOR. **EN 2019 COMUNICAMOS AL 100% DE NUESTROS PROVEEDORES SOBRE EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE CRÉDITO REAL.**

Para reportar incumplimientos al código, cualquiera de nuestras políticas, así como casos de soborno, corrupción, robo de bienes, abuso de autoridad, fraudes, acoso sexual, agresión física o verbal, ponemos al alcance de nuestros consejeros, directivos y colaboradores la **línea de denuncia** a través de distintas vías de comunicación confidenciales e independientes:



TELÉFONO
01 800 062 1673
de lunes a viernes de
8:00 a.m. a 10:00 p.m.



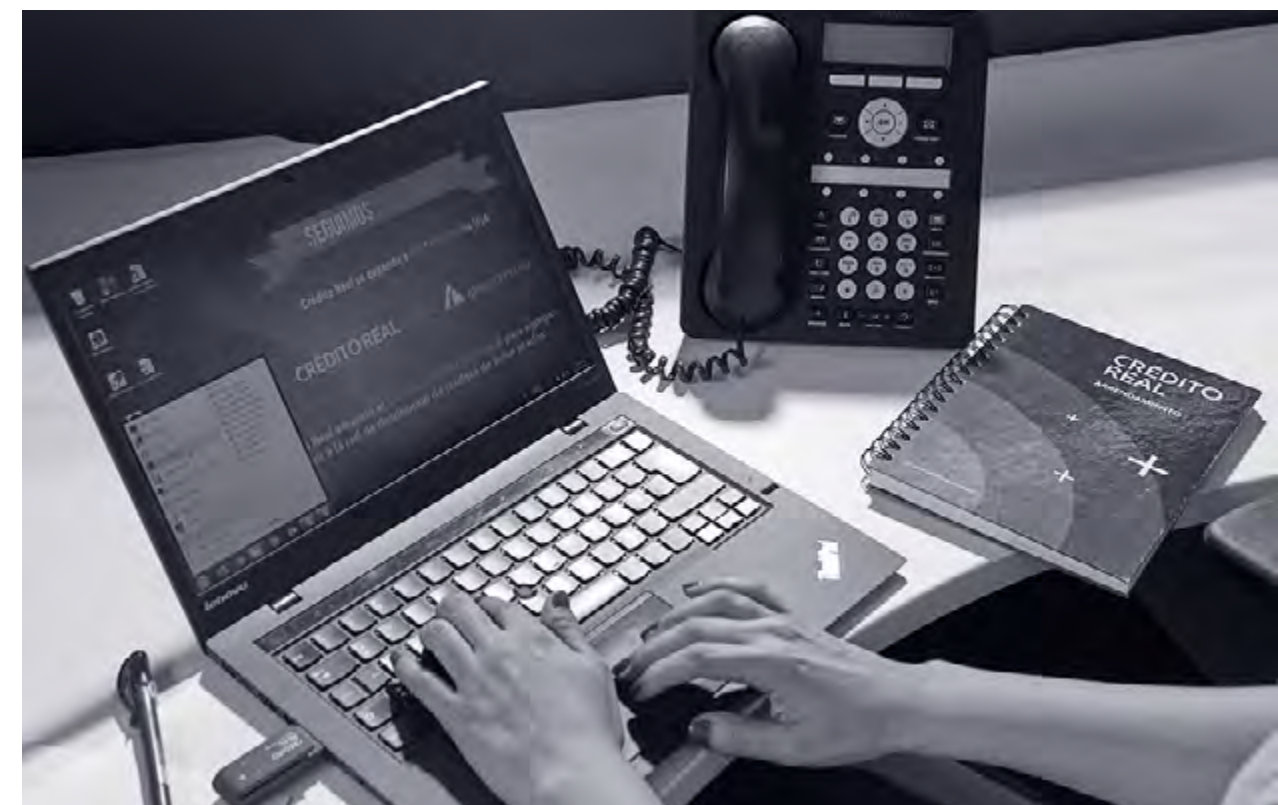
BUZÓN DE VOZ
01 800 062 1673



PÁGINA WEB
www.lineadedenuncia.com/creditoreal



CORREO ELECTRÓNICO
creditoreal@lineadedenuncia.com



Todas las denuncias son recibidas y gestionadas a través de un tercero externo a Crédito Real, los casos graves son atendidos por el Comité de Ética, mientras que los no graves se pasan al área de Recursos Humanos para iniciar el proceso de investigación interna de manera discrecional. Los resultados de la investigación para ambos tipos de denuncia se presentan en la sesión ordinaria del Comité de Ética para determinar las medidas disciplinarias correspondientes.

DURANTE 2019 RECIBIMOS 22 DENUNCIAS, DE LAS CUALES NINGUNA ESTUVO RELACIONADA CON ACTOS DE DISCRIMINACIÓN.

En Crédito Real rechazamos estrictamente tomar cualquier tipo de represalia en contra de las personas que realicen denuncias o que participen en una investigación, siendo actores indispensables a la hora de identificar posibles actos de conducta indebida que atenten en contra de los principios y valores de la compañía.



Derechos humanos

412-2, PM1

El respeto a la dignidad de las personas y a sus derechos fundamentales constituye un elemento primordial en la filosofía de Crédito Real, razón por la que entendemos que cada individuo posee una identidad única, irrepetible, autónoma, consciente, libre, responsable y que tiene valor por sí misma.

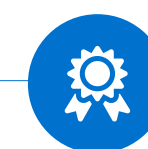
En este sentido, reconocemos los derechos y obligaciones de todas las personas con quienes trabajamos, respetamos su dignidad y ponemos a su disposición los medios para que alcancen su desarrollo profesional y personal, de conformidad con las siguientes iniciativas internacionales que promovemos y en las que participamos:



Carta Internacional de los
Derechos Humanos.



Pacto Mundial de las
Naciones Unidas.



Principios de actuación y
recomendaciones para el
desarrollo de la actividad
de negocios publicados
por las Naciones Unidas.



Organización para la
Cooperación y Desarrollo
Económico (OCDE).



Organización
Internacional del Trabajo
(OIT).

ESTE AÑO, **CAPACITAMOS AL 72% DE NUESTRA PLANTILLA EN DERECHOS HUMANOS**, IMPARTIENDO UN TOTAL DE 443 HORAS EN ESTOS TEMAS.



Gobierno Corporativo

103-1, 103-2, 103-3, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26,
102-27, 102-33, 102-35, 102-36, 102-37, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1

La estructura de Gobierno Corporativo de Crédito Real la conforman nuestros principios, normas y estatutos que regulan las responsabilidades de los tomadores de decisiones para generar valor y al mismo tiempo salvaguardar los intereses de la compañía.

Nuestro máximo órgano de gobierno es el Consejo de Administración, integrado por 12 miembros, de los cuales uno es ejecutivo de la compañía y seis son independientes. Todos son especialistas en alguna rama del sector financiero y fueron seleccionados por la Asamblea de Accionistas de acuerdo con los criterios de la Ley del Mercado de Valores, el Código de Principios y Mejores

Prácticas del Consejo Coordinador Empresarial, las normas del Código de Ética Profesional de la Comunidad Bursátil Mexicana, los estatutos sociales de la compañía y nuestro Código de Ética y Conducta.

Entre las principales responsabilidades de nuestro Consejo de Administración destacan:



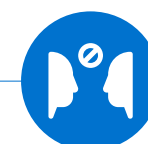
Establecer la estrategia general del negocio.



Vigilar el cumplimiento de los acuerdos de la Asamblea de Accionistas.



Supervisar la gestión de Crédito Real y el desempeño de los directivos relevantes.



Tomar las acciones necesarias para evitar conflictos de interés y asegurar un sano Gobierno Corporativo.



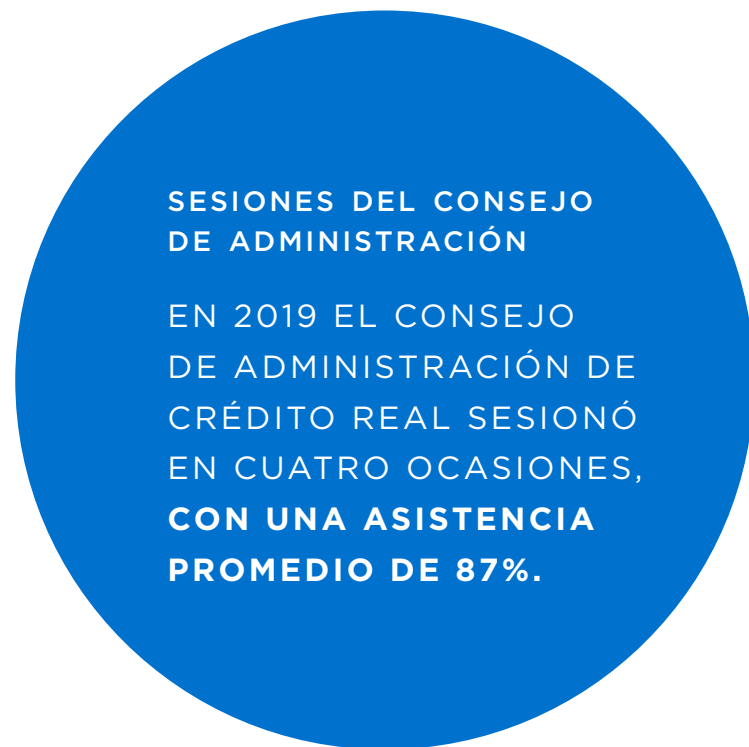
Dar seguimiento a los principales riesgos.



Aprobar políticas y lineamientos de control, así como el nombramiento o destitución del director general y su retribución integral.

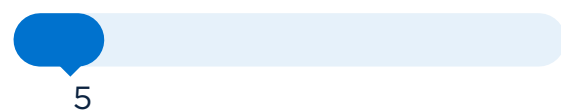


El Consejo de Administración y nuestro Director General, en conjunto, guían a Crédito Real hacia la correcta ejecución de todas las operaciones.

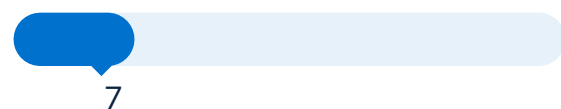


Integrantes del Consejo de Administración por género y edad 2019

HOMBRES 31-50 AÑOS



HOMBRES > 51 AÑOS



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Miembros propietarios	Antigüedad en el Consejo de Administración	Miembros suplentes
Ángel Francisco Romanos Berrondo ●●●	21 años 8 meses	
José Luis Berrondo Ávalos ●	20 años 3 meses	Luis Berrondo Barroso
Eduardo Berrondo Ávalos ●	1 año 5 meses	
Moisés Rabinovitz Ohrenstein ●	8 años 6 meses	Aby Lijtszain Chernizky
Iser Rabinovitz Stern ●●	8 años 6 meses	Marcos Shemaria Zlotorynski
Allan Cherem Mizrahi ●	5 años 8 meses	
Gerardo Cluk Díaz ●	5 años 8 meses	
Juan Pablo Zorrilla Saavedra	3 años 10 meses	Francisco Javier Velásquez López
José Eduardo Esteve Recolons ●●	16 años 10 meses	Jorge Esteve Recolons
Gilbert Sonnery Garreau-Dombasle ●●	5 años 2 meses	Enrique Saiz Fernández
Enrique Alejandro Castillo Badía ●●	2 años 10 meses	
Raúl Alberto Farías Reyes ●	4 años 7 meses	

* El promedio de permanencia es de 6.3 años.

NO MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Guillermo Javier Solórzano Leiro Secretario
Gabriela Espinosa Cantú Prosecretaria

- Forma parte del Consejo de Administración de otras organizaciones.
- Ejecutivo.
- Consejero independiente.
- Presidente del Consejo.

Nota sobre el Consejo de Administración. Por cada consejero propietario es posible designar a su respectivo suplente, en el entendido de que los suplentes de los consejeros independientes deberán tener ese mismo carácter, sin embargo, no todos los consejeros propietarios tienen designado un consejero suplente.



Asimismo, para garantizar una adecuada gestión de sus funciones, el Consejo de Administración recibe apoyo de seis comités.

1. Comité de Auditoría

MIEMBROS PROPIETARIOS

- ▶ **Enrique Alejandro Castillo Badía**
Presidente
- ▶ **José Eduardo Esteve Recolons**
Vocal
- ▶ **Gilbert Sonnery Garreau-Dombasle**
Vocal

2. Comité de Prácticas Societarias

MIEMBROS PROPIETARIOS

- ▶ **Gilbert Sonnery Garreau-Dombasle**
Presidente
- ▶ **José Eduardo Esteve Recolons**
Vocal
- ▶ **Enrique Alejandro Castillo Badía**
Vocal

3. Comité Ejecutivo

MIEMBROS PROPIETARIOS

- ▶ **Ángel Francisco Romanos Berrondo**
Presidente
- ▶ **José Luis Berrondo Ávalos**
Vocal
- ▶ **Eduardo Berrondo Ávalos**
Vocal
- ▶ **Luis Berrondo Barroso**
Vocal
- ▶ **Moisés Rabinovitz Ohrenstein**
Vocal
- ▶ **Iser Rabinovitz Stern**
Vocal

4. Comité de Operaciones con Valores

MIEMBROS

- ▶ **Adalberto Robles Rábago**
Presidente
- ▶ **Carlos Enrique Ochoa Valdés**
Vocal
- ▶ **Héctor Antonio Huelgas Lamas**
Vocal
- ▶ **Luis Calixto López Lozano**
Secretario

5. Comité de Ética

MIEMBROS

- ▶ **Adalberto Robles Rábago**
Presidente
- ▶ **Carlos Enrique Ochoa Valdés**
Vocal
- ▶ **Héctor Antonio Huelgas Lamas**
Vocal
- ▶ **Luis Calixto López Lozano**
Secretario

6. Comité de Comunicación y Control

- ▶ **Ángel Francisco Romanos Berrondo**
Presidente
- ▶ **Carlos Enrique Ochoa Valdés**
Miembro
- ▶ **Luis Calixto López Lozano**
Secretario
- ▶ **Estefanía Carolina Novoa Medina**
Miembro



A través de estos comités, el consejo también puede recibir opiniones y preocupaciones críticas acerca de diferentes asuntos. Por otro lado, de estos comités los responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales son los siguientes.



+

+

De la misma manera, el Consejo de Administración otorga facultades al Director General, que a su vez, las delega en los ejecutivos clave de Finanzas, Recursos Humanos y Mercadotecnia.

La remuneración que se otorga a los miembros del Consejo de Administración se define en la Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas. En 2019 esta reunión se celebró el 8 de abril y se aprobó que la compañía pague a ciertos miembros independientes del Consejo, por cada sesión a la que asistan, la cantidad de MXN \$26,250.00, menos los respectivos impuestos de conformidad con las disposiciones fiscales aplicables.



Gestión de riesgos

103-1, 103-2, 103-3, 102-15, 102-29, 102-30, 102-31, FS2, FS5, FS9

Como cualquier organización, en Crédito Real estamos expuestos a riesgos de mercado, regulatorios, tecnológicos, ambientales y sociales, así como a factores externos de nuestra operación relacionados con sucesos nacionales y macroeconómicos. Por esta razón, gestionamos los riesgos a través de un modelo de gestión, trabajamos en el fortalecimiento de la cultura de prevención como una de nuestras prioridades y contamos con un presupuesto anual para estos temas, al igual que una prudente gestión financiera.

El Consejo de Administración, con apoyo del Comité de Auditoría y el Comité de Comunicación y Control, lleva a cabo una revisión trimestral para verificar que se cumpla con el modelo de gestión de riesgos. Además, el Director General presenta al Consejo de Administración un informe trimestral con la situación de cada uno de los riesgos identificados para Crédito Real.





Entre los principales riesgos emergentes que hemos identificado se encuentran los siguientes.

Fluctuaciones en las tasas de interés en el mercado.

ACCIONES DE MITIGACIÓN

- ▶ Bonos en distintas partes del mundo.

Obtención de fondos en tiempos de incertidumbre debido a cambios políticos y regulatorios.

De materializarse, el impacto potencial derivaría en la posible interrupción de nuestro plan de crecimiento.

ACCIONES DE MITIGACIÓN

- ▶ El entendimiento y comunicación de los posibles riesgos externos y los impactos para nuestros inversionistas.
- ▶ El mantenimiento de una estrategia de crecimiento flexible para diferentes escenarios de financiamiento.
- ▶ La ampliación de nuestra búsqueda de financiación accesible.

Constante rotación tecnológica incorporada en el mercado.

De acontecer, el principal impacto se presentaría en la pérdida de participación de mercado y en la base de clientes, pues las soluciones de préstamos alternativos son cada vez más comunes y disponibles para nuestro mercado que avanza hacia soluciones digitales.

ACCIONES DE MITIGACIÓN

- ▶ La planificación y ejecución de nuestra estrategia digital, la cual se ha posicionado como líder en los mercados emergentes, al competir ante el advenimiento de proyectos que aportan soporte digital, al mismo tiempo que advierten sobre los riesgos en ciberseguridad e implementan políticas dirigidas a la protección de información y posibles ciberataques.
- ▶ La implementación de iniciativas internas de automatización y optimización de procesos, así como la creación de habilidades con el propósito de ser más flexibles y eficientes.
- ▶ La labor centrada en impulsar el crecimiento de nuestra cultura interna y de las capacidades para implementar, innovar y aprovechar mejor las tecnologías existentes y nuevas.

Atracción y retención de equipos talentosos en una generación cambiante de talento.

De ocurrir este tipo de riesgos, se originaría un impacto en nuestra capacidad para conservar de manera sostenible un equipo talentoso y en la consecuente generación de estrategias para atraer nuevo talento.

ACCIONES DE MITIGACIÓN

- ▶ La ratificación de nuestro compromiso con la atracción de nuevos colaboradores con las habilidades necesarias para mantener nuestra competitividad, a medida que el mercado y nuestra compañía avanzan.
- ▶ La comprensión de las motivaciones de nuestro equipo de trabajo y la implementación de los cambios necesarios para atraer y retener al mejor talento.
- ▶ La mejora continua en el liderazgo hacia la transformación de nuestros procesos, tecnología y entorno, para consolidarnos como la compañía que atraiga una fuerza laboral innovadora.
- ▶ El impulso a nuestro equipo para determinar los objetivos personales, contribuyendo al logro de los concernientes a Crédito Real, para lo cual implementamos iniciativas de capacitación, un *balanced scorecard* e incorporamos el tema de riesgos en la agenda como asunto a evaluar en cuanto al desempeño de los colaboradores.

ADICIONAL A LA GESTIÓN DE RIESGOS, PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE NUESTRAS OPERACIONES EN CUALQUIERA DE LOS PAÍSES DONDE TENEMOS PRESENCIA, DEBEMOS CUMPLIR CON CIERTOS ASPECTOS REGULATORIOS, RAZÓN POR LA CUAL **CONTAMOS CON POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS QUE NOS PERMITEN OBSERVAR LOS REQUERIMIENTOS NORMATIVOS EXTERNOS, AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS.**



Transparencia

103-1, 103-2, 103-3, 102-25, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 418-1, PM10

Para Crédito Real la transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción son temas a los que otorgamos un importante espacio en la agenda, ya que componen el camino para informar y justificar las decisiones que tomamos, las acciones que emprendemos, el uso que damos a los recursos y, por consiguiente, los resultados que obtenemos. De esta forma, podemos alcanzar nuestras metas de negocio, así como generar impacto en la sociedad y el medio ambiente, siempre con apego a la legalidad.

Bajo esta misma línea, evitamos toda actividad o negocio que por naturaleza genere conflictos de interés y que ponga en riesgo la integridad de la compañía. Asimismo, rechazamos que nuestros

colaboradores realicen actividades, asesorías o negocios que compitan o afecten directa o indirectamente los intereses de la organización o que busquen obtener beneficios personales, incluyendo a miembros de su familia o a terceras personas. En caso de existir situaciones que pudieran ser consideradas como conflictos de interés, dependiendo cada caso, serán comunicadas al Consejo de Administración a través de los directivos relevantes y de los comités.

Por otro lado, a raíz de la evaluación y análisis de riesgos en materia de corrupción y soborno que llevamos a cabo en 2018, desarrollamos e implementamos nuestra **Política de Prevención de Corrupción**, la cual prohíbe toda realización o recepción de pagos fuera de ley o sobornos con entidades, personas y autoridades con el fin de asegurar algún contrato, concesión o aprobación para beneficio propio o de Crédito Real. El lanzamiento de esta política se hizo a la par de la implementación del curso Prevención y combate a la corrupción para nuestros colaboradores.

Esta política además establece la capacitación constante de nuestros colaboradores en temas de corrupción, así como la firma de una carta, tanto de colaboradores como de terceros, aceptando su conocimiento, adhesión, cumplimiento y puesta a disposición de medios de denuncia. De modo que, en caso de presentarse situaciones que vayan en contra de nuestra integridad, éstas sean reportadas de manera inmediata mediante la línea de denuncia.

EN 2019, **COMUNICAMOS Y CAPACITAMOS A 362 COLABORADORES** SOBRE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN DE CRÉDITO REAL.





Adicionalmente, evaluamos 304 manuales, políticas y procedimientos de nuestras operaciones para identificar posibles brechas de corrupción. Reconocemos que debido a la solidez de nuestros procesos, al igual que a la capacitación constante que brindamos a nuestros colaboradores, en 2019 no registramos casos de corrupción, sin embargo, seguiremos fortaleciendo la gestión anticorrupción para prevenirla a lo largo de nuestra cadena de valor.

Con el mismo interés de promover una cultura de cero tolerancia a la corrupción, desarrollamos un **Manual para la Prevención de Lavado de Dinero y el Financiamiento al Terrorismo** con el que hemos implementado una serie de procesos de verificación en las operaciones o actividades de nuestros clientes, los cuales están en línea con las disposiciones aplicables a las sociedades financieras de objeto múltiple, establecidas en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Este manual incluye las obligaciones requeridas por la autoridad competente, así como las políticas denominadas Identificación y Conocimiento del Cliente, el uso de sistemas automatizados, el empleo de listas negras, la capacitación periódica, la difusión del manual de disposiciones, un enfoque basado en riesgos, el envío de reportes a la autoridad y el cumplimiento de las estructuras internas que establecen las disposiciones (Comité de Comunicación y Control y Oficial de Cumplimiento).

Los colaboradores responsables de iniciar negocios con clientes nuevos deben poner especial cuidado en identificar y conocer a su cliente, así como en seguir los procedimientos establecidos para documentar que el origen y destino de los recursos provienen de una fuente legal, y de esa forma ayudar a nuestras unidades de negocio a evitar las transacciones que pueden implicar el lavado de dinero.

En 2019 llevamos a cabo una auditoría externa que cumplió con los requerimientos establecidos en la normatividad vigente relativa a la prevención de lavado de dinero.

VOLVIMOS A APARECER EN EL **RANKING 500 EMPRESAS FRENTE A LA CORRUPCIÓN EN LA POSICIÓN 87**, CON UN MEJOR PUNTAJE QUE EL DE LOS AÑOS ANTERIORES EN QUE PARTICIPAMOS. ESTO SE DEBE A TODAS NUESTRAS ACCIONES ORIENTADAS A COMBATIR LA CORRUPCIÓN, LOS CAMBIOS EN EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA, ASÍ COMO A LAS PUBLICACIONES EN LAS REDES SOCIALES DE CRÉDITO REAL Y EN NUESTRA PÁGINA WEB SOBRE ESTOS TEMAS, LAS CUALES FACILITAN SU ENTENDIMIENTO Y APLICACIÓN COTIDIANA EN LA OPERACIÓN.





Como parte de nuestros esfuerzos por ser una compañía responsable y transparente, en Crédito Real fomentamos la sana y libre competencia, en la que nuestra prioridad sean los clientes y la capacidad de ofrecer servicios de alta calidad para ser siempre la primera opción. Por esta razón, descalificamos toda incidencia de información sobre empresas del mismo giro y mantenemos firme nuestro compromiso de salvaguardar la integridad de todos. Al respecto, durante 2019 no presentamos incumplimientos sobre competencia desleal o prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

Asimismo, trabajamos para proteger la confidencialidad de la información que recibimos y procesamos. Sin importar su origen o destino, toda la información tiene la garantía de no ser divulgada sin consentimiento, así como de permanecer de forma confidencial en todo momento, ya que nuestros consejeros y colaboradores desempeñan sus actividades con integridad y apego a lo establecido en el Código de Ética y Conducta de Crédito Real.

Entre la información que se consideramos confidencial se encuentra:





Adicionalmente, con el objetivo de continuar con el ejercicio de confidencialidad y el correcto uso de la información por parte de nuestros consejeros, colaboradores y prestadores de servicios, establecimos un proceso en el que se firma un convenio e incorporamos cláusulas de confidencialidad en los contratos de prestación de servicios.

En esta misma línea, cumplimos con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y contamos con una serie de políticas, procedimientos y acciones que nos permiten garantizar el debido tratamiento de los datos personales de nuestros clientes. Algunas de estas políticas son:

DURANTE 2019 NO RECIBIMOS RECLAMACIONES SOBRE VIOLACIONES A LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE O PÉRDIDAS DE DATOS PERSONALES.



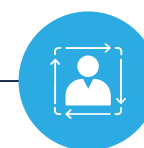
Administración de avisos de privacidad.



Gestión de datos personales.



Clasificación de datos personales.



Retención, bloqueo y eliminación de datos.



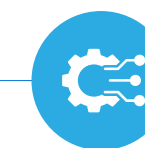
Responsabilidades de los encargados de datos personales.



Atención de derechos ARCO.



Transferencias y remisiones de datos personales.



Administración de vulneraciones de seguridad de datos personales.



Monitoreo continuo de cumplimiento.



Atención de quejas y controversias de los titulares.



RECONOCIMIENTOS, INICIATIVAS Y ASOCIACIONES

102-12, 102-13

2012

▶ CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL DE LA COMUNIDAD BURSÁTIL MEXICANA

Accionistas, autoridades, calificadoras, intermediarios financieros, inversionistas y acreedores, consejeros.

▶ CÓDIGO DE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS

Accionistas, autoridades, calificadoras, intermediarios financieros, consejeros.

▶ CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ASOCIACIÓN MEXICANA DE EMPRESAS DE NÓMINA

Autoridades, clientes distribuidores y clientes finales, competencia, socios de negocio, intermediarios financieros.

2013

▶ DISTINTIVO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Accionistas, clientes distribuidores y clientes finales, colaboradores, competencia, comunidad, consejeros, directores, organizaciones de la sociedad civil, proveedores, socios de negocio, intermediarios financieros.

▶ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Accionistas, clientes, colaboradores, competencia, comunidad, consejeros, directores, gobierno, organizaciones de la sociedad civil, proveedores, socios de negocio, filial y subsidiarias.

▶ GREAT PLACE TO WORK (GPTW)

Colaboradores, competencia, directores, filial y subsidiarias, socios de negocio, comunidad.

2014-2018

▶ INSTITUTIONAL INVESTOR

Accionistas, competencia, consejeros, socios de negocio, filial y subsidiarias.

2016

▶ DISTINTIVO EMPRESA INCLUYENTE “GILBERTO RINCÓN GALLARDO”

Colaboradores, competencia, consejeros, directores, comunidad.

▶ DISTINTIVO H

Colaboradores, proveedores, directores, filial y subsidiarias, socios de negocio.

▶ EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

Colaboradores, directores, comunidad.

2017

▶ GEI MÉXICO

Accionistas, asociaciones, autoridades, calificadoras, centros educativos, clientes distribuidores y clientes finales.

2018

▶ ISO 26000

Colaboradores, competencia, comunidad, consejeros, directores, filial y subsidiarias.

2019

▶ DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES

Intermediarios financieros, inversionistas y acreedores, organizaciones de la sociedad civil, proveedores, socios de negocio.

▶ PRINCIPIOS DEL EMPODERAMIENTO DE LA MUJER

Colaboradores, directores, comunidad.

▶ RECONOCIMIENTO

▶ Grupos de interés implicados



En 2019...

febrero

Emitimos notas no garantizadas por USD \$400 millones con vencimiento en 2026.

julio

Obtuvimos los resultados de la encuesta de clima Laboral de *Great Place to Work* (GPTW), 87% de calificación y 92% de participación, cuatro puntos más comparados con 2017.

agosto

Contratamos un crédito sindicado de US \$110 millones, con vencimiento a 3 años.

octubre

Obtuvimos el lugar 51 en la quinta edición del Ranking Empresas Responsables de la revista Expansión.

Emitimos bonos senior por EUR €350 millones en los mercados internacionales.

Fuimos reconocidos como Empresa Patrocinadora de la Cadena de valor, por acompañar en el proceso de obtención del Distintivo ESR MiPyME a nuestro proveedor de medios.

Emitimos MXN \$750 millones con clave de pizarra CRELCB 19 como parte del programa de bursatilización de cartera de crédito de MXN \$10,000 millones con una tasa de interés de TIIE + 215 pbs. a un plazo de 5 años.

noviembre

Organizamos el *Investor Day* en Nueva York.

diciembre

Aparecimos de nueva cuenta en el ranking 500 empresas frente a la corrupción en la posición 87, con un puntaje de 84.3, 13.7 puntos más respecto a 2017 y 17.6 puntos respecto a 2016.

Suscribimos una línea de crédito por US \$50 millones por un plazo de 5 años con BID Invest, miembro del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Asociaciones de las que formamos parte

- Asociación Mexicana de Empresas de Nómina
- Grupo Arriba²
- Red Nacional de Vinculación Laboral (Secretaría del Trabajo)^{1,2}
- CONDUSEF²
- Centro Mexicano para la Filantropía²

1 Ocupamos algún puesto en el órgano de gobierno de la asociación.

2 Participamos en proyectos o comités.



SOBRE ESTE INFORME

102-10, 102-45, 102-48, 102-49, 102-50,
102-51, 102-52, 102-54, 102-56



Como desde hace ocho años, compartimos con nuestros grupos de interés el Informe Anual y Sustentable 2019 de Crédito Real, documento mediante el cual comunicamos nuestros resultados de negocio, financieros, laborales, sociales, ambientales y de gobierno corporativo.

La información presentada comprende del 1° de enero al 31 de diciembre de 2019 y se limita a transparentar el desempeño de las operaciones de Crédito Real en México, por lo que no reportamos el desempeño de subsidiarias ni de socios estratégicos.

Los montos se encuentran expresados en pesos mexicanos (MXN), a menos que el cálculo se especifique en otra divisa, como dólares (USD) o francos suizos (CHF).

Los principales cambios en 2019 fueron la consolidación de las vías de comunicación con nuestros grupos de interés, pasando de 29 a 19 canales, así como la reformulación de los cálculos de la media de capacitación para 2017 y 2018.

En línea con los Principios de Responsabilidad Social Empresarial de nuestro Código de Ética y Conducta, la Política de Responsabilidad Social de Crédito Real y los principios de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, así como respetando los intereses de las partes interesadas, este informe fue verificado por un tercero independiente, cuyas recomendaciones se integraron a este documento.

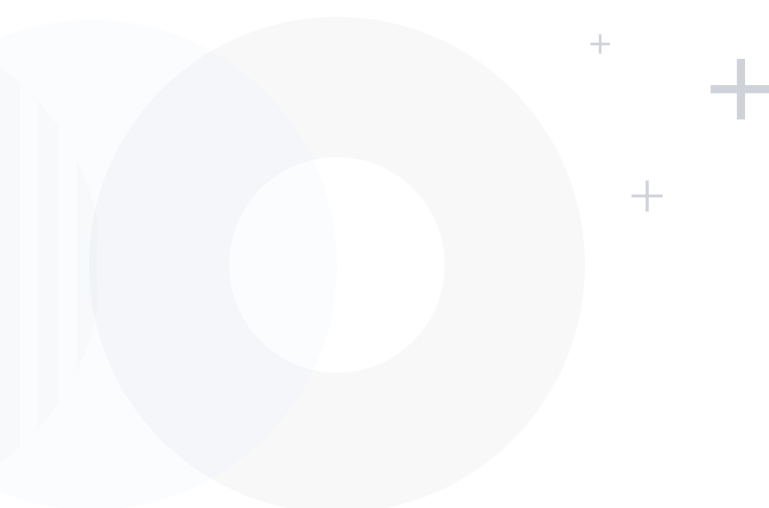
Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Contenidos generales

102-55



Para el Materiality Disclosures Service, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

El servicio se realizó en la versión en español del informe.

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA O RESPUESTA
	GRI 101: Fundamentos 2016	95
	1. Perfil de la organización	
	102-1 Nombre de la organización.	164
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	10
	102-3 Ubicación de la sede.	164
	102-4 Ubicación de las operaciones.	7
	102-5 Propiedad y forma jurídica.	164
	102-6 Mercados servidos.	10
	102-7 Tamaño de la organización.	4, 10, 37, 43
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	43
	102-9 Cadena de suministro.	31
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	95
	102-11 Principio o enfoque de precaución.	70
	102-12 Iniciativas externas.	22, 93
	102-13 Afiliación a asociaciones.	93
	2. Estrategia	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	5
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.	5, 87
	3. Ética e integridad	
	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	9, 19, 21, 33, 79
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	79
	4. Gobernanza	
	102-18 Estructura de gobernanza.	83
	102-19 Delegación de autoridad.	83
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	21, 83
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	25
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	83
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno.	83
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	83
	102-25 Conflictos de interés.	89
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	83
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno en temas económicos, sociales y ambientales.	83
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	No se realiza una evaluación de este tipo.
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	87
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	87
GRI 102: Contenidos generales 2016		



ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA O RESPUESTA	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	87	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	Refrendamos nuestro compromiso con la transparencia, la generación de valor y la sustentabilidad por octavo año consecutivo, por lo que presentamos el Informe Anual y Sustentable 2019 de Crédito Real, aprobado por todas las Direcciones de la compañía.	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas.	83	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.	79	
102-35	Políticas de remuneración.	83	
102-36	Proceso para determinar la remuneración.	83	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.	83	
102-38	Ratio de compensación total anual.	La mediana de la compensación total anual de todos los colaboradores, excluida la persona mejor pagada, es de \$465,628.92. Y el ratio equivalente es de 31.8.	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.	El ratio del incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana del incremento porcentual de la compensación anual de todos los colaboradores fue de 1.09.	
5. Participación de los grupos de interés			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-40	Lista de grupos de interés.	26
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	43
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	26
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	26
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	26
6. Prácticas para la elaboración de informes			
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	95
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	25
	102-47	Lista de los temas materiales.	25
	102-48	Reexpresión de la información.	95
	102-49	Cambios en la elaboración de informes.	95
	102-50	Periodo objeto del informe.	95
	102-51	Fecha del último informe.	95
	102-52	Ciclo de elaboración de informes.	95
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	163, 164
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	95
	102-55	Índice de contenidos GRI.	96
	102-56	Verificación externa.	95





Temas materiales

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA O RESPUESTA	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Tema material. Código de ética empresarial		
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	79
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	79
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	79
	Tema material. Gobierno corporativo		
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	83
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	83
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	83
	Tema material. Gestión de riesgos y crisis		
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	87
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	87
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	87
	Tema material. Materialidad		
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	25
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	25
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	25
	Tema material. Política y medidas contra la delincuencia		
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	89
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	89
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	89
	Tema material. Estrategia climática		
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	69
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	69
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	69



ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN		PÁGINA O RESPUESTA
GRI 200: Estándares económicos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	4, 37
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	4, 37
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	4, 37
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	4, 37
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	Crédito Real no cuenta con un plan de pensión, sin embargo, el valor aproximado pagado al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) durante 2019 fue de \$25,000,000.00 y el porcentaje del salario correspondiente a este pago fue de 36.84%.
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	En 2018 reportamos la línea de crédito con Nafinsa para apoyo a actividades productivas en México por un monto de MXN \$1,500.00 mdp, durante 2019 nos incrementaron la línea en MXN \$1,000 mdp, por lo que pasamos de MXN \$1,500 mdp a MXN \$2,500 mdp.
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	43
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	43
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	62
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	62
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	31
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	89
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	89
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	89
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.	89
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	39
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	39
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	39
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal.	39
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal.	39
	207-4	Presentación de informes país por país.	Esta información se encuentra disponible en la sección de Estados Financieros Consolidados de este informe.





ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN		PÁGINA O RESPUESTA
GRI 300: Estándares ambientales			
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	76
	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	70
GRI 302: Energía 2016	302-2	Consumo energético fuera de la organización.	70
	302-3	Intensidad energética.	70
	302-4	Reducción del consumo energético.	70
	303-1	Interacción del agua como recurso compartido	75
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-3	Extracción de agua	75
	303-4	Vertidos de agua	75
	303-5	Consumo de agua	75
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	73
GRI 305: Emisiones 2016	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	73
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	73
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	73
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	73
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire.	73
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	75
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	76
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Durante 2019 no recibimos multas o sanciones por este concepto.
GRI 400: Estándares sociales			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	43
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	43
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	43
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	43
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	43
	401-3	Permiso parental.	43
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	57
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	57
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	57





ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA O RESPUESTA	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	57
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	57
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	57
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	57
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	57
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	57
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	57
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Además del 100% de nuestros colaboradores, 64 trabajadores que no son empleados de Crédito Real están cubiertos por nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.
	403-9	Lesiones por accidente laboral	57
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	57
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	52
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	52
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	55
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	43, 83
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	43, 83
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	43, 83
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	43, 83
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	43, 83
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	22
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Durante 2019 no se presentaron casos que atentaran contra este derecho.
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	22
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	22
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	Durante 2019 no registramos ningún caso de violación a los derechos de los pueblos indígenas.



ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA O RESPUESTA	
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	82
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	1% de nuestros acuerdos de inversión (BID) contienen cláusulas sobre derechos humanos.
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	62, 66
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales.	Durante 2019 no registramos operaciones con impactos negativos en las comunidades locales.
GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos.	En Crédito Real desarrollamos nuestra actividad empresarial con respeto al pluralismo político de las sociedades en las que estamos presentes, razón por la cual no se realizamos concesión de donaciones, patrocinios o subvenciones a partidos políticos. Nuestros colaboradores tienen legítimo derecho a participar en actividades políticas, haciéndolo a título estrictamente personal.
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	62
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	Durante 2019 no se presentaron casos de incumplimiento por este concepto.
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	Actualmente tenemos registrado un contrato de adhesión sujeto a normatividad externa.
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Durante 2019 no se presentaron casos de incumplimiento por este concepto.
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Durante 2019 no se presentaron casos de incumplimiento por este concepto.
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	89
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Durante 2019 no se presentaron casos de incumplimiento por este concepto.





ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA O RESPUESTA	
Suplemento sectorial. Servicios financieros			
	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio. 62	
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. 87	
FS Cartera de productos	FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones. Durante 2019, el equipo de Auditoría Interna realizó la revisión de los principales controles de los procesos relacionados con el área de Mercadotecnia como parte del Plan Anual de Auditoría. De acuerdo con el resultado, se concluyó que la mayoría de los procesos y controles establecidos en el área de Mercadotecnia cumplen satisfactoriamente su función.	
	FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio. 52	
	FS5	Interacciones con clientes y aliados de negocio referentes a la identificación de riesgos y oportunidades sociales y ambientales. 87	
	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad. 10	
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. 10	
	FS Auditoría	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos. 87
	FS Comunidades locales	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente. 62
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura. 10, 62	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes. 10, 62	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión. 10, 62	
FS Comunidades locales	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas. 10, 62	
FS Marketing y etiquetado	FS15	Políticas para el correcto diseño y oferta de productos financieros y servicios. Desde la Dirección de Mercadotecnia plasmamos todos los servicios de Crédito Real en beneficios tangibles para nuestros clientes, buscando satisfacer no solo sus necesidades, sino también las de los inversionistas.	
FS Comunidades locales	FS16	Programas de educación financiera. 62	



CARTA DE VERIFICACIÓN EXTERNA



MADRID - A CORUÑA - AMSTERDAM
BARCELONA - LONDRES - PARIS
ISTANBUL - TURQUÍA - MÉXICO

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada y Subsidiarias

A la Dirección de Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada y Subsidiarias (en adelante la "Entidad"),

Conforme a su solicitud, hemos sido requeridos para proporcionar un nivel de aseguramiento limitado sobre el contenido del Informe Anual y Sustentable 2019 (en adelante "Informe") del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2019, preparado de conformidad con los contenidos propuestos en los Estándares GRI de *Global Reporting Initiative* (en adelante "Estándares GRI") y en el Suplemento Sectorial de "Financial Services" de la Guía GRI versión G4 (en adelante el Suplemento Sectorial *Financial Services*).

Responsabilidades de la Dirección

La Dirección de la Entidad ha sido responsable de la preparación, del contenido y presentación del Informe, según la opción de conformidad "esencial" de los Estándares GRI, considerando además el Suplemento Sectorial Financial Services.

Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que la información contenida en el "Informe" esté libre de incorrección material, debido a fraude o error.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consistió en proporcionar un nivel de revisión limitado sobre el contenido del Informe en cuanto a los contenidos de desempeño incluidos en los Estándares GRI.

Con el fin de asegurar que el proceso de verificación cumple con los requerimientos éticos necesarios para asegurar la independencia de nuestro trabajo como auditores de información no financiera, nuestro trabajo va de acuerdo a la Norma ISAE3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por la International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Esta norma exige, además que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales.

Alcance

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión de seguridad limitada es menor al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso debe entenderse como un informe de auditoría.

Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Selección de información a verificar con base en la materialidad y conocimiento previo de la compañía.
- Entrevistas con el personal responsable de proporcionar la información contenida en el "Informe" para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Revisión de los procesos de recopilación, control interno y consolidación de los datos.
- Revisión de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el "Informe" en función de las operaciones y los aspectos materiales previamente identificados.
- Revisión de evidencias con base en un muestreo de la información de acuerdo a un análisis de riesgo.
- Revisión de la aplicación de lo requerido de conformidad con los Estándares GRI.
- Verificación de Índice de contenidos GRI del "Informe", según la opción de conformidad esencial.

Los contenidos revisados en la elaboración del "Informe" durante el ejercicio cerrado del 01 de enero al 31 de diciembre 2019 fueron los siguientes:



MADRID - A CORUÑA - AMSTERDAM
BARCELONA - LONDRES - PARIS
ISTANBUL - TURQUÍA - MÉXICO

Nombre del Estándar	Contenido	Descripción
Contenidos Generales		
Perfil de la organización	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
Ética e integridad	102-17	Mecanismos de asesoría y preocupaciones éticas
Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza
	102-22	Máximo órgano de gobierno y sus comités
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
Participación de grupos de interés	102-43	Participación de los grupos de interés
Prácticas para la elaboración de informes	102-46	Definición de los contenidos del informe
Temas Económicos		
Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido
Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados
Temas Ambientales		
Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización
Agua	303-5	Consumo de agua
Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
Temas sociales		
Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

Conclusión

Basados en nuestra revisión y la evidencia presentada por la Entidad no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga creer que la información contenida en el Informe Anual y Sustentable 2019 no haya sido obtenida de manera fiable, no esté presentada de manera adecuada, tenga desviaciones u omisiones significativas, o que no haya sido preparada de acuerdo con los requerimientos establecidos en los Estándares GRI.

Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de C.V.

José Luis Madrid Garcia
Presidente Valora México

Ciudad de México, a 08 de Julio de 2020





2019

Informe Anual y Sustentable
LO QUE NOS IMPULSA

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS



CONTENIDO

Informe de los auditores independientes y estados financieros consolidados de 2019, 2018 y 2017.

Informe de los auditores independientes	107
Balances generales consolidados	110
Estados consolidados de resultados	112
Estados consolidados de variaciones en el capital contable	113
Estados consolidados de flujos de efectivo	115
Notas a los estados financieros consolidados	116

Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada y Subsidiarias

(antes Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada y Subsidiarias)

[Av. Insurgentes Sur 730 Piso 20, Colonia Del Valle, Ciudad de México, México](#)

Estados financieros consolidados por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, e Informe de los auditores independientes del 25 de febrero de 2020.



Deloitte.

Informe de los auditores independientes al Consejo de Administración y Accionistas de Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada y Subsidiarias

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados de Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada y Subsidiarias (la "Entidad"), que comprenden los balances generales consolidados al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, los estados consolidados de resultados, los estados consolidados de variaciones en el capital contable y los estados consolidados de flujos de efectivo correspondientes a los años que terminaron en esas fechas, así como las notas explicativas de los estados financieros consolidados que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos de la Entidad han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios contables establecidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México (la "Comisión") a través de las "Disposiciones de carácter general aplicables a los almacenes generales de depósito, casas de cambio, uniones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas" (los "Criterios Contables").

Fundamentos de la opinión

Llevamos a cabo nuestras auditorías de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría ("NIA"). Nuestras responsabilidades bajo esas normas se explican más ampliamente en la sección de *Responsabilidades del auditor independiente en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados de nuestro informe*. Somos independientes de la Entidad de conformidad con el *Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores* ("Código de Ética del IESBA") y con el emitido por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. ("Código de Ética del IMCP"), y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con el Código de Ética del IESBA y con el Código de Ética del IMCP. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del período actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre estos, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones. Hemos determinado que las cuestiones que se describen a continuación son las cuestiones clave de la auditoría que se deben comunicar en nuestro informe.



Deloitte.

Valuación de Instrumentos Financieros Derivados (Véase las Notas 3 y 6 a los estados financieros consolidados)

La Entidad celebra operaciones de derivados para fines de cobertura, mantiene Swaps de tasas de interés, Swaps de Divisas y opciones, estas operaciones se llevan a cabo fuera de mercados de valores organizados, (over-the-counter market, "OTC"). Sus contrapartes son principalmente instituciones bancarias nacionales e internacionales con contratos de garantías financieras. La valuación de los instrumentos financieros derivados, se consideró como un área clave de enfoque de nuestra auditoría debido principalmente a la significatividad del valor en libros (valor razonable) de los instrumentos financieros derivados y porque la Administración utiliza su juicio para la determinación de su valor razonable y para la determinación de los supuestos clave utilizados tales como: tipos de cambio, curvas, volatilidades, etc. dado que se negocian como OTC.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir este rubro significativo consistieron en:

- Probar el diseño e implementación de los controles clave en los procesos de identificación, medición y registro de instrumentos financieros derivados de la Entidad.
- Involucrar a nuestros especialistas internos de Deloitte expertos en valuación, y se determinó de manera independiente el valor razonable de una muestra de instrumentos financieros derivados considerando datos fuentes de mercado y los cotejamos con los valores determinados por la Administración.
- Validar al 31 de diciembre de 2019, su correcta presentación y revelación en los estados financieros consolidados.

Los resultados de nuestros procedimientos de auditoría fueron razonables.

Estimación preventiva para riesgos crediticios (Véase las Notas 3 y 8 a los estados financieros consolidados adjuntos)

La Entidad constituye la estimación preventiva para riesgos crediticios de su cartera de crédito, con base en las reglas de calificación de cartera establecidas en las Disposiciones emitidas por la Comisión, las cuales establecen metodologías de evaluación y constitución de reservas por tipo de crédito; la Entidad al calificar la cartera crediticia considera la Probabilidad de Incumplimiento, Severidad de la Pérdida y Exposición al Incumplimiento, así como la clasificación a la citada cartera crediticia en distintos grupos y prevé variables distintas para la estimación de la probabilidad de incumplimiento, i) en créditos de consumo: posibilidad de no pago, pérdidas potenciales, y riesgo de crédito; ii) en créditos comerciales: evaluación de la capacidad del deudor para pagar su crédito (riesgo país, riesgo financiero, riesgo industria e historial de pago) así como las garantías correspondientes.

Se ha considerado un asunto clave de auditoría debido a lo significativo del valor en libros de la cartera de crédito y la estimación preventiva para riesgos relacionada, y porque el proceso de determinación requiere considerar diversos datos de entrada conforme se describió en el párrafo anterior, por lo que la integridad y exactitud de la información utilizada es fundamental.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir este asunto clave de auditoría, consistieron en:

- Probar el diseño e implementación de los controles relevantes, nos enfocaremos en los controles de revisión sobre la clasificación de la cartera de crédito comercial y crédito de consumo.
- Revisamos las variables para la estimación de la probabilidad de incumplimiento de cada tipo de crédito.





Deloitte

- Probar el diseño e implementación de la determinación del puntaje crediticio, determinado en función a los factores cuantitativos referente a información financiera del acreditado, información de buró de crédito y factores cualitativos referentes a su entorno, comportamiento y desempeño.
- Probar sobre una muestra de créditos al 31 de agosto y 31 de diciembre de 2019 la razonabilidad de los criterios y consideraciones utilizadas para el cálculo de la estimación mediante un ejercicio independiente de cálculo, se realizó la comparación de los resultados contra los determinados por la Entidad con el fin de evaluar cualquier indicio de error o sesgo de la Administración e identificar que los resultados se encontraban en rangos razonables.

Los resultados de nuestros procedimientos de auditoría fueron razonables.

Otra información incluida en el documento que contienen los estados financieros auditados consolidados

La Administración de la Entidad es responsable por la otra información. La otra información comprenderá la información financiera consolidada que será incorporada en el Reporte Anual que la Entidad está obligada a preparar conforme al Artículo 33 Fracción I, inciso b) del Título Cuarto, Capítulo Primero de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras y a otros Participantes del Mercado de Valores en México (el "Reporte Anual") y al instructivo que acompaña esas disposiciones (las "Disposiciones aplicables a las Emisoras"). El Reporte Anual se espera esté disponible para nuestra lectura después de la fecha de este informe de auditoría.

Nuestra opinión de los estados financieros consolidados no cubrirá la otra información y nosotros no expresaremos ninguna forma de seguridad sobre ella.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros consolidados, nuestra responsabilidad será leer el Reporte Anual, cuando esté disponible, y cuando lo hagamos, considerar si la otra información ahí contenida es inconsistente en forma material con los estados financieros consolidados o nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o que parezca contener un error material. Cuando leamos el Reporte Anual emitiremos la leyenda sobre la lectura del informe anual, requerida en el Artículo 33 Fracción I, inciso b) numeral 1.2. de las Disposiciones aplicables a las Emisoras.

Responsabilidades de la Administración y de los responsables del gobierno corporativo de la Entidad en relación con los estados financieros consolidados

La Administración es responsable de la preparación y presentación de los estados financieros consolidados adjuntos de conformidad con los Criterios Contables establecidos por la Comisión y del control interno que la Administración de la Entidad considere necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados libres de error material, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la Administración es responsable de la evaluación de la capacidad de la Entidad de continuar como empresa en funcionamiento, revelando según corresponda, las cuestiones relacionadas con la Entidad en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento, excepto si la Administración tiene intención de liquidar la Entidad o detener sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno corporativo de la Entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Entidad.



3

Deloitte

Responsabilidades del auditor independiente en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA siempre detecte un error material cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyen en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose de los estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría ejecutada de conformidad con las NIA, ejercemos el juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material de los estados financieros consolidados, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtuvimos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proporcionar las bases para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización por parte de la Administración, de la norma contable de empresa en funcionamiento y, basándose en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Entidad deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro de la Entidad para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.



4



Deloitte

Comunicamos a los responsables del gobierno corporativo de la Entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de la realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno corporativo de la Entidad una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y les hemos comunicado acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que pueden afectar nuestra independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicaciones con los responsables del gobierno corporativo de la Entidad, determinamos que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros consolidados del período actual y que son en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría. Describimos esas cuestiones en este informe de auditoría, salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes determinemos que una cuestión no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de la misma.

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C.
Miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited

C.P.C. Karen Jazmín Pérez Olvera
Registro en la Administración General
de Auditoría Fiscal Federal Núm. 18739
Ciudad de México, México

27 de febrero de 2020





BALANCES GENERALES CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017

(En miles de pesos)

ACTIVO			
	2019	2018	2017
Disponibilidades	\$ 1,180,867	\$ 575,719	\$ 810,622
Inversiones en valores:			
Títulos para negociar	1,294,358	940,865	529,768
	1,294,358	940,865	529,768
Derivados:			
Con fines de cobertura	-	1,028,013	1,920,898
	-	1,028,013	1,920,898
Cartera de crédito vigente:			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	34,619,967	26,090,647	20,903,887
Créditos de consumo	11,705,735	9,610,914	7,505,932
Total de cartera de crédito vigente	46,325,702	35,701,561	28,409,819
Cartera de crédito vencida:			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	343,817	307,551	331,398
Créditos de consumo	288,901	310,004	273,821
Total de cartera de crédito vencida	632,718	617,555	605,219
Total cartera de crédito	46,958,420	36,319,116	29,015,038
Menos - Estimación preventiva para riesgos crediticios	(1,390,046)	(1,067,923)	(1,067,540)
Total de cartera de crédito, (neto)	45,568,374	35,251,193	27,947,498
Otras cuentas por cobrar, (neto)	6,796,910	5,378,802	4,629,673
Bienes adjudicados (neto)	10,774	10,510	3,269
Mobiliario y equipo, (neto)	625,326	341,453	342,170
Inversiones en acciones de asociadas	1,273,557	1,193,412	1,265,322
Otros activos, (neto)			
Cargos diferidos, pagos anticipados e intangibles	4,590,582	4,793,722	4,130,920
Otros activos a corto y largo plazo	250,944	48,771	327,573
	4,841,526	4,842,493	4,458,493
Total activo	\$ 61,591,692	49,562,460	41,907,713

PASIVO			
	2019	2018	2017
Pasivos bursátiles	\$ 1,260,978	\$ 1,463,518	\$ 1,000,000
Pasivos bursátiles Senior Notes	24,636,734	17,018,849	13,543,874
	25,897,712	18,482,367	14,543,874
Préstamos bancarios y de otros organismos:			
De corto plazo	7,597,612	7,359,690	2,927,873
De largo plazo	8,015,873	4,804,689	6,112,759
	15,613,485	12,164,379	9,040,632
Derivados:			
Con fines de cobertura	765,329	-	137,637
	765,329	-	137,637
Otras cuentas por pagar:			
Impuestos a la utilidad por pagar	313,630	263,951	390,906
Participación de los trabajadores en las utilidades por pagar	16,863	18,290	16,183
Acreedores diversos y otras cuentas por pagar	513,740	439,074	1,229,108
	844,233	721,315	1,636,197
Impuesto diferido	2,407,056	2,258,849	1,781,022
Total pasivo	\$ 45,527,815	\$ 33,626,910	\$ 27,139,362

CAPITAL CONTABLE			
Capital contribuido:			
Capital social	660,154	660,154	660,154
Prima en suscripción de acciones	1,192,265	1,407,522	1,462,618
Obligaciones subordinadas en circulación	4,206,685	4,206,685	4,206,685
	6,059,104	6,274,361	6,329,457
Capital ganado:			
Reserva legal	132,030	132,030	132,030
Resultado de ejercicios anteriores	7,664,422	6,561,118	5,442,351
Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	(708,201)	128,622	359,727
Efecto acumulado por conversión	5,489	(30,074)	93,665
Remediones por beneficios definidos a los empleados	(18,174)	5,611	1,087
Resultado neto mayoritario	1,980,109	1,955,358	1,661,144
Participación no controladora	949,098	908,524	748,890
	10,004,773	9,661,189	8,438,894
Total capital contable	16,063,877	15,935,550	14,768,351
Total pasivo y capital contable	\$ 61,591,692	\$ 49,562,460	\$ 41,907,713



CUENTAS DE ORDEN (NOTA 23)

	2019	2018	2017
Compromisos crediticios	\$ 227,878	\$ 354,728	\$ 300,573
Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida	\$ 151,125	\$ 366,701	\$ 290,276
Líneas de crédito no dispuestas	\$ 131,904	\$ 156,023	\$ 1,999,177

“El saldo histórico del capital social al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 es de \$660,154, en cada año. El efecto de actualización reconocido en el capital social al 31 de diciembre de 2007 es de \$2,916”.

“Los presentes balances generales consolidados se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las Instituciones de Crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores con fundamento en lo dispuesto por los artículos 99, 101 y 102 de la Ley de Instituciones de Crédito, de observancia general y obligatoria, aplicados de manera consistente, encontrándose reflejadas las operaciones efectuadas por la Entidad hasta las fechas arriba mencionadas, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas y a las disposiciones aplicables”.

“Los presentes balances generales consolidados fueron aprobados bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben. El balance general consolidado al 31 de diciembre de 2019 está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración. Los balances generales consolidados al 31 de diciembre de 2018 y 2017 fueron aprobados por el Consejo de Administración”.

“Los presentes estados financieros consolidados podrán ser consultados en la página <http://www.creal.mx>”.

Ing. Ángel Romanos Berrondo
DIRECTOR GENERAL

Lic. Carlos Enrique Ochoa Valdés
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO Y DE FINANZAS

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros consolidados.



ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017

(En miles de pesos)

	2019	2018	2017
Ingresos por intereses	\$ 11,932,952	\$ 10,287,586	\$ 8,557,339
Gastos por intereses	(4,671,080)	(3,207,389)	(2,726,088)
Margen financiero	7,261,872	7,080,197	5,831,251
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(1,306,626)	(1,540,335)	(1,081,143)
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	5,955,246	5,539,862	4,750,108
Comisiones y tarifas cobradas	515,700	564,138	826,388
Comisiones y tarifas pagadas	(373,447)	(255,989)	(234,613)
Resultado por intermediación	156,248	(20,822)	152,947
Otros ingresos de la operación	126,597	164,742	88,162
Gastos de administración	(3,607,017)	(3,483,129)	(3,417,456)
Resultado de la operación	2,773,327	2,508,802	2,165,536
Participación en el resultado de asociadas	63,201	154,715	177,743
Resultado antes de impuestos a la utilidad	2,836,528	2,663,517	2,343,279
Impuesto a la utilidad causado	(587,737)	(355,305)	(92,722)
Impuesto a la utilidad diferido	(148,207)	(295,295)	(435,574)
	(735,944)	(650,600)	(528,296)
Resultado neto	2,100,584	2,012,917	1,814,983
Participación no controladora	120,475	57,559	153,839
Utilidad neta mayoritaria	\$ 1,980,109	\$ 1,955,358	\$ 1,661,144
Utilidad neta básica por acción	\$ 5.04	\$ 4.99	\$ 4.24
Promedio ponderado de acciones en circulación	392,219,424	392,219,424	392,219,424

“Los presentes estados consolidados de resultados se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las Instituciones de Crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores con fundamento en lo dispuesto por los artículos 99, 101 y 102 de la Ley de Instituciones de Crédito, de observancia general y obligatoria, aplicados de manera consistente, encontrándose reflejadas las operaciones efectuadas por la Entidad hasta las fechas arriba mencionadas, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas y a las disposiciones aplicables”.

“Los presentes estados consolidados de resultados fueron aprobados bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben. El estado consolidado de resultados al 31 de diciembre de 2019 está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración. Los estados consolidados de resultados al 31 de diciembre de 2018 y 2017 fueron aprobados por el Consejo de Administración”.

“Los presentes estados financieros consolidados podrán ser consultados en la página <http://www.creal.mx>”.

Ing. Ángel Romanos Berrondo
DIRECTOR GENERAL

Lic. Carlos Enrique Ochoa Valdés
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
Y DE FINANZAS

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros consolidados.



ESTADOS CONSOLIDADOS DE CAMBIOS EN EL CAPITAL CONTABLE

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017

(En miles de pesos)

	CAPITAL CONTRIBUIDO				CAPITAL GANADO						
	Capital social	Prima en suscripción de acciones	Obligaciones Subordinadas en circulación	Reservas de capital	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	Efecto acumulado por conversión	Remediones por beneficios definidos a los empleados	Resultado neto mayoritario	Participación no controladora	Total capital contable
Saldos al 31 de diciembre de 2016	\$ 660,154	\$ 1,450,269	\$ -	\$ 132,030	\$ 4,244,142	\$ 229,447	\$ 167,623	\$ 2,459	\$ 1,714,001	\$ 677,222	\$ 9,277,347
Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas -											
Traspaso del resultado del ejercicio anterior	-	-	-	-	1,714,001	-	-	-	(1,714,001)	-	-
Pago de dividendos	-	-	-	-	(96,800)	-	-	-	-	-	(96,800)
Constitución de reservas	-	-	-	-	(361,899)	-	-	-	-	-	(361,899)
Venta de acciones propias	-	12,349	-	-	(58,465)	-	-	-	-	-	(46,116)
Total movimientos aprobados por los accionistas	-	12,349	-	-	1,196,837	-	-	-	(1,714,001)	-	(504,815)
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral -											
Efecto de consolidación de entidades de interés minoritario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(82,140)	(82,140)
Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	-	-	-	-	-	130,280	-	-	-	-	130,280
Efecto acumulado por conversión	-	-	-	-	-	-	(73,958)	-	-	(31)	(73,989)
Remediones por beneficios definidos a los empleados	-	-	-	-	1,372	-	-	(1,372)	-	-	-
Obligaciones subordinadas en circulación	-	-	4,206,685	-	-	-	-	-	-	-	4,206,685
Resultado neto	-	-	-	-	-	-	-	-	1,661,144	153,839	1,814,983
Total de resultado integral	-	-	4,206,685	-	1,372	130,280	(73,958)	(1,372)	1,661,144	71,668	5,995,819
Saldos al 31 de diciembre de 2017	660,154	1,462,618	4,206,685	132,030	5,442,351	359,727	93,665	1,087	1,661,144	748,890	14,768,351
Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas -											
Traspaso del resultado del ejercicio anterior	-	-	-	-	1,661,144	-	-	-	(1,661,144)	-	-
Decreto de dividendos	-	-	-	-	(193,436)	-	-	-	-	-	(193,436)
Venta de acciones propias	-	(55,096)	-	-	(91,528)	-	-	-	-	-	(146,624)
Pago de dividendo de obligaciones subordinadas	-	-	-	-	(252,889)	-	-	-	-	-	(252,889)
Total movimientos aprobados por los accionistas	-	(55,096)	-	-	1,123,291	-	-	-	(1,661,144)	-	(592,949)
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral -											
Efecto de consolidación de entidades de interés minoritario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	121,558	121,558
Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	-	-	-	-	-	(231,105)	-	-	-	-	(231,105)
Efecto acumulado por conversión	-	-	-	-	-	-	(123,739)	-	-	(19,483)	(143,222)
Remediones por beneficios definidos a los empleados	-	-	-	-	(4,524)	-	-	4,524	-	-	-
Resultado neto	-	-	-	-	-	-	-	-	1,955,358	57,559	2,012,917
Total de resultado integral	-	-	-	-	(4,524)	(231,105)	(123,739)	4,524	1,955,358	159,634	1,760,148



	CAPITAL CONTRIBUIDO				CAPITAL GANADO						
	Capital social	Prima en suscripción de acciones	Obligaciones Subordinadas en circulación	Reservas de capital	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	Efecto acumulado por conversión	Remediones por beneficios definidos a los empleados	Resultado neto mayoritario	Participación no controladora	Total capital contable
Saldos al 31 de diciembre de 2018	660,154	1,407,522	4,206,685	132,030	6,561,118	128,622	(30,074)	5,611	1,955,358	908,524	15,935,550
Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas -											
Traspaso del resultado del ejercicio anterior	-	-	-	-	1,955,358	-	-	-	(1,955,358)	-	-
Decreto de dividendos	-	-	-	-	(265,768)	-	-	-	-	-	(265,768)
Compa / Venta de acciones propias	-	(215,257)	-	-	81,318	-	-	-	-	-	(133,939)
Pago de dividendo de obligaciones subordinadas	-	-	-	-	(659,966)	-	-	-	-	-	(659,966)
Otros	-	-	-	-	(1,982)	-	-	-	-	-	(1,982)
Total movimientos aprobados por los accionistas	-	(215,257)	-	-	1,108,960	-	-	-	(1,955,358)	-	(1,061,655)
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral -											
Efecto de consolidación de entidades de interés minoritario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(80,005)	(80,005)
Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	-	-	-	-	-	(836,823)	-	-	-	-	(836,823)
Efecto acumulado por conversión	-	-	-	-	-	-	35,562	-	-	105	35,667
Remediones por beneficios definidos a los empleados	-	-	-	-	(5,656)	-	-	(23,785)	-	-	(29,441)
Resultado neto	-	-	-	-	-	-	-	-	1,980,109	120,475	2,100,584
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de resultado integral	-	-	-	-	(5,656)	(836,823)	35,562	(23,785)	1,980,109	40,575	1,189,982
Saldos al 31 de diciembre de 2019	660,154	1,192,265	4,206,685	132,030	7,664,422	(708,201)	5,489	(18,174)	1,980,109	949,098	16,063,877

“Los presentes estados consolidados de cambios en el capital contable se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las Instituciones de Crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores con fundamento en lo dispuesto por los artículos 99, 101 y 102 de la Ley de Instituciones de Crédito, de observancia general y obligatoria, aplicados de manera consistente, encontrándose reflejadas las operaciones efectuadas por la Entidad hasta las fechas arriba mencionadas, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas y a las disposiciones aplicables”.

“Los presentes estados consolidados de cambios en el capital contable fueron aprobados bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben. El estado consolidado de cambios en el capital contable al 31 de diciembre de 2019 está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración. Los estados consolidados de cambios en el capital contable al 31 de diciembre de 2018 y 2017 fueron aprobados por el Consejo de Administración”.

“Los presentes estados financieros consolidados podrán ser consultados en la página <http://www.creal.mx>”.

Ing. Ángel Romanos Berrondo
DIRECTOR GENERAL

Lic. Carlos Enrique Ochoa Valdés
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO Y DE FINANZAS

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros consolidados.



ESTADOS CONSOLIDADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017

(En miles de pesos)

	2019	2018	2017
Resultado neto	\$ 2,100,584	\$ 2,012,917	\$ 1,814,983
Ajustes por partidas que no implican flujo de efectivo:			
Depreciación de mobiliario y equipo	47,395	47,355	72,518
Amortización de activos intangibles	19,838	36,579	64,035
Provisiones	14,778	40,689	124,987
Impuestos a la utilidad causado y diferido	672,910	650,600	528,297
Participación en el resultado de asociadas	(63,201)	(154,715)	(177,743)
	2,792,304	2,633,425	2,427,077
Actividades de operación:			
Cambio en inversiones en valores	(353,493)	(411,097)	462,907
Cambio en derivados (activo)	956,520	524,143	683,665
Cambio en cartera de crédito (neto)	(10,317,182)	(7,303,695)	(5,149,835)
Cambio en otras cuentas por cobrar (neto)	(1,418,107)	(749,129)	(1,052,375)
Cambio en bienes adjudicados (neto)	(263)	(7,241)	24,735
Cambio en otros activos (neto)	(18,871)	(420,579)	(403,323)
Cambio en pasivos bursátiles	7,415,345	3,938,493	(2,344,569)
Cambio en préstamos bancarios y de otros organismos	3,449,106	3,123,747	1,340,579
Cambio en otras cuentas por pagar	(731,456)	(1,128,344)	714,422
Flujos netos de efectivo de actividades de operación	(1,018,401)	(2,433,702)	(5,723,794)
Actividades de inversión:			
Adquisición de mobiliario y equipo	(47,760)	(46,638)	(216,597)
Cobros de dividendos en efectivo	94,667	113,895	95,116
(Incremento) decremento en inversión en acciones en asociadas	(215,258)	179,192	(207,014)
Flujos netos de efectivo de actividades de inversión	(168,351)	246,449	(328,495)
Actividades de financiamiento:			
Flujo de efectivo generado por instrumentos de cobertura	-	-	130,280
Pagos de dividendos en efectivo	(265,768)	(193,436)	(96,800)
(Disminución) aumento en prima en suscripción de acciones	-	-	12,349
Recompra emisión de acciones propias	(110,231)	(91,528)	(58,465)
Obligaciones subordinadas	-	-	4,206,685
Pago de dividendo de obligaciones subordinadas	(659,966)	(252,889)	-
Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento	(1,035,965)	(537,853)	4,194,049
Incremento (decremento) neto de efectivo	569,586	(91,681)	568,837
Efectos por cambios en el valor disponibilidades	35,562	(143,222)	(73,989)
Disponibilidades al inicio del año	575,719	810,622	315,774
Disponibilidades al final del año	\$ 1,180,867	\$ 575,719	\$ 810,622

“Los presentes estados consolidados de flujos de efectivo se formularon de conformidad con los Criterios de contabilidad para Instituciones de Crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores con fundamento en lo dispuesto por los artículos 99, 101 y 102 de la Ley de Instituciones de Crédito, de observancia general y obligatoria, aplicados de manera consistente, encontrándose reflejadas las operaciones efectuadas por la Entidad hasta las fechas arriba mencionadas, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas y a las disposiciones aplicables”.

“Los presentes estados consolidados de flujos de efectivo fueron aprobados bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben. El estado consolidado de flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2019 está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración. Los estados consolidados de flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2018 y 2017 fueron aprobados por el Consejo de Administración”.

“Los presentes estados financieros consolidados podrán ser consultados en la página <http://www.creal.mx>”.

Ing. Ángel Romanos Berrondo
DIRECTOR GENERAL

Lic. Carlos Enrique Ochoa Valdés
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
Y DE FINANZAS

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros consolidados.



NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Por los años terminaron el 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017
(En miles de pesos)

1. ACTIVIDADES, ENTORNO REGULATORIO Y EVENTOS SIGNIFICATIVOS

Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada y Subsidiarias (antes Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada y Subsidiarias) (la “Entidad” o “Crédito Real”), es una institución financiera enfocada en el otorgamiento de crédito a los segmentos de ingresos medios y bajos de la población, los cuales históricamente han estado poco atendidos. Crédito Real cuenta con una plataforma de negocio integrada principalmente por cinco líneas de negocio: (i) créditos con pago vía nómina, (ii) créditos de consumo, (iii) créditos para pequeñas y medianas empresas o “PYMES”, (iv) créditos grupales, y (v) créditos para autos usados. Los créditos con pago vía nómina se ofrecen a empleados sindicalizados de gobierno a través de una red nacional de 15 distribuidores, con quienes se tienen celebrados convenios para la originación de créditos; con tres de los principales distribuidores, Crédito Real tiene celebrados acuerdos de exclusividad y además con ellos tiene una participación significativa en su capital social. La originación de los créditos de consumo se detuvo desde julio 2017, y solamente se realizan actividades internas de cobranza de la cartera vigente. Los créditos para PYMES se otorgan para cubrir necesidades de capital de trabajo y actividades de inversión para la micro, pequeña y mediana empresa, dichos créditos se otorgan por medio de un operador especializado o por medio de una marca propia. Los créditos grupales se ofrecen principalmente a grupos de mujeres con una actividad productiva bajo la metodología del crédito solidario, dichos créditos se originan mediante dos empresas asociadas que cuentan con una red de 1,561 promotores y 203 sucursales. Los créditos para autos usados se otorgan por medio de alianzas celebradas con 5 distribuidores especializados en la compra venta de automóviles, también a través de una subsidiaria con una red de 20 sucursales que ofrece financiamiento mediante la garantía de automóviles y vehículos comerciales; y finalmente a través de un operador enfocado principalmente en atender al mercado hispano con poco historial de crédito en los Estados Unidos de América (“EUA”): CR USA Finance (antes AFS Acceptance), quien cuenta con alrededor de 1,338 distribuidores en 26 estados de los EUA. La Entidad tiene participación en Costa Rica, Nicaragua y Panamá a través de la marca Instacredit, a través de una red de 65 sucursales y 362 promotores, Instacredit es una marca reconocida en Centroamérica, con más de 19 años de experiencia, y cuenta con una plataforma multiproductos que ofrece crédito en los segmentos de préstamos personales, autos, PYMES y créditos con garantía hipotecaria.

Créditos con pago vía nómina

La Entidad adquiere créditos con pago vía nómina de distribuidores que ofrecen productos de crédito a los trabajadores sindicalizados de dependencias gubernamentales. Dichos créditos también se ofrecen a personas jubiladas o pensionadas del sector público. Estos créditos son originados por distribuidores con los que opera la Entidad, y éstos los adquiere posteriormente a través de contratos de factoraje financiero en operaciones de compra de cartera.

Los créditos con pago vía nómina se pagan mediante amortizaciones quincenales o mensuales que realizan las dependencias o entidades gubernamentales en las que laboran los acreditados, por instrucciones previas de éstos. A través de dichas instrucciones, un trabajador autoriza a su dependencia gubernamental a entregar a la Entidad, por su cuenta y con cargo a su salario, el importe fijo de las parcialidades de su crédito durante la vigencia del mismo, con lo cual el riesgo de incumplimiento disminuye sustancialmente. Las dependencias gubernamentales establecen límites en cuanto al porcentaje del salario neto de sus trabajadores que puede aplicarse para liquidar un crédito, que no exceden del 30% del salario del trabajador. La Entidad ofrece a ciertos clientes la opción de renovar sus créditos antes de su vencimiento, sin embargo, la Entidad no pre-autoriza créditos en ningún caso.

Las relaciones que han establecido los distribuidores, directamente y a través de prestadores de servicios, como agencias de relaciones públicas, con las entidades y sindicatos que emplean o agremian a trabajadores de dependencias del gobierno federal y estatal en diversas regiones del país se han formalizado mediante la celebración de convenios de colaboración, los cuales permiten a los distribuidores ofrecer créditos con pago vía nómina a los trabajadores agremiados a esos sindicatos y establecen que las dependencias y entidades de gobierno, ejecuten la instrucción que reciban de los trabajadores acreditados en lo relacionado con el pago de las parcialidades (incluyendo intereses) de los créditos.

Conforme a los convenios de colaboración, las dependencias y entidades gubernamentales o sindicatos tramitan y otorgan las “claves de descuento” para que dichas dependencias o entidades efectúen el pago de los créditos vía nómina directamente (por cuenta de los



propios acreditados). La dependencia o entidad de gobierno, además de realizar los cargos a nómina y efectuar pagos directamente al fideicomiso recaudador en el que la Entidad es beneficiario, se obliga a informar periódicamente a los distribuidores respecto de los cargos a nómina efectuados a los trabajadores que hayan contratado créditos. Los distribuidores son responsables de coordinarse con las diferentes dependencias y entidades, para que los sistemas informáticos correspondientes operen adecuadamente, y los pagos se realicen oportunamente. Las dependencias o entidades no intervienen, en forma alguna, en la negociación, proceso de aprobación de crédito o determinación de los términos de los contratos de crédito celebrados por los distribuidores con los trabajadores agremiados.

La obtención y mantenimiento de los referidos convenios de colaboración tiene un costo que, según estimaciones de la Entidad, fluctúa entre el 3% y el 5% de los ingresos que genera la cartera de créditos con pago vía nómina. Dicho costo es cubierto en su totalidad por los distribuidores.

El modelo de negocio de la Entidad le permite tanto a ésta como a sus distribuidores, aprovechar sus respectivas ventajas competitivas. En tanto que la Entidad se concentra en administrar el riesgo crediticio, minimizar sus costos de financiamiento y mantener fuentes de financiamiento diversificadas, los distribuidores se concentran en incrementar el número de posibles clientes mediante la celebración de contratos con dependencias adicionales o la renovación de los contratos ya existentes, así como en promover los productos de la Entidad entre los trabajadores sindicalizados de dichas dependencias.

Créditos de PYMES

La Entidad cuenta con una alianza con Fondo H, S.A. de C.V. SOFOM, ENR (“Fondo H”), compañía enfocada al otorgamiento de créditos de corto y mediano plazo a PYMES en México. Su base de clientes incluye negocios de los sectores de manufactura, distribución y servicios. A través de esta alianza, se proporciona financiamiento exclusivamente para créditos originados por Fondo H.

Créditos de autos

Los créditos para autos usados en México se originan a través de contratos con compañías de autos que venden automóviles usados. Actualmente se tienen celebradas 5 alianzas con distribuidores en más de 475 puntos de venta. Adicionalmente la Entidad tiene 51% de participación en CR-Fact, S.A.P.I. de C.V. que opera bajo las marcas “Drive & Cash” y “Toma Uno” dedicada a ofrecer financiamiento mediante la garantía de automóviles y vehículos comerciales. Al 31 de diciembre de 2019, la red de distribución de CR-Fact se compone de 20 sucursales y 506 convenios con presencia en 32 estados de la República Mexicana.

La Entidad, tiene una participación mayoritaria en un operador de crédito para autos usados con razón comercial “CR USA Finance”. Dicho operador tiene una plataforma de servicio que permite operar en 26 estados de los EUA, además de acuerdos para operar con más de 1,338 distribuidores en el mismo país.

Créditos de consumo

El 22 de febrero de 2017, la Entidad anunció la adquisición del 70% del capital social de Instacredit. La Entidad decidió invertir en Instacredit para diversificar y expandirse hacia el mercado centroamericano, enfocándose en el mismo tipo de segmento de cliente que atiende en México, que es el segmento de ingresos medios y bajos de la población desatendida por el sistema bancario tradicional.

Al cierre de 2019, Instacredit contribuyó con el 24.4% de los ingresos consolidados de la Entidad. Asimismo, representó el 11.3% de la cartera de crédito total. Instacredit tiene una marca reconocida con una plataforma multiproducto, con 19 años de experiencia y 65 sucursales ubicadas en Costa Rica, Nicaragua y Panamá con una base de 172,628 clientes. Instacredit ofrece servicios crediticios a través de los siguientes productos: préstamos personales, préstamos para automóviles, préstamos para pequeñas y medianas empresas y préstamos con garantía hipotecaria.



Créditos grupales

Los créditos grupales se originan a través de dos operadores especializados que cuentan con 1,561 promotores en una red integrada por 203 sucursales. Los promotores están familiarizados con las necesidades específicas de los microempresarios y las personas que trabajan por cuenta propia.

El crédito grupal mencionado anteriormente, se refiere al crédito perteneciente a la cartera de crédito de consumo no revolvente, con período de facturación semanal o quincenal, que se otorga a grupos de personas en los que cada miembro es obligado solidario por el pago total del crédito, aunque la calificación de dicho crédito se realice de manera individual para cada integrante del grupo.

Ambiente regulatorio

De conformidad con el Artículo 87-D de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (la “LGOAAC”), en el que se indica que las sociedades financieras de objeto múltiple que sean emisoras de valores inscritos en el Registro Nacional de Valores conforme con la Ley del Valores, deberán elaborar sus estados financieros consolidados de conformidad con los criterios de contabilidad contenidos en las Disposiciones de carácter general aplicables a los almacenes generales de depósito, casas de cambio, uniones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas (las “Disposiciones”), emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México (la “Comisión”).

Derivado de lo anterior, la Entidad, al ser una sociedad financiera de objeto múltiple no regulada emisora de valores, se encuentra obligada a elaborar sus estados financieros consolidados conforme a los criterios de contabilidad establecidos por la Comisión a través de las Disposiciones.

Eventos significativos 2019

a) El 25 de enero del 2019, Crédito Real aprobó la cancelación de 12,551,534 acciones ordinarias, nominativas, Serie Única, Clase II, representativas de la parte variable del

capital social de la Entidad, equivalentes al 3.2% de su capital social las cuales fueron adquiridas por la Entidad a través de su fondo de recompra.

- b) El 7 de febrero de 2019, se realizó la emisión de notas no garantizadas por \$400 millones de dólares americanos, ofrecidas en los Estados Unidos de América, con vencimiento en 2026, con una tasa de interés del 9.50%, pagadera semestralmente, y podrán ser pagadas anticipadamente a partir del cuarto año de la emisión. Fitch Ratings y Standard & Poor’s otorgaron una calificación de “BB+”.
- c) El 5 de agosto de 2019, se firmó una línea de crédito sindicada con Credit Suisse por un monto de U.S. \$110’000,000 (ciento diez millones de dólares americanos), con un vencimiento a 3 años.
- d) El 15 de agosto de 2019, se amortizo anticipadamente y en su totalidad el segundo programa de bursatilización de cartera por MXP \$615,000 a una tasa TIE+225 puntos por un plazo pactado al inicio de 5 años conforme al programa de bursatilización aprobado por la Comisión de conformidad con las carta oficio No. 153/10865/2017.
- e) El 2 de octubre de 2019, la Entidad anunció la emisión de bonos senior con vencimiento en 2027, con la opción de liquidación parcial o total a partir del 1 de octubre de 2022, por un monto de €350,000,000. Los bonos pagan una tasa anual de 5%. Los bonos fueron calificados como “BB +” a nivel mundial por Fitch Ratings y Standard and Poor’s.
- f) El 8 de octubre de 2019, se amortizaron parcialmente los Senior Notes 2023 por 198.1 millones de dólares. A la par se realizó la liquidación anticipada de los siguientes instrumentos financieros derivados que cubrían la porción de la deuda prepagada: Un Cross Currency Swap con Morgan Stanley por un nocional de 100 millones de dólares; y un segundo Cross Currency Swap con Barclays por un nocional de 100 millones de dólares, dejando un remanente por 25 millones de dólares los cuales están cubiertos con sus respectivos instrumentos financieros derivados.
- g) El 24 octubre de 2019, la Entidad llevó a cabo la tercera emisión de su programa de bursatilización de cartera por MXP \$750,000,000, que devenga intereses a una tasa



TIIE + 215 puntos por un plazo de 5 años, conforme al programa de bursatilización aprobado por la Comisión de conformidad con la carta oficio No. 153/12238/2019.

- h) El 10 de diciembre de 2019, la Entidad contrató una línea de crédito por US\$50'000,000 (cincuenta millones de dólares americanos) a un plazo de 5 años, con el banco BID Invest, miembro del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en línea con la estrategia de financiamiento de la Compañía, la cual se encuentra enfocada en la consecución de fuentes alternativas de fondeo bajo mejores condiciones.

Eventos significativos 2018

- a) El 3 de enero de 2018, la Entidad solicitó a la Comisión la cancelación de la suscripción preventiva del programa de bonos revolventes a corto y largo plazo por un monto total de MXP \$7,500,000. Debido a la amortización total de los bonos emitidos en virtud de este programa.
- b) El 26 de enero de 2018, la Entidad redimió totalmente el principal pendiente y los intereses devengados de las notas a largo plazo con el símbolo "CREAL 16", por el monto de MXP \$1,000,000 emitidos el 31 de marzo de 2016 de acuerdo con los términos de dichas notas.
- c) El 31 de enero de 2018, la Entidad anunció la emisión de bonos con vencimiento en 2022 ("Swiss Bonds-CHF"), que no están garantizados y no pueden canjearse antes del vencimiento por un monto de CHF \$170,000,000. Los bonos CHF pagan una tasa anual de 2.875%. Los bonos suizos fueron calificados como "BB +" a nivel mundial por Fitch Ratings y Standard and Poor's. Estos bonos CHF no se admiten para transacciones en un mercado regulado en el Espacio Económico Europeo o en cualquier otro fuera de él, y se cotizan exclusivamente en el SIX Swiss (Mercado de Valores en Suiza).
- d) El 13 de abril de 2018, la Comisión, por conducto del Director General de Emisores y el Director General de Asuntos Jurídicos, emitió la documentación, en virtud de la cual, a partir de esa fecha, resolvió la cancelación de la inscripción en el registro nacional. Registro de valores: (i) de las notas a largo plazo, emitidas bajo la modalidad del

programa, "CREAL 15"; (ii) de las notas a largo plazo, emitidas bajo la modalidad del programa, "CREAL 16"; y, (iii) preventivo, según la modalidad del programa de colocación, de notas a corto y largo plazo.

La Entidad al no tener títulos de deuda emitidos y registrados en el Registro Nacional de Valores de conformidad con la Ley del Mercado de Valores, dejó de aplicar su modalidad de ser una "SOFOM Entidad Regulada" y cambió su denominación a "SOFOM Entidad No Regulada.

- e) En noviembre de 2018, la Entidad llevó a cabo la segunda emisión de su programa de bursatilización de cartera por MXP \$615,000, que devenga intereses a una tasa TIIE + 225 puntos por un plazo de 5 años, conforme al programa de bursatilización aprobado por la Comisión de conformidad con la carta oficio No. 153/10865/2018.
- f) En mayo y noviembre de 2018, la Entidad realizó los pagos semestrales de intereses correspondiente al bono perpetuo el cual fue emitido el 29 de noviembre de 2017 por un monto de U\$230,000,000 (doscientos treinta millones de dólares americanos).

Durante el último trimestre de 2018, la Entidad dispuso de las líneas de crédito con Barclays por un monto total de MXP \$1,000,000, que se utilizan para capital de trabajo. Una de las líneas de crédito no está asegurada y la otra está garantizada con derechos de crédito.

2. BASES DE PRESENTACIÓN

Unidad monetaria de los estados financieros consolidados -

Los estados financieros consolidados y notas al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 y por los años que terminaron en esas fechas incluyen saldos y transacciones en pesos de diferente poder adquisitivo. La inflación acumulada de los tres ejercicios anuales anteriores al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, es 15.10%, 11.93% y 6.77%, respectivamente; por lo tanto, el entorno económico califica como no inflacionario en ambos ejercicios y consecuentemente, no se reconocen los efectos de la inflación en los estados financieros consolidados adjuntos. La inflación acumulada por el período de tres años terminado el 31 de diciembre de 2019 fue 15.10%. Los porcentajes de inflación por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 fueron 2.83%, 4.83% y 6.77%, respectivamente.



Consolidación de estados financieros -

Los estados financieros consolidados incluyen los de la Entidad y los de sus subsidiarias, en las que tiene control al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 y por los años que terminaron en esas fechas. Los saldos y operaciones importantes entre las entidades consolidadas han sido eliminados. La participación accionaria en su capital social se muestra a continuación:

Subsidiarias	% de participación		
	2019	2018	2017
Servicios Corporativos Chapultepec, S.A. de C.V.	99.99%	99.99%	99.99%
Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	99.99%	99.99%	99.99%
CR-Fact, S.A.P.I. de C.V.	51.00%	51.00%	51.00%
Controladora CR México, S.A. de C.V.	99.99%	99.97%	99.97%
CRholdingint, S.A. de C.V.	99.99%	99.94%	99.94%
Crédito Real USA, Inc.	100.00%	100.00%	100.00%
CR-Seg, Inc.	100.00%	100.00%	-
Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No. 3200	100.00%	100.00%	100.00%
Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No.3670	-	100.00%	-
Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No.4217	100.00%	-	-

Servicios Corporativos Chapultepec, S.A. de C.V. (“Servicios Corporativos”)

La actividad principal de Servicios Corporativos es la prestación de servicios. La mayor parte de los ingresos por servicios se derivan de contratos celebrados con Crédito Real.

Directodo México, S.A.P.I. de C.V. (“Directodo”)

La actividad principal de Directodo consiste en el otorgamiento de créditos en efectivo a empleados de Entidades gubernamentales con los que Directodo tiene celebrados convenios garantizados con descuentos vía nómina, los cuales cede en factoraje a la Entidad.

CR-Fact, S.A.P.I. de C.V. (“CR-Fact”)

La actividad principal de CR-Fact es el financiamiento mediante el otorgamiento de créditos, recibiendo la garantía de automóviles y vehículos comerciales.

Controladora CR México, S.A. de C.V. (“Controladora CR”) -

A partir del 6 de noviembre de 2015, Controladora CR es subsidiaria de Crédito Real. La actividad principal de Controladora CR es realizar inversiones en compañías adquiridas en territorio nacional. Al 31 de diciembre de 2019, mantiene las siguientes inversiones:

I. CAT 60, S.A.P.I. de C.V. (“CAT 60”) -

A partir del 23 de diciembre de 2019, CAT 60 se convierte en compañía asociada de Controladora CR, con una participación de 36.07%, por lo que Controladora CR deja de consolidar la información financiera.

CAT 60 es tenedora de seis subsidiarias siendo la más importante Reparadora RTD, S.A. de C.V. (“RTD”), que ofrece servicios de reparación de créditos enfocada en personas que presentan sobreendeudamiento, asesorando en planes de ahorro y negociando con sus acreedores para llegar a un acuerdo y liquidar sus deudas, rehabilitando al cliente y permitiendo que pueda ser susceptible de crédito nuevamente. RTD ha prestado sus servicios a unos 120 mil clientes en México y administra más de 4.5 mil millones de pesos en deuda, sin participar en el riesgo de crédito de sus clientes.

Actualmente, CAT 60 mantiene inversiones en las siguientes entidades subsidiarias: Reparadora RTD, S.A. de C.V. (99.9%), RTF Agente de Seguros, S.A. de C.V. (99.9%), Resuelve tu Deuda Colombia, S.A.S. (100%), Reparadora Resuelve tu Deuda Colombia, S.A.S. (100%), RTD España, S.L. (100%), FMG Servicio Técnicos y Especializados, S.A. de C.V. (99.9%), Resuelve tu Deuda S.A Argentina (90%).

II. Servicios Adquiridos, S.A. de C.V. (“Servicios Adquiridos”) -

A partir del 14 de diciembre de 2015, Servicios Adquiridos es subsidiaria de Controladora CR quien participa en una tenencia accionaria del 77.77%

III. Confianza Digital, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. (“Credilikeme”) -

Credilikeme, a partir del 1° de diciembre de 2015 es asociada de Controladora CR quien participa con una tenencia accionaria del 35.06%. Su actividad principal es el financiamiento mediante el otorgamiento de créditos a través una Plataforma Digital



Gamificado, la cual usa en su plataforma digital elementos de juego para generar experiencias estimulantes, comportamientos y hábitos crediticios deseados, los plazos de pago van de 2 a 6 meses y los montos de crédito promedio son de \$2,800.

IV. CReal Arrendamiento, S.A. de C.V. (“CReal Arrendamiento”) -

A partir del 1° de noviembre de 2016, CReal Arrendamiento es asociada de Controladora CR quien participa con una tenencia accionaria del 49.00%. Su actividad principal es el financiamiento mediante el otorgamiento de arrendamientos operativos.

V. Controladora CR México, S.A. de C.V., cuenta con otras subsidiarias que actualmente no tienen operación, tales como: IVSD2, S.A. de C.V., Mega tendencias, S.A. de C.V., Ascendium Servicios, S.A. de C.V., Ideal Real, S.A. de C.V., SGED, S.A. de C.V., Capacitadora Celce, S.A. de C.V., Capacitadora Erkel, S.A. de C.V. y CREAL Nómina, S.A. de C.V.

VI. Crédito Real USA, Inc. (“CR USA”) -

A partir del 1 de junio de 2015, CR USA es subsidiaria de Crédito Real. La actividad principal de CR USA es realizar inversiones en compañías residentes en los EUA. Al 31 de diciembre de 2019, mantiene las siguientes inversiones:

I. Crédito Real USA Finance, LLC (Crédito Real USA) (antes AFS Acceptance, LLC)

A partir del 21 de octubre de 2016, Crédito Real USA es subsidiaria de CR USA, quien participa en una tenencia accionaria del 99.28%.

Crédito Real USA es una institución financiera con presencia en el mercado enfocada a ofrecer créditos para la adquisición de autos usados en los EUA. Las características más valiosas de CR USA Finance son: (1) su equipo directivo quienes también son accionistas principales cuentan con amplia experiencia en el mercado de autos usados en los EUA, además de inteligencia de mercado específica con respecto al mercado latino en los EUA; (2) presencia en 26 estados con una red de 1,338 distribuidores de autos usados; (3) un sólido conocimiento del mercado hispano, y (4) un sofisticado proceso ya probado para gestión de cobranza, análisis de riesgo y originación de créditos. Actualmente tiene una inversión en Auto Funding Services, LLC.

II. CR MPM, LLC (“CR MPM”)

A partir de que surtió efectos la fusión de Crédito Dallas, LLC con Crédito Real USA, CR MPM consolida su información financiera con Crédito Real USA.

III. CREAL Houston, LLC

Se constituyó el 22 de junio de 2016, con la intención de operar un negocio de concesionarios minoristas de vehículos usados en el área metropolitana de Texas en Houston y es 80% propiedad de Crédito Real USA. CREAL Houston, LLC se liquidó en 2018.

IV. CR Fed, LLC

Se constituyó el 22 de febrero de 2018, la compañía proporciona servicios de factoraje de facturas a otras empresas, principalmente en la industria de la construcción, para fines de liquidez a corto plazo y capital de trabajo. La compañía es 51.00% propiedad de Crédito Real USA.

V. CR-FED, Leasing LLC

Se constituyó el 22 de junio de 2017, con el propósito de proporcionar servicios de arrendamiento de equipos a otros negocios. La compañía es 51.00% propiedad de Crédito Real USA.

VI. CR-FED ABL, LLC

Se constituyó el 15 de noviembre de 2018, con el propósito de proporcionar servicios de préstamos de devolución de activos a otros negocios. La compañía es 51.00% propiedad de Crédito Real USA.

VII. DC Reinsurance Company, LTD

DC Reinsurance Company, LTD está registrada para llevar a cabo actividades de reaseguro dentro del código de leyes reguladas por EUA.

VIII. CR-MPM, LLC

CR-MPM, LLC se constituyó el 19 de septiembre de 2014 e inició a operar el 1 de febrero de 2015. La compañía opera concesionarios de vehículos usados ubicados



en el área metropolitana en Dallas / Fort Worth de Texas. La compañía es propiedad en un 80.00% de Crédito Real USA. Los concesionarios de CR-MPM, LLC venden vehículos usados y brindan a los custodios contratos de instalación minorista en sus compras de vehículos relacionados. Estos contratos son principalmente con personas con un historial de crédito limitado o deficiente. Durante 2018, los negocios cambiaron a una operación de vehículo usado solo para ventas al por menor.

CRholdingint, S.A. de C.V. (“CRholdingint”)

A partir del 6 de noviembre de 2015, CRholdingint es subsidiaria de Crédito Real. La actividad principal de CRholdingint es realizar inversiones en compañías adquiridas en el extranjero. Al 31 de diciembre de 2019, mantiene las siguientes inversiones:

I. Marevalley Corporation -

CRholdingint posee el 70.00% de las acciones de Marevalley Corporation, que es la tenedora de las entidades ubicadas en los países de Costa Rica, Nicaragua y Panamá que operan bajo la marca “Instacredit”. Instacredit es un grupo de entidades financieras que en su conjunto ofrecen productos de crédito dirigido a segmentos de ingresos medios y bajos, cuyas necesidades de crédito no son atendidas adecuadamente por instituciones bancarias tradicionales.

Al 31 de diciembre de 2019, cuenta con 65 sucursales en los 3 países antes mencionados, atiende a 172,628 clientes y posee una cartera total de más de \$4,918.

II. Crédito Real Honduras, S.A. de C.V. (“Crédito Real Honduras”) -

CRholdingint posee el 99.99% de las acciones de Crédito Real Honduras, es una compañía dedicada al financiamiento de créditos a través del factoraje y posee una alianza comercial con “CA Capital”.

III. Actualmente cuentan con inversiones en Crédito Real Guatemala, S.A. y Crédito Real Panamá, S.A. en etapa preoperativa.

Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No. 3200

En noviembre de 2017, se constituyó el Fideicomiso No. 3200 correspondiente a la bursatilización de cartera del producto “descuento vía nómina” por \$800,000 con un aforo de 1.22 a un plazo de 5 años comenzando la amortización en el mes 25.

Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No. 3670

Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No. 3670

En noviembre de 2018, se constituyó el Fideicomiso No. 3670 correspondiente a la bursatilización de cartera del producto “descuento vía nómina” por \$615,000 con un aforo de 1.5 a un plazo de 5 años comenzando la amortización en el mes 25. Con fecha del mes Septiembre del 2019, el Fideicomiso fue liquidado.

Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No. 4217

En octubre de 2019, se constituyó el Fideicomiso No. 4217 correspondiente a la bursatilización de cartera del producto “descuento vía nómina” por \$750,000 con un aforo de 1.5 a un plazo de 5 años comenzando la amortización en el mes 25.

Conversión de estados financieros de subsidiarias en moneda extranjera

Para consolidar los estados financieros de operaciones extranjeras, éstos se modifican en la moneda de registro para presentarse bajo NIF. Los estados financieros se convierten a pesos mexicanos, considerando las siguientes metodologías:

Las operaciones extranjeras cuya moneda de registro y funcional es la misma, convierten sus estados financieros utilizando los siguientes tipos de cambio: 1) de cierre para los activos y pasivos y 2) histórico para el capital contable y 3) el de la fecha de devengamiento para los ingresos, costos y gastos. Los efectos de conversión se registran en el capital contable.

Las monedas de registro y funcional de las operaciones extranjeras y los tipos de cambio utilizados en los diferentes procesos de conversión, son como sigue:



Entidades	Moneda de registro	Moneda funcional	Moneda de reporte
Crédito Real USA	Dólar estadounidense	Dólar estadounidense	Peso mexicano
CR Seg	Dólar estadounidense	Dólar estadounidense	Peso mexicano
Marevalley Corporation	Dólar estadounidense	Dólar estadounidense	Peso mexicano
Crédito Real Honduras	Lempira	Dólar estadounidense	Peso mexicano

Resultado integral

Es la modificación del capital contable durante el ejercicio por conceptos que no son aportaciones, reducciones y distribuciones de capital; se integra por la utilidad (pérdida) neta del ejercicio más otras partidas que representan una ganancia o pérdida del mismo período, las cuales se presentan directamente en el capital contable sin afectar el estado de resultados. Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, los ingresos y pérdidas integrales están representados por el Resultado neto, el resultado de la valoración de los instrumentos de cobertura de flujo de efectivo y las pérdidas actuariales de los planes de beneficios definidos.

Clasificación de costos y gastos

Se presentan atendiendo a su función debido a que esa es la práctica del sector al que pertenece la Entidad.

Resultado de operación

Se determina partiendo de del margen financiero ajustado por riesgos crediticios más las comisiones y tarifas cobradas y otros ingresos de la operación, menos las comisiones y tarifas pagadas, resultado por intermediación y sus gastos de administración. Aun cuando la NIF B-3, Estado de resultado integral, no lo requiere, se incluye este renglón en los estados de resultado integral (de resultados) que se presentan ya que la Entidad considera que es un dato relevante para los usuarios de su información financiera.

3. RESUMEN DE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES

Las principales políticas contables de la Entidad están de acuerdo a los criterios de contabilidad prescritos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (“Comisión”), los cuales se incluyen en las Disposiciones de carácter general aplicables a los almacenes generales de depósito, casas de cambio, uniones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas (las “Disposiciones”), las cuales requieren que la Administración

efectúe ciertas estimaciones y utilice ciertos supuestos, para determinar la valuación de algunas de las partidas incluidas en los estados financieros consolidados y para efectuar las revelaciones que se requiere presentar en los mismos. Aun cuando pueden llegar a diferir de su efecto final, la Administración considera que las estimaciones y supuestos utilizados fueron los adecuados en las circunstancias actuales.

De acuerdo con el Criterio Contable A-1, Esquema básico del conjunto de criterios de contabilidad aplicables a instituciones de crédito, de la Comisión, la contabilidad de la Entidad se ajustará a las Normas de Información Financiera mexicanas (“NIF”) definidas por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (“CINIF”), excepto cuando a juicio de la Comisión sea necesario aplicar una normatividad o un Criterio Contable específico, tomando en consideración que las subsidiarias realizan operaciones especializadas.

La normatividad de la Comisión a que se refiere el párrafo anterior es a nivel de normas de reconocimiento, valuación, presentación y en su caso revelación, aplicables a rubros específicos dentro de los estados financieros consolidados, así como de las aplicables a su elaboración.

En este sentido, la Comisión aclara que no procederá la aplicación de criterios de contabilidad, ni del concepto de supletoriedad, en el caso de operaciones que por legislación expresa no estén permitidas o estén prohibidas, o bien, no estén expresamente autorizadas.

A continuación, se describen las principales prácticas contables seguidas por la Entidad:

a. Cambios contables emitidos por la comisión

Durante 2017, la Comisión emitió un cambio en los criterios contables en su criterio B-6 “Cartera de crédito” relacionado con el reconocimiento de las recuperaciones de créditos previamente castigados, en el mismo señala que dichas recuperaciones deberán registrarse como un debito en el rubro de estimaciones preventivas para riesgos crediticios, dicho cambio se realizó a fin de hacerlo consistente con la Normatividad internacional. Hasta el 31 de diciembre del 2018, la Entidad reconocía dichas recuperaciones de cartera de crédito como parte del rubro de “otros ingresos”. Este cambio surtió efectos de manera retrospectiva atendiendo a lo que indica la NIF B-1 “Cambios contables y corrección de errores”.



Cambios contables emitidos por el CINIF

A partir del 1 de enero de 2019, la Entidad adoptó las siguientes NIF:

NIF D-5, Arrendamientos -

El reconocimiento contable para el arrendatario establece un único modelo de reconocimiento de arrendamientos que eliminó la clasificación de arrendamientos como operativos o capitalizables, por lo que se reconocen los activos y pasivos de todos los arrendamientos con duración superior a 12 meses (a menos que el activo subyacente sea de bajo valor). Consecuentemente el impacto más importante en el estado *consolidado de situación financiera*, fue reconocer los derechos de uso de los activos bajo arrendamiento y los pasivos financieros por los activos en arrendamiento que reflejan la obligación de los pagos a valor presente, utilizando la tasa de descuento aplicable.

El reconocimiento contable para el arrendador no tiene cambios y sólo se adicionaron requerimientos de revelación.

Los principales aspectos que considera esta NIF son: a) un arrendamiento es un contrato que transfiere al arrendatario el derecho a usar un activo por un periodo de tiempo determinado a cambio de una contraprestación, por lo tanto, se debe evaluar, al inicio del contrato, si se obtiene el derecho a controlar el uso de un activo identificado por un periodo de tiempo determinado; b) cambió la naturaleza de los gastos relacionados con arrendamientos, al reemplazar el gasto por arrendamiento operativo conforme al Boletín D-5 *Arrendamientos*, por una depreciación o amortización de los derechos de uso sobre los activos (en costos operativos) y un gasto por interés sobre los pasivos por arrendamientos en el Resultado Integral de Financiamiento (RIF); c) modificó la presentación en el estado consolidado de flujos de efectivo al reducir las salidas de efectivo de las actividades de operación, con un aumento en las salidas de flujos de efectivo de las actividades de financiamiento para reflejar los pagos de los pasivos e intereses por arrendamiento; d) modificó el reconocimiento de la ganancia o pérdida cuando un vendedor-arrendatario transfiere un activo a otra entidad y arrienda ese activo en vía de regreso.

Para la aplicación de esta NIF, la Entidad consideró la solución práctica para contratos que anteriormente estaban, o no, identificados como arrendamientos aplicando el Boletín D-5,

Arrendamientos y la supletoriedad de la IFRIC 4, *Determinación de si un contrato contiene un arrendamiento*. Así mismo la Entidad reconoció retrospectivamente, en el estado *consolidado de cambios en el capital contable* el efecto acumulado a la fecha de aplicación inicial.

Reclasificaciones -

Los estados financieros por el año que terminó el 31 de diciembre de 2018 han sido reclasificados en ciertos rubros para conformar su presentación con la utilizada en 2019.

Reconocimiento de los efectos de la inflación -

A partir del 1 de enero de 2008, la Entidad suspendió el reconocimiento de los efectos de la inflación en los estados financieros; sin embargo, el capital contable incluyen los efectos de reexpresión reconocidos hasta el 31 de diciembre de 2007.

A continuación, se describen las políticas contables más importantes que sigue la Entidad:

Disponibilidades -

Consisten principalmente en depósitos bancarios en cuentas de cheques, los cuales se presentan a valor nominal, depósitos bancarios en moneda extranjera y equivalentes, se valúan al tipo de cambio emitido por Banco de México al cierre del ejercicio.

Inversiones en valores -

La Entidad invierte en instrumentos de gran liquidez, fácilmente convertibles en efectivo y sujetos a riesgos poco significativos de cambios en valor. Las inversiones de la Entidad al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, respectivamente, se clasifican como Títulos para negociar - Estos títulos atienden a las posiciones propias de la Entidad que se adquieren con la intención de enajenarlos, obteniendo ganancias derivadas de las diferencias en precios que resulten de las operaciones de compra-venta en el corto plazo, que con los mismos realicen como participantes del mercado. Al momento de su adquisición, se reconocen inicialmente a su valor de adquisición, el cual corresponde al precio pactado, y posteriormente se valúan a valor razonable, aplicando valores de mercado proporcionados por el proveedor de precios, autorizado por la Comisión; el efecto contable de esta valuación se registra en los resultados del ejercicio.



Deterioro en el valor de un título -

La Entidad evalúa si a la fecha del balance general consolidado existe evidencia objetiva de que un título está deteriorado. Se considera que un título está deteriorado y, por lo tanto, se incurre en una pérdida por deterioro, si y solo si, existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que ocurrieron posteriormente al reconocimiento inicial del título, mismos que tuvieron un impacto sobre sus flujos de efectivo futuros estimados que puede ser determinado de manera confiable. Es poco probable identificar un evento único que individualmente sea la causa del deterioro, siendo más factible que el efecto combinado de diversos eventos pudiera haber causado el deterioro. Las pérdidas esperadas como resultado de eventos futuros no se reconocen, no importando que tan probable sean. Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, la Administración de la Entidad no ha identificado que haya evidencia objetiva del deterioro del algún título.

Operaciones con instrumentos financieros derivados -

La Entidad registra todos los instrumentos financieros derivados en el balance general consolidado a valor de mercado, sin importar el origen o motivo de la adquisición de los mismos. La contabilización de los cambios en el valor razonable de estos instrumentos varía, dependiendo si el instrumento es considerado de cobertura para efectos contables de acuerdo a lo siguiente:

1. Ciertos instrumentos financieros derivados aún al considerarse como de cobertura desde un punto de vista financiero, podrían no serlo para efectos contables. Dichos contratos se reconocen en el balance general consolidado a valor razonable con los cambios de dicho valor razonable reconocidos en el estado de resultados.
2. Cuando son de valor razonable, las fluctuaciones tanto del derivado como de la partida cubierta se valúan a valor razonable y se reconocen en resultados en el mismo rubro en donde se presenta el resultado por valuación de la partida cubierta atribuible al riesgo cubierto.
3. Cuando son derivados para fines de coberturas de flujo de efectivo, la porción efectiva se reconoce en el capital contable, formando parte de las otras partidas de la utilidad integral y la porción no efectiva de la ganancia o pérdida del instrumento de cobertura se reconoce en los resultados del período.

4. Los derivados se presentan en un rubro específico del activo o del pasivo, dependiendo de si su valor razonable (como consecuencia de los derechos y/u obligaciones que establezcan) corresponde a un saldo deudor o un saldo acreedor, respectivamente. Dichos saldos deudores o acreedores podrán compensarse siempre y cuando cumplan con las reglas de compensación correspondientes.

La Administración de la Entidad realiza operaciones con derivados para fines de cobertura con swaps de tasas de interés y de divisas para la cobertura de fluctuaciones tanto de tasas de interés como de tipo de cambio en monedas extranjeras.

Los activos y pasivos financieros que sean designados y cumplan los requisitos para ser designados como partidas cubiertas, así como los instrumentos financieros derivados que forman parte de una relación de cobertura, se reconocen de acuerdo con las disposiciones relativas a la contabilidad de coberturas para el reconocimiento de la ganancia o pérdida en el instrumento de cobertura y de la partida cubierta de acuerdo a lo establecido en el Criterio contable B-5, *Derivados y Operaciones de Cobertura*, emitido por la Comisión.

Una relación de cobertura califica para ser designada como tal cuando se cumplen todas las condiciones siguientes:

- Designación formal y documentación suficiente de la relación de cobertura.
- La cobertura debe ser altamente efectiva en lograr la compensación de los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo atribuibles al riesgo cubierto.
- Para coberturas de flujo de efectivo, la transacción pronosticada que se pretenda cubrir debe ser altamente probable su ocurrencia.
- La cobertura debe ser medible confiablemente.
- La cobertura debe ser evaluada continuamente (al menos trimestralmente).

La Entidad suspende la contabilidad de coberturas cuando el derivado ha vencido, ha sido vendido, es cancelado o ejercido, cuando el derivado no alcanza una alta efectividad para compensar los cambios en el valor razonable o flujos de efectivo de la partida cubierta, o cuando la Entidad decide cancelar la designación de cobertura.



La Entidad documenta formalmente la vinculación del instrumento derivado con la obligación que ha dado origen a la cobertura, así como para lograr los objetivos planteados por la Administración para mitigar los riesgos. La política de la Entidad es no adquirir este tipo de instrumentos para fines especulativos.

Operaciones en moneda extranjera -

Las transacciones denominadas en moneda extranjera se registran al tipo de cambio del día de la transacción. Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se valúan de acuerdo al tipo de cambio publicado por Banco de México, del último día del período. Los efectos de esta valuación se registran en el estado de resultados como utilidad o pérdida en cambios. Las fluctuaciones cambiarias se registran en los resultados del ejercicio en el que ocurren.

Cartera de crédito vigente y vencida - Representan los importes efectivamente otorgados a los acreditados más los intereses que se vayan devengando bajo el método de saldo insoluto. Los intereses cobrados por anticipado se reconocen en los resultados del ejercicio.

El saldo insoluto de los créditos se registra como cartera vencida cuando presenta amortizaciones que no han sido liquidadas en los términos pactados originalmente y presentan 90 o más días de vencidos. El saldo insoluto de los créditos considera la obligación solidaria del Distribuidor. El Distribuidor se encuentra solidariamente obligado con los deudores por el pago de las cantidades omitidas y que resulten en cartera vencida. La obligación solidaria es conforme a los contratos de factoraje financiero y convenios celebrados. El monto de la obligación solidaria es el equivalente a los porcentajes de los saldos insolutos determinado dentro de cada promoción. El reconocimiento del ingreso por intereses de estos créditos es suspendido en el momento en que el crédito es catalogado como cartera vencida y sólo se registra como ingreso una vez que sean cobrados. En tanto el crédito se mantenga en cartera vencida, el control de estos intereses devengados no reconocidos se registra en cuentas de orden. La política de la Entidad es castigar los créditos con más de 180 días de vencido contra la correspondiente estimación preventiva para riesgos crediticios.

Los créditos con pago vía nómina son originados por Directodo México, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., por ciertas subsidiarias de Grupo Empresarial Maestro, S.A. de C.V. y Publiseg, S.A.P.I. de C.V. SOFOM, E.N.R., bajo las marcas “Kondinero”, “Crédito Maestro” y “Credifiel”, respectivamente, y otros distribuidores independientes de quienes la Entidad los adquiere posteriormente a través de contratos de factoraje financiero en operaciones de compra de cartera.

En dichos contratos de factoraje financiero se pacta (i) el pago a cargo de la Entidad (factorante) de un precio determinable al Distribuidor (factorado) por la adquisición de los derechos de crédito (el contrato de factoraje financiero contiene las fórmulas para determinar el precio final con base a tasas de descuento variables, considerando la calidad de los derechos de crédito adquiridos, vista en función de la cobranza efectiva de los mismos); (ii) el pago del precio en pagos parciales (parte del precio se paga al momento en que se adquieren los derechos de crédito y parte se paga posteriormente en los plazos pactados en el contrato de factoraje financiero); (iii) la constitución del Distribuidor como obligado solidario parcial, para el caso que el deudor de los derechos de crédito adquiridos por la Entidad no pague las cantidades adeudadas a la Entidad, en términos de lo establecido por la fracción II del artículo 419 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito (“LGTOC”) (por un porcentaje del monto adeudado y no pagado); y (iv) la facultad de la Entidad para compensar, en términos de lo establecido por el artículo 2185 del Código Civil Federal (“CCF”), las cantidades que le sean adeudadas por los distribuidores como consecuencia de dicha obligación solidaria parcial, contra las cantidades adeudadas por la Entidad al Distribuidor que corresponda.

En términos de la fracción II del artículo 419 de la LGTOC, los contratos de factoraje financiero celebrados por la Entidad establecen el recurso parcial en contra del Distribuidor, para el caso en que el deudor de los derechos de crédito adquiridos por la Entidad no cumpla con sus obligaciones de pago frente a ella. En términos de los propios contratos de factoraje financiero, los distribuidores son solidariamente responsables con los deudores por el porcentaje definido en dichos contratos respecto de las cantidades que no se paguen a la Entidad.



Por lo que respecta a los intereses ordinarios devengados no cobrados correspondientes a créditos que se consideren como cartera vencida, la Entidad crea una estimación por el monto total de dichos intereses, al momento del traspaso del crédito como cartera vencida.

El traspaso de cartera vencida a cartera vigente se realiza cuando la cuenta cumple con el pago sostenido del crédito y no presenta atraso alguno. Pago sostenido se refiere al cumplimiento de pago como mínimo de tres amortizaciones consecutivas y que cubren la totalidad del pago programado por el monto total exigible de principal e intereses. El pago anticipado de las amortizaciones, no se considera como pago sostenido.

Reestructuraciones y renovaciones -

Una reestructuración es aquella operación que se deriva de cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Ampliación de garantías que amparan el crédito de que se trate, o bien
- b) Modificaciones a las condiciones originales del crédito o al esquema de pagos, entre las cuales se encuentran:
 - Cambio de la tasa de interés establecida para el plazo remanente del crédito;
 - Cambio de moneda o unidad de cuenta, o
 - Concesión de un plazo de espera respecto del cumplimiento de las obligaciones de pago conforme a los términos originales del crédito, salvo que dicha concesión se otorgue tras concluir el plazo originalmente pactado, en cuyo caso se tratará de una renovación.

No se consideran como reestructuras, a aquéllas que a la fecha de la reestructura presenten cumplimiento de pago por el monto total exigible de principal e intereses y únicamente modifican una o varias de las siguientes condiciones originales del crédito:

Garantías: únicamente cuando impliquen la ampliación o sustitución de garantías por otras de mejor calidad.

Tasa de interés: cuando se mejore la tasa de interés pactada.

Moneda: siempre y cuando se aplique la tasa correspondiente a la nueva moneda.

Fecha de pago: solo en el caso de que el cambio no implique exceder o modificar la periodicidad de los pagos. En ningún caso el cambio en la fecha de pago deberá permitir la omisión de pago en período alguno.

Una renovación es aquella operación en la que se prorroga el plazo del crédito durante o al vencimiento del mismo, o bien, éste se liquida en cualquier momento con el producto proveniente de otro crédito contratado con la misma entidad, en la que sea parte el mismo deudor u otra persona que por sus nexos patrimoniales constituyen riesgos comunes. No se considera renovado un crédito cuando las disposiciones se efectúan durante la vigencia de una línea de crédito preestablecida.

Clasificación de cartera de crédito -

Los créditos otorgados por la Entidad han sido a personas morales o personas físicas con actividad empresarial de giro comercial o financiero por lo que la Entidad clasifica su cartera como comercial.

A los créditos directos, incluyendo los de liquidez que no cuenten con garantía de inmuebles, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de tarjeta de crédito, de créditos personales, de nómina, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero, que contempla entre otros al crédito automotriz y las operaciones de arrendamiento capitalizable que sean celebradas con personas físicas, la Entidad los clasifica como créditos de consumo.

Estimación preventiva para riesgos crediticios -

La Entidad reconoce la estimación preventiva para riesgos crediticios de cartera comercial acuerdo a los criterios de la Comisión con base en lo siguiente:

Metodología para cartera crediticia comercial -

La Entidad al calificar la cartera crediticia comercial considera la Probabilidad de Incumplimiento, Severidad de la Pérdida y Exposición al Incumplimiento, así como clasificar a la citada cartera crediticia comercial en distintos grupos y prever variables distintas para la estimación de la probabilidad de incumplimiento.



El monto de la estimación preventiva para riesgos crediticios de cada crédito será el resultado de aplicar la expresión siguiente:

$$R_i = PI_i \times SP_i \times EI_i$$

En donde:

- R_i = Monto de la estimación preventiva para riesgos crediticios a constituir para el i-ésimo crédito.
- PI_i = Probabilidad de Incumplimiento del i-ésimo crédito.
- SP_i = Severidad de la Pérdida del i-ésimo crédito.
- EI_i = Exposición al Incumplimiento del i-ésimo crédito.

La probabilidad de incumplimiento de cada crédito (PI_i), se calculará utilizando la fórmula siguiente:

$$PI_i = \frac{1}{1 + e^{-\frac{(500 - \text{Puntaje Crediticio Total}_i) \times \ln(2)}{40}}}$$

Para efectos de lo anterior:

El puntaje crediticio total de cada acreditado se obtendrá aplicando la expresión siguiente:

$$\text{Puntaje Crediticio Total}_i = \alpha \times (\text{Puntaje Crediticio Cuantitativo}_i) + (1 - \alpha) \times (\text{Puntaje Crediticio Cualitativo}_i)$$

En donde:

- $\text{Puntaje crediticio cuantitativo}_i$ = Es el puntaje obtenido para el i-ésimo acreditado al evaluar los factores de riesgo.
- $\text{Puntaje crediticio cualitativo}_i$ = Es el puntaje que se obtenga para el i-ésimo acreditado al evaluar los factores de riesgo.
- α = Es el peso relativo del puntaje crediticio cuantitativo.

Créditos sin garantía

La Severidad de la Pérdida (SP_i) de los créditos comerciales que carezcan de cobertura de garantías reales, personales o derivados de crédito será de:

- a. 45%, para Posiciones Preferentes.
- b. 75%, para Posiciones Subordinadas, en el caso de créditos sindicados aquellos que, para efectos de su prelación en el pago, contractualmente se encuentren subordinados respecto de otros acreedores.
- c. 100%, para créditos que reporten 18 o más meses de atraso en el pago del monto exigible en los términos pactados originalmente.

La Exposición al Incumplimiento de cada crédito (EI_i) se determinará con base en lo siguiente:

I. Para saldos dispuestos de líneas de crédito no comprometidas, que sean cancelables incondicionalmente o bien, que permitan en la práctica una cancelación automática en cualquier momento y sin previo aviso:

$$EI_i = S_i$$

II. Para las demás líneas de crédito:

$$EI_i = S_i * \text{Max} \left\{ \left(\frac{S_i}{\text{Línea de Crédito Autorizada}} \right)^{-0.5794}, 100\% \right\}$$

En donde:

- S_i = Al saldo insoluto del i-ésimo crédito a la fecha de la calificación, el cual representa el monto de crédito efectivamente otorgado al acreditado, ajustado por los intereses devengados, menos los pagos de principal e intereses, así como las quitas, condonaciones, bonificaciones y descuentos que se hubieren otorgado. En todo caso, el monto sujeto a la calificación no deberá incluir los intereses devengados no cobrados reconocidos en cuentas de orden dentro del balance general consolidado, de créditos que estén en cartera vencida.



Línea de Crédito Autorizada = Al monto máximo autorizado de la línea de crédito a la fecha de calificación.

La Entidad podrá reconocer las garantías reales, garantías personales y derivados de crédito en la estimación de la Severidad de la Pérdida de los créditos, con la finalidad de disminuir las reservas derivadas de la calificación de cartera. En cualquier caso, podrá optar por no reconocer las garantías si con ello resultan mayores reservas. Para tal efecto, se emplean las disposiciones establecidas por la Comisión.

La calificación de la cartera comercial se efectúa trimestralmente y se calcula considerando el saldo de los adeudos del último día de cada mes considerando los niveles de calificación de la cartera calificada al último trimestre conocido, actualizada con la modificación del riesgo al cierre del mes actual. La estimación preventiva se calcula de acuerdo a la metodología vigente, según se explica a continuación.

Metodología para cartera crediticia consumo -

La Entidad al calificar la cartera de consumo considera la Probabilidad de Incumplimiento, Severidad de la Pérdida y Exposición al Incumplimiento, así como clasificar a la citada cartera en distintos grupos de riesgos.

Al ser una cartera crediticia de consumo no revolvente, el cálculo de la Probabilidad de Incumplimiento, la Severidad de la Pérdida y la Exposición al Incumplimiento deberá ajustarse a lo siguiente:

Determinación de los siguientes conceptos por cada operación crediticia.

Monto exigible: Monto que corresponde cubrir al acreditado en el período de facturación pactado. Tratándose de créditos con períodos de facturación semanal y quincenal, no se deberá incluir el acumulado de importes exigibles anteriores no pagados. Para créditos con período de facturación mensual, el monto exigible deberá considerar tanto el importe correspondiente al mes como los importes exigibles anteriores no pagados, si los hubiera.

Las bonificaciones y descuentos podrán disminuir el monto exigible, únicamente cuando el acreditado cumpla con las condiciones requeridas en el contrato crediticio para la realización de los mismos.

Pago realizado: Monto correspondiente a la suma de los pagos realizados por el acreditado en el período de facturación.

No se consideran pagos a los castigos, quitas, condonaciones, bonificaciones y descuentos que se efectúen al crédito o grupo de créditos. El valor de esta variable deberá ser mayor o igual a cero.

Días de atraso: Número de días naturales a la fecha de la calificación, durante los cuales el acreditado no haya liquidado en su totalidad el monto exigible en los términos pactados originalmente.

Plazo total: Número de períodos de facturación (semanales, quincenales o mensuales) establecido contractualmente en el que debe liquidarse el crédito.

Plazo remanente: Número de períodos de facturación semanales, quincenales o mensuales que, de acuerdo con lo establecido contractualmente, resta para liquidar el crédito a la fecha de calificación de la cartera. En el caso de créditos cuya fecha de vencimiento hubiera pasado sin que el acreditado realice la liquidación correspondiente, el plazo remanente deberá ser igual al plazo total del crédito.

Importe original del crédito: Monto correspondiente al importe total del crédito en el momento de su otorgamiento.

Valor original del bien: Monto correspondiente al valor del bien financiado que tenga la Entidad registrado en el momento del otorgamiento del crédito. En caso de que el crédito no sea para financiar la compra o adquisición de un bien, el valor original del bien será igual al importe original del crédito. Asimismo, se podrá utilizar el importe original del crédito para créditos que no cuenten con el valor original del bien y que hayan sido otorgados con anterioridad a la entrada en vigor de las presentes Disposiciones.



Saldo del crédito: Al saldo insoluto a la fecha de la calificación, el cual representa el monto de crédito efectivamente otorgado al acreditado, ajustado por los intereses devengados, menos los pagos al seguro que en su caso se hubiera financiado, los cobros de principal e intereses, así como por las quitas, condonaciones, bonificaciones y descuentos que en su caso se hayan otorgado.

En todo caso, el monto sujeto a la calificación no deberá incluir los intereses devengados no cobrados, reconocidos en cuentas de orden dentro del balance, de créditos que estén en cartera vencida.

Tipo de crédito: En el caso de los créditos otorgados son personales; es decir créditos que sean cobrados por la Entidad por cualquier medio de pago distinto de la cuenta de nómina.

La constitución y registro en la contabilidad de las reservas preventivas de la cartera crediticia de consumo no revolvente, se realizan considerando cifras al último día de cada mes.

La Entidad determina el porcentaje que se utilice para determinar las reservas a constituir por cada crédito. El cual será el resultado de multiplicar la Probabilidad de Incumplimiento por la Severidad de la Pérdida.

$$R_i = PI_i \times SP_i \times EI_i$$

En donde:

- R_i = Monto de reservas a constituir del i-ésimo crédito.
- PI_i = Probabilidad de Incumplimiento del i-ésimo crédito.
- SP_i = Severidad de la Pérdida del i-ésimo crédito.
- EI_i = Exposición al Incumplimiento del i-ésimo crédito.

La Probabilidad de Incumplimiento de la cartera crediticia de consumo no revolvente, cuyos Periodos de Facturación sean mensuales o cuando se trate de créditos con una sola amortización al vencimiento, de la forma siguiente:

a) Si $ATR_i^M \geq 4$ entonces $PI_i^M = 100\%$

b) Si $ATR_i^M < 4$ entonces:

$$PI_i^M = \frac{1}{1 + e^{-[-0.5753 + 0.4056 ATR_i^M + 0.7923 VECES_i^M - 4.1891\% PAGO_i^M + 0.9962 PER_i^M]}}$$

En donde:

- PI_i^M = Probabilidad de Incumplimiento mensual para el i-ésimo crédito.
- ATR_i^M = Número de Atrasos observados a la fecha de cálculo de reservas, el cual se obtiene con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Número de Atrasos Mensuales} = \left(\frac{\text{Días de Atraso}}{30.4} \right)$$

Cuando este número resulte no entero tomará el valor del entero inmediato superior.

- $VECES_i^M$ = Número de veces que el acreditado paga el valor original del bien o, en caso de no existir un bien financiado, número de veces que el acreditado paga el importe original del crédito. Este número será el cociente que resulte de dividir la suma de todos los pagos programados al momento de la originación entre el valor original del bien.

En caso de que los pagos del crédito consideren algún componente variable se utilizará la mejor estimación de la Entidad para determinar el valor de la suma de todos los pagos programados que deberá realizar el acreditado. El valor de dicha suma no podrá ser menor o igual al importe original del crédito.



$\%PAGO_i^M$ = Promedio del Porcentaje que representa el pago realizado respecto al monto exigible en los últimos 4 períodos de facturación mensual a la fecha de cálculo. El promedio se debe obtener después de haber calculado el porcentaje que representa el pago realizado del monto exigible para cada uno de los 4 períodos de facturación mensual a la fecha de cálculo de reservas. En caso de que a la fecha de cálculo de las reservas hubieran transcurrido menos de 4 períodos de facturación mensual, el porcentaje de aquellos Períodos de Facturación mensual faltantes para completar cuatro será de 100% para fines de cálculo de este promedio, de tal forma que la variable este elemento de cálculo siempre se obtendrá con el promedio de 4 porcentajes mensuales.

La Entidad determina la Severidad de la Pérdida (SP) para los créditos de la cartera crediticia de consumo no revolvente será de 65%, siempre y cuando el elemento ATR_i^M no sea mayor a 9, ya que en este caso se determina un SP de 100%.

La Exposición al Incumplimiento (Eli) de cada crédito de la cartera crediticia de consumo no revolvente será igual al Saldo del Crédito (Si).

Adquisiciones de cartera de crédito -

En la fecha de adquisición de la cartera de crédito, se reconoce el valor contractual de la cartera adquirida en el rubro de cartera de crédito, conforme al tipo de cartera que el originador hubiere clasificado; la diferencia que se origine respecto del precio de adquisición se registra como sigue:

a) Cuando el precio de adquisición sea menor al valor contractual de la misma, en los resultados del ejercicio dentro del rubro de “Otros ingresos de la operación”, hasta por el importe de la estimación preventiva para riesgos crediticios que en su caso se constituya, y el excedente como un crédito diferido, el cual se amortizará conforme se realicen los cobros respectivos, de acuerdo a la proporción que éstos representen del valor contractual del crédito;

b) Cuando el precio de adquisición de la cartera sea mayor a su valor contractual, como un

cargo diferido el cual se amortizará conforme se realicen los cobros respectivos, de acuerdo a la proporción que éstos representen del valor contractual del crédito;

c) Cuando provenga de la adquisición de créditos revolventes, se llevará dicha diferencia directamente a los resultados del ejercicio en la fecha de adquisición.

Otras cuentas por cobrar, neto -

Representan montos que son adeudados a la Entidad no considerados en su cartera de crédito e incluyen los impuestos por recuperar, los importes pagados a distribuidores por las compensaciones relacionadas con la operación que están contractualmente pactadas y las cantidades por recibir de los distribuidores, ingresos devengados en período anticipado a la primera amortización del crédito, otros deudores, así como las estimaciones de irrecuperabilidad de estas cuentas. Los importes pagados o por recibir de los distribuidores están integrados tanto por (a) las cantidades correspondiente a la responsabilidad solidaria del distribuidor por las cantidades omitidas por los deudores establecida en los contratos de factoraje financiero y que resulten en cartera vencida y (b) los anticipos correspondientes al distribuidor conforme lo establecido en el contrato de factoraje financiero.

También se integra por saldos con antigüedad menor a 90 días desde su registro inicial. Aquellos saldos con antigüedad superior a 90 días se reservan en su totalidad contra resultados, independientemente de sus posibilidades de recuperación o del proceso de aclaración de los activos.

Bienes adjudicados -

Los bienes adjudicados se registran a su valor razonable y se presentan netos, dentro del balance general descontando la reserva por deterioro por la baja en el valor, el cual se calcula conforme a lo establecido en el criterio B-7 y el artículo 132 de las Disposiciones de Instituciones de Crédito. La reserva se registra en el estado de resultados en el rubro de “Otros ingresos de la operación”.

Mobiliario y equipo -

El activo fijo se registra al costo de adquisición. La depreciación relativa se registra aplicando, al costo de las adquisiciones, un porcentaje determinado con base en la vida útil económica estimada de los mismos.



Inversiones en acciones de subsidiarias -

Las inversiones permanentes en las entidades en las que se tiene control, se reconocen inicialmente con base en el valor razonable neto de los activos y pasivos identificables de la entidad a la fecha de la adquisición. Dicho valor es ajustado con posterioridad al reconocimiento inicial por la porción correspondiente tanto de las utilidades o pérdidas integrales de la subsidiaria como de la distribución de utilidades o reembolsos de capital de la misma.

Cuando el valor razonable de la contraprestación pagada es menor que el valor de la inversión, este último se ajusta al valor razonable de la contraprestación pagada. En caso de presentarse indicios de deterioro las inversiones en subsidiarias se someten a pruebas de deterioro.

Otras inversiones permanentes - Aquellas inversiones permanentes efectuadas por la Entidad en entidades en las que no tiene el control, control conjunto, ni influencia significativa se registran al costo de adquisición.

Crédito mercantil -

El exceso del costo sobre el valor razonable de las acciones de subsidiarias en la fecha de adquisición, no se amortiza y se sujeta cuando menos anualmente, a pruebas de deterioro.

Deterioro de activos de larga duración en uso -

La Entidad revisa el valor en libros de los activos de larga duración en uso, ante la presencia de algún indicio de deterioro que pudiera indicar que el valor en libros pudiera no ser recuperable, considerando el mayor del valor presente de los flujos netos de efectivo futuros o el precio neto de venta en el caso de su eventual disposición. El deterioro se registra si el valor en libros excede al mayor de los valores antes mencionados.

Impuestos a la utilidad -

El Impuesto Sobre la Renta (“ISR”) se registra en el resultado del año en que se causa. La Entidad determina el impuesto diferido comparando valores contables y fiscales de los activos y pasivos. De esa comparación surgen diferencias temporales, tanto deducibles como acumulables, a las cuales se les aplica la tasa fiscal a la que se reversarán las partidas.

Beneficios a los empleados -

Son aquellos otorgados al personal y/o sus beneficiarios a cambio de los servicios prestados por el empleado que incluyen toda clase de remuneraciones que se devengan, como sigue:

I. Beneficios directos a los empleados - Se valúan en proporción a los servicios prestados, considerando los sueldos actuales y se reconoce el pasivo conforme se devengan. Incluye principalmente, ausencias compensadas, como vacaciones y prima vacacional, e incentivos.

II. Beneficios a los empleados por terminación, al retiro y otras - El pasivo por primas de antigüedad e indemnizaciones por terminación de la relación laboral se registra conforme se devenga, el cual se calcula por actuarios independientes con base en el método de crédito unitario proyectado utilizando tasas de interés nominales, según se indica en la Nota 16 “Obligaciones de carácter laboral” a los estados financieros consolidados.

III. Participación de los trabajadores en las utilidades - La PTU se registra en los resultados del año en que se causa y se presenta en el rubro de “Gastos de administración” en el estado de resultados. La PTU diferida se determina por las diferencias temporales que resultan de la comparación de los valores contables y fiscales de los activos y pasivos y se reconoce sólo cuando sea probable la liquidación de un pasivo o generación de un beneficio, y no exista algún indicio de que vaya a cambiar esa situación, de tal manera que dicho pasivo o beneficio no se realice.

Otros activos, neto -

Se encuentran representados principalmente por (i) comisiones y gastos requeridos en las actividades de financiamiento como líneas de crédito bancarias y emisiones de deuda en el mercado de valores que son amortizadas de acuerdo al plazo del contrato relacionado, (ii) ISR, (iii) anticipo a terceros y (iv) otros activos intangibles. Los activos intangibles se clasifican en vida útil definida e indefinida, la amortización de los activos intangibles se calcula usando el método de línea recta sobre la vida remanente y están sujetos a pruebas de deterioro de valor. Dentro de este rubro en los otros activos a corto y largo plazo se presenta un inventario de automóviles. Los vehículos se reconocen inicialmente a su valor de adquisición. El valor de adquisición de los vehículos, incluye los costos que se han incurrido inicialmente para ser adquiridos, así como los incurridos posteriormente para



reemplazarlos o incrementar su servicio potencial. Los costos de reparación y mantenimiento se reconocen en el estado de resultados a medida que se incurren.

Pasivos bursátiles y préstamos bancarios y de otros organismos -

Incluyen los pasivos financieros provenientes de la emisión de instrumentos financieros de deuda en el mercado de valores y los préstamos bancarios y de otros organismos, los cuales se registran al valor de la obligación contractual que representan e incluye los intereses devengados relacionados a dicha deuda. En el caso de las obligaciones en moneda extranjera estas se valúan al tipo de cambio del último día del ejercicio. Los intereses devengados se registran en los resultados del ejercicio en el rubro “Gastos por intereses”.

Pasivos bursátiles senior notes -

Incluyen los pasivos financieros, provenientes de la emisión de instrumentos financieros de deuda bursátil quirografaria en dólares estadounidenses, listada en la Bolsa de Luxemburgo. Dichas notas van dirigidas a inversionistas institucionales bajo la regulación 144A y bajo la regulación S de la Ley de Valores de 1933 de EUA. El valor de los Senior Notes al finalizar el ejercicio se estima considerando el tipo de cambio del último día del ejercicio y la valuación de la posición primaria utilizando la misma consideración de la valuación del instrumento del Cross Currency Swap (“CCS”), así como los intereses devengados, también en dicha partida se registran todos aquellos premios, descuentos pagados por la emisión (Senior Notes). Asimismo, la Entidad emitió bonos suizos (“Swiss Bonds-CHF”), que no están garantizados y no pueden canjearse antes del vencimiento. Los Swiss Bonds-CHF no se admiten en las transacciones en un mercado regulado en el Área Económica Europea o en cualquier otro fuera de él, y se cotizarán exclusivamente en el SIX Swiss (Mercado de Valores en Suiza).

Acreedores diversos y otras cuentas por pagar -

Se encuentran representados principalmente por cesiones de cartera e Impuesto al Valor Agregado (“IVA”) que se derivan de las compras de cartera a los diversos distribuidores pendientes de pago.

Pasivos por activos en arrendamiento -

En la fecha de comienzo del arrendamiento se reconocen considerando el valor presente de

los pagos por arrendamiento a efectuar. Los pagos futuros incluyen: i) pagos fijos menos cualquier incentivo; ii) pagos variables que dependen de algún índice o tasa; iii) pagos esperados de garantía de valor residual; iv) opciones de compra, si existe certeza de ejercerlas; v) pagos que se ejercerán por opción de terminar el arrendamiento, y se descuentan usando la tasa de interés implícita del arrendamiento, o de lo contrario, utilizando la tasa incremental de financiamiento de la Entidad. Posteriormente se valúan i) adicionado el interés devengado, ii) reduciendo los pagos por arrendamiento, y iii) remidiendo los efectos de revaluaciones o modificaciones y el efecto de cambios a los pagos en sustancia fijos futuros por arrendamiento. Los pagos variables no incluidos en la valuación de los pasivos por activos en arrendamiento se reconocen en resultados en el período que se devengan. Al 31 de diciembre del 2019, estos pasivos se integran en el rubro de acreedores diversos.

A partir del primero de enero del 2019 los activos por derecho de uso se deprecian al periodo menor entre el plazo del arrendamiento y la vida útil del activo subyacente. Si el arrendamiento transfiere la propiedad del activo subyacente o el costo del activo por derecho de uso refleja que se ejercerá la opción de compra, el activo por derecho de uso relacionado se deprecia durante la vida útil del activo subyacente. La depreciación comienza en la fecha de inicio del arrendamiento.

Provisiones -

Cuando la Entidad tiene una obligación presente como resultado de un evento pasado, que probablemente resulte en la salida de recursos económicos y que pueda ser estimada razonablemente, se reconoce una provisión.

Margen financiero -

El margen financiero de la Entidad está conformado por la diferencia resultante del total de los ingresos por intereses menos los gastos por intereses.

Reconocimiento de ingresos por intereses -

Los ingresos por intereses se reconocen conforme al método de saldos insolutos. De acuerdo a este método, los ingresos por intereses se determinan mediante la aplicación de la tasa de interés correspondiente al saldo de capital por pagar durante el período del reporte.



Se suspende la acumulación de los intereses devengados de las operaciones crediticias, en el momento en que el saldo insoluto del crédito sea considerado como vencido. Cuando dichos intereses vencidos son cobrados, se reconocerán directamente en los resultados del ejercicio en el rubro de ingresos por intereses.

Cuando se reciben pagos parciales sobre amortizaciones vencidas que comprenden capital e intereses, se aplican en primer término a los intereses más antiguos.

El ingreso por intereses reconocido por la Entidad corresponde exclusivamente a la participación de la Entidad y, de esta forma, excluye la participación correspondiente a los distribuidores. De acuerdo a los convenios celebrados, la Entidad comparte con cada distribuidor el riesgo crediticio y los ingresos generados por los créditos originados por el distribuidor. El distribuidor es responsable de administrar el servicio del crédito otorgado y cubrir todos los costos de operación relacionados con la cartera que el origina.

Otros Ingresos y Otros gastos -

Se registran los otros ingresos correspondientes a las ventas de activo fijo e ingresos por arrendamiento operativo. Los otros gastos corresponden a gastos distintos de los operativos.

Comisiones cobradas -

Se reconocen como ingreso al momento de su cobro por ser transacciones de corta duración.

Gastos por intereses -

Se registran conforme se generan o devengan de acuerdo con los contratos celebrados y se registran en el estado de resultados mensualmente.

Estado de flujos de efectivo -

El estado de flujos de efectivo consolidado presenta la capacidad de la Entidad para generar el efectivo y equivalentes de efectivo, así como la forma en que la Entidad utiliza dichos flujos de efectivo para cubrir sus necesidades. La preparación del Estado de Flujos de Efectivo se lleva a cabo sobre el método indirecto, partiendo del resultado neto del período con base a lo establecido en el Criterio contable D-4, Estados de flujos de efectivo, emitido por la Comisión.

Utilidad por acción -

La utilidad básica por acción ordinaria se calcula dividiendo la utilidad neta consolidada entre el promedio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el ejercicio. La utilidad por acción diluida se determina solamente cuando existe utilidad por operaciones continuas ajustando la utilidad neta consolidada y las acciones ordinarias, bajo el supuesto de que se realizarían los compromisos de la entidad para emitir o intercambiar sus propias acciones.

Cuentas de orden (ver Nota 23)

Compromisos crediticios -

El saldo representa créditos irrevocables y líneas de crédito otorgadas no utilizadas.

Intereses devengados no cobrados derivados de cartera vencida -

Representan los intereses devengados no reconocidos en el estado de resultados, por tratarse de créditos clasificados como cartera vencida.

Líneas de crédito no dispuestas -

Representan líneas de crédito autorizadas no dispuestas por la Entidad.

4. DISPONIBILIDADES

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, las disponibilidades se integran de la siguiente forma:

	2019	2018	2017
Bancos:			
Moneda nacional	\$ 645,756	\$ 148,022	\$ 651,675
Moneda extranjera	535,111	427,697	158,947
	\$ 1,180,867	\$ 575,719	\$ 810,622

Al 31 de diciembre de 2019, los depósitos en moneda extranjera entregados a la contraparte de acuerdo a las llamadas de margen recibidas se reconocen como disponibilidades restringidas y valúan al tipo de cambio del cierre del periodo, a su valor dentro del rubro de disponibilidades restringidas, presentadas en moneda nacional, el cual asciende a MXP \$230,802 al cierre de diciembre de 2019.



5. INVERSIONES EN VALORES

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, las inversiones en valores se integran de la siguiente forma:

2019			
	Monto invertido	Tasa promedio	Importe
Inversiones denominadas en pesos (a)			
Papel bancario	\$ 410,654	6.78%	\$ 410,654
Papel gubernamental	743,179	7.33%	743,179
Papel corporativo	47,329	6.29%	47,329
Total títulos para negociar en pesos	\$ 1,201,162		\$ 1,201,162
Inversiones en moneda extranjera			
USD (b)			
Papel bancario	\$ 93,196	2.38%	\$ 93,196
Total títulos para negociar en dólares			
Total inversiones en valores	\$ 1,294,358		\$ 1,294,358
2018			
	Monto invertido	Tasa promedio	Importe
Inversiones denominadas en pesos (a)			
Papel bancario	\$ 724,048	7.55%	\$ 724,048
Papel gubernamental	80,004	8.16%	80,004
Papel corporativo	55,214	5.00%	55,214
Total títulos para negociar en pesos	859,266		859,266
Inversiones en moneda extranjera			
USD (b)			
Papel bancario	81,599	4.50%	81,599
Total títulos para negociar en dólares	81,599		81,599
Total inversiones en valores	\$ 940,865		\$ 940,865
2017			
	Monto invertido	Tasa promedio	Importe
Inversiones denominadas en pesos (a)			
Papel bancario	\$ 208,614	6.96%	\$ 208,614
Papel gubernamental	38,404	6.98%	38,404
Papel corporativo	203,810	7.48%	203,981
Total títulos para negociar en pesos	450,828		450,999
Inversiones en moneda extranjera			
USD (b)			
Papel bancario	78,769	3.06%	78,769
Total títulos para negociar en dólares	78,769		78,769
Total inversiones en valores	\$ 529,597		\$ 529,768



(a) Las inversiones en moneda nacional están integradas como sigue:

- Las inversiones en papel bancario están integradas por deuda bancaria en pesos, con vencimiento de entre 2 y 30 días. Al 31 de diciembre de 2019, y 2018 y 2017, representan un valor total de \$410,654, y \$724,048 y \$208,614, respectivamente.
- Las inversiones en papel gubernamental están integradas por deuda gubernamental en pesos, con vencimiento a 2 días. Al 31 de diciembre de 2019 y, 2018 y 2017, representan un valor total de \$743,179, y \$80,004 y \$28,404, respectivamente.
- Las inversiones en papel corporativo están integradas por deuda corporativa en pesos con vencimientos 2 días. Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, representan un valor total de \$47,329, \$55,214 y \$203,981, respectivamente.

(b) Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, las inversiones se integran por papel bancario denominados en dólares estadounidenses, con un vencimiento de entre 2 y 360 días, ascienden a \$93,196, \$81,599 y \$78,769, respectivamente.

6. OPERACIONES CON INSTRUMENTOS FINANCIEROS DERIVADOS

La política establecida por la Administración es contratar derivados financieros con el objetivo de cubrir los riesgos inherentes a la exposición en moneda extranjera (tipo de cambio) al riesgo de tasa de interés generado por la contratación de instrumentos de deuda establecidos en una moneda diferente al peso mexicano o una tasa de interés.

Llamada de margen

Cualquier apreciación del peso mexicano con respecto al dólar estadounidense o movimientos de tasa de interés durante el plazo de la deuda emitida por Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada puede dar lugar a pérdidas en el mercado, lo que a su vez podría generar llamadas de margen. Por lo tanto, la Entidad ha entrado en líneas de crédito con sus contrapartes por los instrumentos

financieros derivados que ayudan a mitigar los riesgos de tener que publicar colaterales con sus contrapartes para satisfacer las llamadas de margen. Al 31 de diciembre de 2019, los depósitos en moneda extranjera entregados a la contraparte de acuerdo a las llamadas de margen recibidas se reconocen al tipo de cambio del cierre del periodo, a su valor dentro del rubro de disponibilidades restringidas, presentadas en moneda nacional, el cual asciende a MXP \$230,802 al cierre de diciembre de 2019.

Derivados con fines de cobertura

Los derivados designados como cobertura reconocen los cambios en valuación de acuerdo al tipo de cobertura de que se trate: (1) cuando son de valor razonable, las fluctuaciones tanto del derivado como de la partida cubierta se valúan a valor razonable y se reconocen en resultados; (2) cuando son de flujo de efectivo, la porción efectiva del resultado del instrumento de cobertura se reconoce en el capital contable formando parte de las otras partidas de la utilidad integral, y la porción inefectiva del resultado del instrumento de cobertura se reconoce inmediatamente en el resultados del periodo.

Adicionalmente, en coberturas de valor razonable, se reconoce el valor razonable de la deuda en moneda extranjera en el balance general consolidado y los cambios a esta deuda se reconocen en resultados.

Los cambios en el valor razonable de los instrumentos financieros derivados y los cambios del valor razonable de la deuda se registran en el margen de intermediación. La valuación de los instrumentos financieros derivados y de posición primaria se realiza utilizando técnicas de valuación ampliamente aceptadas en el ámbito financiero.

Relación de Títulos Senior con vencimiento en 2019 (cifras expresadas en miles)

Al final del primer trimestre de 2019, estos instrumentos se liquidaron naturalmente debido al pago de la deuda que estaba cubierta (Senior Notes con vencimiento en 2019), por un monto de MXP \$319,262 (equivalente a USD \$16,927) como un ingreso en resultados.



Relación primer línea sindicada vencimiento 2020 (cifras expresadas en miles)

La Entidad utiliza instrumentos financieros derivados para fines de cobertura para administrar los riesgos relacionados con las fluctuaciones en el tipo de cambio y la tasa de interés aplicable a su línea de crédito celebrada con Credit Suisse por un monto de USD \$110,000 dólares estadounidenses, cuya fecha de celebración fue el 21 de febrero de 2017 y será pagadera el 21 de febrero de 2020 pagando trimestralmente LIBOR más 5.5%.

El 21 de febrero de 2017, la Entidad contrató con Credit Suisse AG, Cayman Islands Branch ("CS"), un instrumento derivado de cobertura de tipo de cambio y tasas de interés (Cross Currency Swap) a \$20.4698 pesos mexicanos por cada dólar, donde recibe una tasa de interés flotante Libor más 5.5% y paga tasa de interés fija de 7.22% denominada en pesos mexicanos, con intercambios de interés y amortizaciones a capital para cubrir la línea de crédito celebrada con Credit Suisse.

Para propósitos contables, la Entidad ha designado el instrumento financiero derivado antes mencionado como de cobertura de flujos de efectivo registrando los cambios en el valor razonable del derivado en otros resultados integrales y reclasificando al estado de resultados cualquier porción inefectiva y montos correspondientes cuando los flujos de efectivo pronosticados cubiertos afecten los resultados del ejercicio.

Características de CCS	Credit Suisse ID 9003636
Divisa A:	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)
Requerido para pagar montos a tasa de interés variable en la divisa A:	Credit Suisse
Requerido para pagar montos a tasa de interés fija en la divisa B:	CR
Fecha de transacción:	21 de febrero de 2017
Monto de operación de referencia en ambas divisas:	N/A
Fecha de inicio:	21 de febrero de 2017
Fecha de vencimiento:	21 de febrero de 2020
Fecha de liquidación de divisa A:	USD 110,000
Fecha de liquidación de divisa B:	MXN \$2,251,678
Tasa fija para el monto en la divisa B por el primer período:	\$20.4698 MXN por USD
Tasa de interés variable para la divisa A:	USD-LIBOR-BBA
Margen	5.50%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:	Actual/360
Fechas de pago A de divisa A:	Trimestralmente, iniciando el 21 de febrero de 2017
Fecha de liquidación de divisa A:	N/A
Fechas de pago de divisa B:	El día 21 de cada mes, iniciando el 21 de febrero de 2017
Tasa de interés variable o fija para la divisa B:	7.22%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ (58,540)
Valor de mercado USD (miles)	\$ (3,103)
Garantía MXN	\$ -

Al 31 de diciembre de 2019, el valor razonable de los derivados financieros antes mencionados para la relación de cobertura de línea sindicada es de MXP \$(58,540) (equivalente a USD \$(3,103) dólares estadounidenses), que se registró como un pasivo con un débito a la cuenta complementaria de capital contable con el efecto del período a través de la utilidad integral. El efecto al 31 de diciembre de 2019 reconocido en el patrimonio neto es un débito de MXP \$(259,699) (equivalente a USD \$(13,770) dólares estadounidenses), y el efecto al resultado de intermediación como pérdida de intereses acumulada es de MXP \$65,258 (equivalente a USD \$3,460 dólares estadounidenses), y una pérdida por tipo de cambio en la cuota



compensatoria de MXP \$5,677 (equivalente en USD \$289 dólares estadounidenses).

Adicionalmente, se reconoció un impacto por una tarifa compensatoria de MXP \$272,095 (\$13,846 su equivalente en dólares estadounidenses), esta comisión se pagó en marzo 2017 a Credit Suisse para ingresar el derivado con estas características.

Los períodos en los cuales se espera que ocurran los flujos de efectivo del derivado en la relación de cobertura de línea sindicada y tengan un impacto en el estado de resultados son los siguientes:

Año	Pesos	Dólares estadounidenses
2020	\$ (259,699)	(13,770)

Relación Senior Notes con vencimiento en el 2023 (cifras expresadas en miles)

La Entidad utiliza instrumentos financieros derivados para fines de cobertura para administrar los riesgos relacionados al valor razonable de su emisión de los Senior Notes con rendimiento del 7.25% con vencimiento en 2023.

El 5 de agosto de 2016, la Entidad contrató cinco Cross Currency Swaps que cubren el valor razonable de la deuda principal para los Senior Notes con vencimiento en 2023 con las siguientes instituciones financieras: (i) Barclays, (ii) Morgan Stanley, (iii) UBS, (iv) Banamex y (v) Deutsche Bank. Esto se debe a que se está convirtiendo de una deuda que paga tasa fija en dólares estadounidenses a pagar en los derivados pesos mexicanos a tasa variable. La emisión de los Senior Notes con vencimiento en 2023 ascendió a un monto de USD \$625,000 dólares estadounidenses mientras que los instrumentos financieros derivados solo fueron contratados para una porción del monto expuesto.

Dado que en el Cross Currency Swaps adquirido al principio, la Entidad pagó a tasa variable, en el 2018, la Entidad realizó cuatro Swaps de Tasas de Interés para cambiar parcialmente esa tasa variable a una tasa fija, con las siguientes instituciones: Barclays, Morgan Stanley y dos IRS con Credit Suisse. Estos instrumentos se designan como coberturas de flujo de efectivo para propósitos contables, registrando los cambios en el valor razonable del derivado en otro resultado integral y reclasificando cualquier porción inefectiva y los montos

respectivos al estado de resultados cuando los flujos de efectivo proyectados cubiertos afectan los resultados del período.

El 4 de marzo de 2019, la Entidad contrató una estructura de tres instrumentos financieros derivados (Coupon-Only Swap y Call Spread) con Morgan Stanley, con el objetivo de cubrir tanto el nocional como los intereses de una parte de los Seniors Notes 2023. La estructura se contrató sobre un monto equivalente a 50 millones de dólares, a un tipo de cambio de 19.3000 pesos por dólar; con fecha de inicio el 22 de enero de 2019 y fecha de vencimiento el 20 de julio de 2023. El Coupon-Only Swap tiene una tasa fija en pesos de 11.72% y el Call Spread consiste en un call largo a un valor pactado a \$19.30 y un call corto a \$27.00.

El 8 de marzo de 2019, la Entidad contrató una estructura de tres instrumentos financieros derivados (Coupon-Only Swap y Call Spread) con BNP Paribas, con el objetivo de cubrir tanto el nocional como los intereses de una parte de los Senior Notes 2023. La estructura se contrató sobre un monto equivalente a 25 millones de dólares, a un tipo de cambio de 19.4900 pesos por dólar; con fecha de inicio el 12 de marzo de 2019 y fecha de vencimiento el 20 de julio de 2023. El Coupon-Only Swap tiene una tasa fija en pesos de 11.80% y el Call Spread consiste de un call largo a un valor pactado a \$19.49 y un call corto a \$27.00.

Durante el mes de octubre, se realizó la liquidación anticipada del derivado Cross Currency Swap con Morgan Stanley y del derivado con Barclays solo se dejó vigente un nocional de 25,000 dólares americanos debido a que hubo un prepago de la deuda. Debido a este cambio en la partida cubierta, se realizó una reestructura en las relaciones de cobertura vigentes quedando 2 Cross Currency (UBS y Banamex) como cobertura de flujo de efectivo, 1 de valor razonable (Deutsche Bank) y el Cross Currency de Barclays dividido en una porción de 47% de flujo de efectivo y 53% de valor razonable.



Características de la operación	Barclays 9007408	UBS 95007852	Banamex 32754151EC_1	Deutsche Bank 9767201M
Divisa A:	Dólares (USD)	Dólares (USD)	Dólares (USD)	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa A:	Barclays	UBS	Banamex	Deutsche Bank
Obligado a pagar tasa flotante para cantidades en divisa B:	CR	CR	CR	CR
Fecha de concertación:	09 de octubre de 2019	05 de agosto de 2016	05 de agosto de 2016	05 de agosto de 2016
Intercambio monto de referencia en ambas divisas:	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento
Fecha de inicio:	09 de octubre de 2019	20 de julio de 2016	20 de julio de 2016	20 de julio de 2016
Fecha de vencimiento:	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023
Monto de referencia en divisa A:	USD 25,000	USD 100,000	USD 100,000	USD 125,000
Monto de referencia en divisa B:	MXN \$472,250	MXN \$1,889,000	MXN \$1,889,000	MXN \$2,361,250
Tipo de cambio utilizado para calcular el monto de referencia en divisa B:	\$18.8900 MXN por USD	\$18.8900 MXN por USD	\$18.8900 MXN por USD	\$18.8900 MXN por USD
Tasa fija para cantidades en divisa A:	7.25%	7.25%	7.25%	7.25%
Spread	N/A	N/A	N/A	N/A
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa fija para cantidades en divisa A:	30/360	30/360	30/360	30/360
Fechas de pago divisa A:	El día 20 de cada enero y julio a partir del 20 de enero de 2020	El día 20 de cada enero y julio a partir del 20 de julio de 2016	El día 20 de cada enero y julio a partir del 20 de julio de 2016	El día 20 de cada enero y julio a partir del 20 de julio de 2016
Fechas de liquidación divisa A:	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023
Fechas de liquidación divisa B:	Cada 28 días a partir del 6 de noviembre de 2019	Cada 28 días a partir del 20 de de Julio de 2016	Cada 28 días a partir del 20 de de Julio de 2016	Cada 28 días a partir del 20 de de Julio de 2016
Tasa flotante para cantidades en divisa B:	TIIE 28D	TIIE 28D	TIIE 28D	TIIE 28D
Spread divisa B:	6.13%	6.215%	6.19%	6.17%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa flotante para cantidades en divisa B:	Actual/360	Actual/360	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ 2,124	\$ 22,366	\$ 4,031	\$ 6,583
Valor de mercado USD (miles)	\$ 113	\$ 1,186	\$ 214	\$ 349
Colateral MXN	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Características IRS	Credit Suisse 9003699	Barclays 9009053	Morgan Stanley OZNJJ	Credit Suisse 9003793
Nocional:	\$ 1,500	1,000	1,000	500
Divisa:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Requerida para pagar tasa fija:	CR	CR	CR	CR
Requerida para pagar tasa variable:	Credit Suisse	Barclays	Morgan Stanley	Credit Suisse
Características IRS	Credit Suisse 9003699	Barclays 9009053	Morgan Stanley OZNJJ	Credit Suisse 9003793
Fecha de transacción:	18 de abril de 2017	15 de mayo de 2017	14 de junio de 2017	14 de junio de 2017
Fecha de inicio:	29 de marzo de 2017	16 de mayo de 2017	24 de mayo de 2017	24 de mayo de 2017
Fecha de vencimiento:	29 de julio de 2023	20 de julio de 2023	23 de julio de 2023	20 de julio de 2023
Tasa fija:	7.26%	7.27%	7.12%	7.12%



Tasa variable:	TIIE	TIIE	TIIE	TIIE
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija o variable:	Actual/360	Actual/360	Actual/360	Actual/360
Fechas de pago de intereses:	Cada 28 días a partir del 29 de marzo de 2017	Cada 28 días a partir del 16 de mayo de 2017	Cada 28 días a partir del 21 de junio de 2017	Cada 28 días a partir del 24 de mayo de 2017
Valor de mercado MXN (miles)	\$ (32,075)	\$ (21,714)	\$ (16,648)	\$ (8,321)
Valor de mercado USD (miles)	\$ (1,700)	\$ (1,151)	\$ (883)	\$ (441)
Características de CCS	Morgan Stanley ID PHE7D	BNP Paribas ID MD21303775	Detalle de la opción	Morgan Stanley ID WAW1A
Divisa A:	Dólar (USD)	Dólar (USD)	Estilo de opción:	Europea
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Tipo de opción	Compra USD / Venta USD Call Largo/ Call Corto
Obligado a pagar tasa variable para cantidades en divisa A:	Morgan Stanley	BNP	Divisa y monto de la llamada	USD 50,000
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa B:	CR	CR	Divisa e importe de Venta:	USD 50,000
Fecha de transacción:	4 de marzo de 2019	8 de marzo de 2019	Tasa mínima:	19.30
Monto de operación de referencia en ambas monedas:	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Tasa techo:	27.00
Fecha de inicio:	20 de enero de 2019	12 de marzo de 2019	Fecha de vencimiento:	20 de julio de 2023
Fecha de vencimiento:	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	Día de pago	20 de Julio de 2023
Fecha de liquidación de divisa A:	USD 50,000	USD 25,000	Prima:	-
Fecha de liquidación de divisa B:	MXN \$965,000	MXN \$487,250	Valor de mercado MXN (miles)	\$ 105,488
Tasa fija para el monto en la divisa B para el primer periodo:	\$19.3000 MXN por USD	\$19.49 MXN por USD	Valor de mercado USD (miles)	\$ 5,592
Tasa variable o fija para la divisa A:	7.25%	7.20%		
Margen	N/A	N/A		
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:	30/360	30/360	Detalle de la opción	BNP ID MD21303775
Fechas de pago de divisa A:	El día 20 de cada mes	El día 20 de cada mes	Estilo de opción:	Europea
Fecha de liquidación de divisa A:	13 de marzo de 2019	13 de marzo de 2019	Tipo de opción	Compra USD / Venta USD Call Largo/ Call Corto
Fechas de pago de divisa B:	Cada 28 días a partir del 22 de enero de 2019	Cada 28 días a partir del 12 de marzo de 2019		
Características IRS	Credit Suisse 9003699	Barclays 9009053	Morgan Stanley OZNJJ	Credit Suisse 9003793
Tasa variable o fija para la divisa B:	8.00%	11.8%	Divisa y monto de la llamada	USD 25,000
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360	Actual/360	Divisa e importe de Venta:	\$ USD 25,000
Valor de mercado MXN (miles)	\$ 16,015	\$ 7,365	Tasa mínima:	\$ 19.49
Valor de mercado USD (miles)	\$ 849	\$ 390	Tasa techo:	\$ 27.00
			Fecha de vencimiento:	20 de julio de 2023
			Día de pago	20 de Julio de 2023
			Prima:	-
			Valor de mercado MXN (miles)	\$ 50,150
			Valor de mercado USD (miles)	\$ 2,658



Al 31 de diciembre de 2019, el valor razonable de los Cross Currency Swaps en relación con la cobertura de los bonos Senior con vencimiento en 2023 es de MXP \$35,105 (equivalente a USD \$1,861 dólares americanos), que se registró como un activo con su contrapartida a la cuenta complementaria del capital contable a través del resultado integral (debido a la porción como cobertura del flujo de efectivo) por MXP \$27,395 (equivalente a USD \$1,452 dólares americanos), y adicionalmente, con crédito de MXP \$7,709 (equivalente a USD \$409 dólares americanos) como una ganancia en el estado de resultados (debido a la porción como cobertura del valor razonable). El efecto al 31 de diciembre de 2019 reconocido en el patrimonio neto es de MXP \$75,488 (equivalente a USD \$4,003 dólares americanos) y la ganancia por tipo de cambio más los intereses devengados asciende a MXP \$102,884 (equivalente a USD \$5,455 dólares americanos), monto reconocido en el estado de resultados. El efecto al 31 de diciembre de 2019 reconocido en el estado de resultados para la partida cubierta (relacionado con los swaps de divisas que se encuentran en cobertura de valor razonable) corresponde a una pérdida por MXP \$7,709 (equivalente a USD \$409 dólares americanos). El elemento cubierto tuvo un efecto de compensación el cual se reconoció como un débito en el pasivo por MXP \$187,768 (equivalente a USD \$9,956 dólares americanos), con su contraparte en el patrimonio dentro de otras utilidades integrales.

Al 31 de diciembre de 2019, el valor razonable de los swaps de tasas de interés para los 2023 Senior Notes en una relación de cobertura es de MXP \$(78,759) (equivalente a USD \$(4,175) dólares americanos), que se registró como un débito en la cuenta del capital contable a través de otras utilidades integrales. El efecto al 31 de diciembre de 2019 reconocido en el patrimonio neto es de MXP \$(80,463) (equivalente a USD \$(4,266)) y en el estado de resultados como ganancia, un efecto de MXP \$1,704 (equivalente a USD \$90 dólares americanos) debido a los intereses devengados.

Al 31 de diciembre de 2019, el valor razonable de Coupon Only Swap con Call Spread para la relación de cobertura de la Nota Senior con vencimiento en 2023 es de \$ 179,018 (equivalente a USD \$ 9,492), que se registró como un activo. El efecto al 31 de diciembre de 2019 reconocido en el patrimonio neto es de \$(21,092) (equivalente a USD \$ 1,118) y el efecto reconocido en el estado de resultados por intermediación como ganancia debido al valor de las opciones de \$ 155,638 (equivalente a USD \$ 8,252) para el Call Spread. El efecto reclasificado al estado de resultados como ingreso por intereses devengados es de \$ 44,473

(equivalente a USD \$ 2,358). Al inicio del derivado se registró un pasivo por el costo por la prima de \$ 246,157 (equivalente a USD \$ 13,052) que se ha ido amortizando con un débito a resultados de MXP \$90,519 (equivalente a USD \$ 4,799).

Los períodos en los cuales se espera que ocurran los flujos de efectivo de los derivados en relación con la cobertura de los Bonos Senior 2023 y tengan un impacto en el estado son los siguientes:

Año	Pesos	Dólares
2020	\$ (206,508)	\$ (10,950)
2021	\$ (143,307)	\$ (7,598)
2022	\$ (122,930)	\$ (6,518)
2023	\$ 634,999	\$ 33,669

Relación Bono Perpetuo (cifras expresadas en miles)

La Entidad utiliza derivados financieros como cobertura económica para gestionar los riesgos relacionados con las amortizaciones en la tasa de interés aplicable a su emisión de los Bonos Perpetuos a largo plazo, los cuales se colocaron el 29 de noviembre de 2017 y devengan intereses a una tasa fija de 9.125%.

El 5 de diciembre de 2017, la Entidad contrató seis Cross Currency Swaps con Morgan Stanley, Credit Suisse y Barclays por USD \$230,000 de éstos se tiene un primer tranche con tres derivados a una tasa fija de 9.125% que vencieron en 2019 y el segundo tranche con los tres derivados restantes se paga una tasa variable (TIIE 28) más un spread, para cubrir el 100% de los bonos perpetuos.

A efectos contables, la Entidad ha designado los derivados financieros antes mencionados como cobertura económica, es decir, las fluctuaciones del derivado se reconocen en resultados en los mismos períodos.



Características del CCS	Barclays 9009344	Credit Suisse 9003980
Divisa A:	Dólares (USD)	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa A:	Barclays	Credit Suisse
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa B:	CR	CR
Fecha de concertación:	05 de diciembre de 2017	05 de diciembre de 2017
Intercambio monto de referencia en ambas divisas:	N/A	N/A
Fecha de inicio:	29 de noviembre de 2019	29 de noviembre de 2019
Fecha de vencimiento:	29 de noviembre de 2022	29 de noviembre de 2022
Monto de referencia en divisa A:	USD 65,000	USD 65,000
Monto de referencia en divisa B:	MXN \$1,216,800	MXN \$1,216,800
Características del CCS	Barclays 9009344	Credit Suisse 9003980
Tipo de cambio utilizado para calcular el monto de referencia en divisa B:	\$18.7200 MXN por USD	\$18.7200 MXN por USD
Tasa fija para cantidades en divisa A:	9.13%	9.13%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa fija para cantidades en divisa A:	30/360	30/360
Fechas de pago divisa A:	Semestral a partir del 29 de noviembre de 2019	Semestral a partir del 29 de noviembre de 2019
Fechas de liquidación divisa A:	29 de noviembre de 2022	29 de noviembre de 2022
Fechas de liquidación divisa B:	Cada 28 días a partir del 29 de noviembre de 2019	Cada 28 días a partir del 29 de noviembre de 2019
Características del CCS	Barclays 9009344	Credit Suisse 9003980
Tasa fija para cantidades en divisa B:	TIIE 28D	TIIE 28D
Spread divisa B:	3.57%	3.60%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa flotante para cantidades en divisa B:	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ (5,297)	\$ (6,137)
Valor de mercado USD (miles)	\$ (281)	\$ (325)
Colateral MXN	\$ -	\$ -

Características del CCS	Morgan Stanley HLOUO
Divisa A:	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa A:	Morgan Stanley
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa B:	CR
Fecha de concertación:	05 de diciembre de 2017
Intercambio monto de referencia en ambas divisas:	N/A
Fecha de inicio:	29 de noviembre de 2019
Fecha de vencimiento:	29 de noviembre de 2022
Monto de referencia en divisa A:	USD 100,000
Monto de referencia en divisa B:	MXN \$1,872,000
Tipo de cambio utilizado para calcular el monto de referencia en divisa B:	\$18.7200 MXN por USD
Tasa fija para cantidades en divisa A:	9.13%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa fija para cantidades en divisa A:	30/360
Fechas de pago divisa A:	Semestral a partir del 29 de noviembre de 2019
Fechas de liquidación divisa A:	29 de noviembre de 2022
Fechas de liquidación divisa B:	Cada 28 días a partir del 29 de noviembre de 2019
Tasa fija para cantidades en divisa B:	TIIE 28D
Spread divisa B:	3.60%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa flotante para cantidades en divisa B:	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ (11,346)
Valor de mercado USD (miles)	\$ (601)

Al 31 de diciembre de 2019, el valor razonable de los derivados relacionados con la cobertura de bonos perpetuos de MXP \$(22,780) (equivalente a USD \$1,208 dólares estadounidenses), que se registró como un pasivo y una pérdida en el estado de resultados.

Relación de bonos CHF (cifras expresadas en miles)

La Entidad utiliza derivados financieros como coberturas para administrar los riesgos relacionados con los reembolsos en la tasa de interés aplicable a su emisión de bonos suizos (pagarés a largo plazo, que se ofrecieron el 13 de febrero de 2018 y devengan intereses a una tasa fija de 2.875%).



El 13 de febrero de 2018, la Entidad contrató tres Cross Currency Swaps para cubrir el tipo de cambio de los intereses y el principal del Bono CHF con las siguientes instituciones financieras: (i) Credit Suisse, (ii) Deutsche Bank, (iii) Barclays. La deuda se está convirtiendo de pagar una tasa fija en CHF a pesos mexicanos a una tasa fija. La emisión del Bono con vencimiento en 2022 fue de CHF \$170,000, cubriendo el 71% del monto expuesto a través de los derivados financieros. A efectos contables, estos tres Cross Currency Swaps se designaron como coberturas de flujos de efectivo; es decir, las fluctuaciones del derivado y la partida cubierta se valúan a valor razonable y se reconocen en el resultado integral de los mismos períodos.

El 7 de junio de 2018, la Entidad contrató un Cross Currency Swap para cubrir el tipo de cambio de un 18% adicional del principal y la tasa de interés del Bono CHF, con Deutsche Bank. Esta parte de la deuda cubre la tasa fija en CHF a pesos mexicanos en una tasa variable. Para efectos contables, este Cross Currency Swap se designó como una cobertura de valor razonable; es decir, las fluctuaciones del derivado y la partida cubierta se valúan a valor razonable y se reconocen en resultados en los mismos períodos. En total, la Entidad ha cubierto el 88% de la deuda.

El 8 de marzo de 2019, la Entidad contrató una estructura de tres instrumentos financieros derivados (coupon-only swap y call spread) con bnp paribas, con el objetivo de cubrir tanto el nocional como los intereses de una parte del bono suizo con vencimiento en 2022. La estructura se contrató sobre un monto equivalente a 20 millones de francos suizos, a un tipo de cambio de 19.3500 pesos por franco suizo; con fecha de inicio el 12 de marzo de 2019 y fecha de vencimiento el 7 de febrero de 2022. El coupon-only swap tiene una tasa fija en pesos de 9.45% y el call spread consiste de un call largo con un valor pactado a \$19.35 y un call corto a \$25.00.

Características del CCS	Credit Suisse 9004110	Deutsche Bank D948548M	Barclays 9009487	Deutsche Bank G370871M
Divisa A:	Franco Suizo(CHF)	Franco Suizo(CHF)	Franco Suizo (CHF)	Franco Suizo (CHF)
Divisa B:	Peso Mexicano (MXP)	Peso Mexicano (MXP)	Peso Mexicano (MXP)	Peso Mexicano (MXP)
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa A:	Deutsche Bank	Deutsche Bank	Barclays	Deutsche Bank
Obligado a pagar tasa flotante para cantidades en divisa B:	CR	CR	CR	CR
Fecha de concertación:	13 de febrero de 2018	13 de febrero de 2018	13 de febrero de 2018	07 de Junio de 2018
Intercambio monto de referencia en ambas divisas:	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento
Fecha de inicio:	9 de febrero de 2018	9 de febrero de 2018	9 de febrero de 2018	9 de febrero de 2018
Fecha de vencimiento:	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022
Monto de referencia en divisa A:	CHF 40,000	CHF 40,000	CHF 40,000	CHF 30,000
Monto de referencia en divisa B:	MXP \$797,857	MXP \$625,942	MXP \$796,600	MXP \$625,942
Características del CCS	Credit Suisse 9004110	Deutsche Bank D948548M	Barclays 9009487	Deutsche Bank G370871M
Tasa fija para el importe en moneda B para el primer período:	\$19.9464 MXP por CHF	\$19.9150 MXP por CHF	\$19.9150 MXP por CHF	\$20.8647 MXP por CHF
Tasa fija para cantidades en divisa A:	2.88%	2.88%	2.88%	2.88%
Fración para el conteo de días aplicable a la tasa fija para cantidades en divisa	30/360	30/360	30/360	30/360
Fechas de liquidación divisa A:	Anualmente a partir de 9 de febrero de 2018	Anualmente a partir de 9 de febrero de 2018	Anualmente a partir de 9 de febrero de 2018	Anualmente a partir de 9 de febrero de 2018
Fechas de pago divisa A:	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022
Fechas de pago divisa B:	Mensualmente a partir de 9 de febrero de 2018	Mensualmente a partir de 9 de febrero de 2018	Mensualmente a partir de 9 de febrero de 2018	Mensualmente a partir de 9 de febrero de 2018
Tasa fija para divisa B:	11.97%	11.97%	11.96%	TIE 28D
Spread divisa B:	0.00%	0.00%	0.00%	3.26%
Fración para el conteo de días aplicable a la tasa flotante para cantidades en divisa B:	Actual/360	Actual/360	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ (32,631)	\$ (31,697)	\$ (30,941)	\$ (53,975)
Valor de mercado USD (miles)	\$ (1,730)	\$ (1,681)	\$ (1,641)	\$ (2,862)
Colateral MXP	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -



Características de CCS	BNP Paribas ID MD21304233	Detalle de la opción	BNP ID MD21304233
Divisa A:	Franco Suizo (CHF)	Estilo de opción:	Europea
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Tipo de opción	Compra CHF / Venta CHF Call Largo/ Call Corto
Obligado a pagar tasa variable para cantidades en divisa A:	BNP	Divisa y monto de la llamada	USD 20,000
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa B:	CR	Divisa e importe de Venta:	USD 20,000
Fecha de transacción:	8 de marzo de 2019	Tipo de cambio mínimo:	19.35
Monto de operación de referencia en ambas monedas:	Al inicio y al vencimiento	Tipo de cambio techo:	25.00
Fecha de inicio:	12 de marzo de 2019	Fecha de vencimiento:	7 de febrero de 2022
Fecha de vencimiento:	09 de febrero de 2022	Día de pago	7 de febrero de 2022
Fecha de liquidación de divisa A:	CHF \$20,000	Prima:	-
Fecha de liquidación de divisa B:	MXN \$387,000	Valor de mercado MXN (miles)	\$ 49,285
Tasa fija para el monto en la divisa B para el primer período:	\$19.35 MXN por CHF	Valor de mercado USD (miles)	\$ 2,612
Tasa variable o fija para la divisa A:	2.88%		
Margen	N/A		
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:			30/360
Fechas de pago de divisa A:			Anual
Fecha de liquidación de divisa A:			9 de febrero de 2019
			Cada 28 días a partir del 9 de febrero de 2019
Fechas de pago de divisa B:			9.45%
Tasa variable o fija para la divisa B (prima de call spread implícita en tasa):			La prima del Call Spread está implícita en la tasa
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:			Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)		\$	7,411
Valor de mercado USD (miles)		\$	393

Al 31 de diciembre de 2019, el valor razonable de los Cross Currency Swap en relación con la cobertura de los bonos CHF con vencimiento en 2022 es de MXP \$(149,244) (equivalente a USD \$(7,662) dólares americanos), que se registró como un pasivo, contra un débito a otras utilidades integrales de MXP \$92,422 (equivalente a USD \$4,900 dólares americanos) debido a la porción de cobertura de flujo de efectivo, contra una pérdida en resultados de MXP \$(53,975) (equivalente a USD \$(2,862) dólares americanos) debido a la porción de cobertura de valor razonable, y como una pérdida en resultados de MXP \$(2,847) (equivalente a USD \$151 dólares americanos) debido al tipo de cambio y los intereses devengados. El efecto al 31 de diciembre de 2019 reconocido en el estado de resultados para la partida cubierta (relacionada con el Cross Currency Swap que está en una cobertura de valor razonable) es una ganancia de MXP \$53,975 (equivalente a USD \$2,861 dólares americanos).

Al 31 de diciembre de 2019, el valor razonable del Coupon Only Swap con el Call Spread relacionado con la cobertura del CHF Bond con vencimiento en 2022, es de \$ 56,696 (equivalente a USD \$ 3,005), que se registró como un activo. El efecto al 31 de diciembre de 2019 reconocido en el patrimonio neto es de \$ (979) (equivalente a USD \$ 52) y el efecto reconocido en el estado de resultados por intermediación es una ganancia, debido al valor de las opciones de \$ 49,285 (equivalente a USD \$ 2,613) para el Call Spread. El efecto reclasificado en el estado de resultados como ingreso por intereses devengados es de \$ 8,390 (equivalente a USD \$ 445). Al inicio del derivado se registró un pasivo por el costo por la prima de \$ 71,545 (equivalente a USD \$ 3,793) que se ha ido amortizando con un débito a resultados de MXP \$22,260 (equivalente a USD \$ 1,180).

Los períodos en los cuales se espera que ocurran los flujos de efectivo de los derivados en relación con la cobertura de los Bonos CHF y afecten el estado de resultados son los siguientes:

Año	Pesos	Dólares
2020	\$ (180,749)	\$ (9,582)
2021	\$ (161,462)	\$ (8,560)
2022	\$ 435,612	\$ 23,097



Relación segunda línea sindicada vencimiento 2022 (cifras expresadas en miles)

La Entidad utiliza instrumentos financieros derivados para fines de cobertura para administrar los riesgos relacionados con las fluctuaciones en el tipo de cambio y la tasa de interés aplicable a su línea de crédito celebrada con Credit Suisse por un monto de USD \$110,000 dólares estadounidenses, cuya fecha de celebración fue el 21 de agosto de 2019 y será pagadera el 5 de agosto de 2022 pagando mensualmente Libor más 4% a un tipo de cambio inicial de 19.6250.

El 22 de agosto de 2019, la Entidad contrató con Credit Suisse AG, Cayman Islands Branch ("CS"), un instrumento derivado de cobertura de tipo de cambio y tasas de interés (Cross Currency Swap) a \$19.6250 pesos mexicanos por cada dólar, donde recibe una tasa de interés flotante Libor más 4% y paga tasa de interés fija de 10.99% denominada en pesos, con intercambios de interés y capital para cubrir la línea de crédito celebrada con Credit Suisse.

Para propósitos contables, la Entidad ha designado el instrumento financiero derivado antes mencionado como de cobertura de flujos de efectivo registrando los cambios en el valor razonable del derivado en otros resultados integrales y reclasificando al estado de resultados cualquier porción inefectiva y montos correspondientes cuando los flujos de efectivo pronosticados cubiertos afecten los resultados del ejercicio.

Características de CCS	Credit Suisse ID 9004706
Divisa A:	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)
Requerido para pagar montos a tasa de interés variable en la divisa A:	Credit Suisse
Requerido para pagar montos a tasa de interés fija en la divisa B:	CR
Fecha de transacción:	22 de agosto de 2019
Monto de operación de referencia en ambas divisas:	N/A
Fecha de inicio:	21 de agosto de 2019
Fecha de vencimiento:	5 de agosto de 2022
Fecha de liquidación de divisa A:	USD 110,000
Fecha de liquidación de divisa B:	MXN \$2,158,750
Tasa fija para el monto en la divisa B por el primer período:	\$19.6250 MXN por USD
Tasa de interés variable para la divisa A:	USD-LIBOR-BBA
Margen	4.00%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:	Actual/360
Fechas de pago A de divisa A:	Semestral, iniciando el 21 de agosto de 2019
Fecha de liquidación de divisa A:	N/A
Fechas de pago de divisa B:	Cada 28 días, iniciando el 21 de agosto de 2019
Tasa de interés variable o fija para la divisa B:	10.99%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ (92,601)
Valor de mercado USD (miles)	\$ (4,909)
Garantía MXN	\$ -

Al 31 de diciembre de 2019, el valor razonable de los derivados financieros antes mencionados para la relación de cobertura de línea sindicada es de MXP \$(92,601) (equivalente a USD \$(4,909) dólares estadounidenses), que se registró como un pasivo con un débito a la cuenta complementaria de capital contable con el efecto del período a través de la utilidad integral. El efecto al 31 de diciembre de 2019 reconocido en el patrimonio neto es un débito de MXP \$(42,373) (equivalente a USD \$(2,247) dólares estadounidenses), y el efecto al resultado de intermediación como pérdida de intereses y efecto cambiario acumulado es de MXP \$50,229 (equivalente a USD \$2,663 dólares estadounidenses).



Los períodos en los cuales se espera que ocurran los flujos de efectivo del derivado en la relación de cobertura de línea sindicada y tengan un impacto en el estado de resultados son los siguientes:

Año	Pesos	Dólares
2020	\$ (109,954)	\$ (5,829)
2021	\$ (27,474)	\$ (1,457)
2022	\$ 179,801	\$ 9,533

Relación Senior Notes con vencimiento en el 2026 (cifras expresadas en miles)

La Entidad utiliza instrumentos financieros derivados para fines de cobertura para administrar los riesgos relacionados con las fluctuaciones en el tipo de cambio y la tasa de interés aplicable por el Bono 2026 por un monto de USD \$400,000 dólares estadounidenses, cuya fecha de celebración fue el 7 de febrero de 2019 y con vencimiento en 2026 pagando tasa fija de 9.5% y pagadera semestralmente.

El 26 de febrero de 2019, la Entidad contrató un instrumento financiero derivado de cobertura de tipo de cambio y de tasa de interés (Cross Currency Swap) con Barclays, con el objetivo de cubrir tanto el nocional como los intereses de una parte de los Senior Notes 2026. el instrumento se contrató por un monto equivalente a 150 millones de dólares, a un tipo de cambio de \$19.1735 pesos por dólar, a tasa fija en pesos de 15.84%; con fecha de inicio el 7 de febrero 2019 y fecha de vencimiento el 7 de febrero de 2026.

El 27 de febrero de 2019, la Entidad contrató un instrumento financiero derivado de cobertura de tipo de cambio y de tasa de interés (Cross Currency Swap) con Goldman Sachs, con el objetivo de cubrir tanto el nocional como los intereses de una parte de los senior notes 2026. el instrumento se contrató por un monto equivalente a 150 millones de dólares, a un tipo de cambio de \$19.2458 pesos por dólar, a tasa fija en pesos de 15.75%; con fecha de inicio el 7 de febrero 2019 y fecha de vencimiento el 7 de febrero de 2026

Para propósitos contables, la Entidad ha designado el instrumento financiero derivado antes mencionado como de cobertura de flujos de efectivo registrando los cambios en el valor razonable del derivado en otros resultados integrales y reclasificando al estado de resultados cualquier porción inefectiva y montos correspondientes cuando los flujos de efectivo pronosticados cubiertos afecten los resultados del ejercicio.

Características de CCS	Barclays ID 9010142	Goldman Sach ID SDBB7MM3333PLZHZZP111
Divisa A:	Dólares (USD)	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Requerido para pagar montos a tasa de interés variable en la divisa A:	Barclays	Goldman Sach
Requerido para pagar montos a tasa de interés fija en la divisa B:	CR	CR
Fecha de transacción:	26 de febrero de 2019	27 de febrero de 2019
Monto de operación de referencia en ambas divisas:	N/A	N/A
Características de CCS	Barclays ID 9010142	Goldman Sach ID SDBB7MM3333PLZHZZP111
Fecha de inicio:	7 de febrero de 2019	7 de febrero de 2019
Fecha de vencimiento:	7 de febrero de 2026	7 de febrero de 2026
Fecha de liquidación de divisa A:	USD 150,000	USD 150,000
Fecha de liquidación de divisa B:	MXN \$2,876,025	MXN \$2,886,870
Tasa fija para el monto en la divisa B por el primer período:	\$19.1735 MXN por USD	\$19.2458 MXN por USD
Tasa de interés variable para la divisa A:	Fija	Fija
Margen	9.50%	9.50%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:	30/360	30/360
Fechas de pago A de divisa A:	Semestral, iniciando el 7 de febrero de 2019	Semestral, iniciando el 7 de febrero de 2019
Fecha de liquidación de divisa A:	7 de febrero de 2026	7 de febrero de 2026
Fechas de pago de divisa B:	Cada 28 días, iniciando el 19 de marzo de 2019	Cada 28 días, iniciando el 19 de marzo de 2019
Tasa de interés variable o fija para la divisa B:	15.84%	15.75%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ (104,576)	\$ (290,238)
Valor de mercado USD (miles)	\$ (5,544)	\$ (15,386)
Garantía MXN	\$ -	\$ -



Al 31 de diciembre de 2019, el valor razonable de los derivados financieros antes mencionados para la relación de cobertura del SN´2026 es de MXP \$(394,814) (equivalente a USD \$(20,929) dólares estadounidenses), que se registró como un pasivo con un débito a la cuenta complementaria de capital contable con el efecto del período a través de la utilidad integral. El efecto al 31 de diciembre de 2019 reconocido en el patrimonio neto es un débito de MXP \$(311,534) (equivalente a USD \$(16,555) dólares estadounidenses), y el efecto al resultado de intermediación como pérdida de intereses y efecto cambiario acumulado es de MXP \$(83,280) (equivalente a USD \$4,416 dólares estadounidenses).

Los períodos en los cuales se espera que ocurran los flujos de efectivo del derivado en la relación de cobertura de línea sindicada y tengan un impacto en el estado de resultados son los siguientes:

Año	Pesos	Dólares estadounidenses
2020	\$ 177,266	9,397
2021	\$ 153,524	8,139
2022	\$ 132,784	7,040
2023	\$ 113,496	6,017
2024	\$ 95,572	5,067
2025	\$ 78,647	4,170
2026	\$ (1,062,823)	(56,341)

Relación Senior Notes con vencimiento en el 2027 (cifras expresadas en miles)

La Entidad utiliza instrumentos financieros derivados para fines de cobertura para administrar los riesgos relacionados con las fluctuaciones en el tipo de cambio y la tasa de interés aplicable por el Bono 2027 por un monto de \$350,000 de euros en los mercados internacionales, cuya fecha de celebración fue el 1 de octubre de 2019 y con vencimiento en 2027 pagando tasa fija de 5.00% y pagadera semestralmente

El 1 de octubre de 2019, la Entidad contrató dos instrumentos financieros derivados de cobertura de tipo de cambio y de tasa de interés (Principal-Only Swap y Coupon-Only Swap) con Barclays, con el objetivo de cubrir tanto el nocional como los intereses de una parte de los Senior Notes 2027. el instrumento se contrató por un monto equivalente a 150 millones

de Euros, a un tipo de cambio de \$21,4706 pesos por euro, a tasa fija en pesos de 11.33%; con fecha de inicio el 1 de octubre 2019 y fecha de vencimiento el 1 de febrero de 2027.

El 1 de octubre de 2019, la Entidad contrató dos instrumentos financieros derivados de cobertura de tipo de cambio y de tasa de interés (Principal-Only Swap y Coupon-Only swap) con Morgan Stanley, con el objetivo de cubrir tanto el nocional como los intereses de una parte de los Senior Notes 2027. El instrumento se contrató por un monto equivalente a 150 millones de Euros, a un tipo de cambio de \$21,4550 pesos por euro, a tasa fija en pesos de 11.33%; con fecha de inicio el 1 de octubre 2019 y fecha de vencimiento el 1 de febrero de 2027.

Para propósitos contables, la Entidad ha designado los instrumentos financieros derivados antes mencionados como de cobertura de flujos de efectivo registrando los cambios en el valor razonable del derivado en otros resultados integrales y reclasificando al estado de resultados cualquier porción inefectiva y montos correspondientes cuando los flujos de efectivo pronosticados cubiertos afecten los resultados del ejercicio.



Características de CCS	Barclays ID 9010994	Morgan Stanley ID AQOKP
Divisa A:	Euros (EUR)	Euros (EUR)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Requerido para pagar montos a tasa de interés variable en la divisa A:	Barclays	Morgan Stanley
Requerido para pagar montos a tasa de interés fija en la divisa B:	CR	CR
Fecha de transacción:	1 de octubre de 2019	1 de octubre de 2019
Monto de operación de referencia en ambas divisas:	N/A	N/A
Fecha de inicio:	1 de octubre de 2019	1 de octubre de 2019
Fecha de vencimiento:	1 de febrero de 2027	1 de febrero de 2027
Fecha de liquidación de divisa A:	EUR 150,000	EUR 150,000
Fecha de liquidación de divisa B:	MXN \$3,220,596	MXN \$3,218,250
Tasa fija para el monto en la divisa B por el primer periodo:	\$21,4706 MXN por EUR	\$21,4550 MXN por EUR
Tasa de interés variable para la divisa A:	5%	5%
Margen	N/A	N/A
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:	Act/Act	Act/Act
Fechas de pago A de divisa A:	semestral, iniciando el 1 de febrero de 2020	semestral, iniciando el 1 de febrero de 2020
Características de CCS	Barclays ID 9010994	Morgan Stanley ID AQOKP
Fecha de liquidación de divisa A:	1 de febrero de 2027	1 de febrero de 2027
Fechas de pago de divisa B:	Cada 28 días, iniciando el 1 de noviembre de 2019	Cada 28 días, iniciando el 1 de noviembre de 2019
Tasa de interés variable o fija para la divisa B:	11.33%	11.33%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ (121,061)	\$ (117,813)
Valor de mercado USD (miles)	\$ (6,418)	\$ (6,247)
Garantía MXN	\$ -	\$ -

Al 31 de diciembre de 2019, el valor razonable de los derivados financieros antes mencionados para la relación de cobertura de Senior Notes 2027 es de MXP \$(238,874) (equivalente a USD \$(12,662) dólares estadounidenses), que se registró como un pasivo con un debito a la

cuenta complementaria de capital contable con el efecto del período a través de la utilidad integral. El efecto al 31 de diciembre de 2019 reconocido en el patrimonio neto es un débito de MXP \$(172,054) (equivalente a USD \$(9,123) dólares estadounidenses), y el efecto al resultado de intermediación como pérdida de intereses y efecto cambiario acumulado es de MXP \$(66,821) (equivalente a USD \$3,543 dólares estadounidenses).

Los períodos en los cuales se espera que ocurran los flujos de efectivo del derivado en la relación de cobertura de línea sindicada y tengan un impacto en el estado de resultados son los siguientes:

Año	Pesos	Dólares estadounidenses
2020	\$ (240,698)	(12,760)
2021	\$ (192,771)	(10,219)
2022	\$ (171,877)	(9,111)
2023	\$ (152,133)	(8,064)
2024	\$ (345,795)	(18,330)
2025	\$ (115,728)	(6,135)
2026	\$ 1,046,948	55,512

Relación cartera bursatilizada

La Entidad tiene cartera bursatilizada en dos fideicomisos en los cuales tienen como objetivo mitigar el riesgo de tasa cuenta con derivados de cobertura con una valuación en balance por \$(115) al cierre de 2019.

Naturaleza y grado de riesgos que surgen de los derivados

Al 31 de diciembre de 2019, los tipos de cambio son \$18.8642 pesos mexicanos por dólar americano, \$19.4792 pesos mexicanos por franco suizo y \$21.1751 pesos mexicanos por Euro. Para mitigar la volatilidad del tipo de cambio, Crédito Real ha iniciado varias estrategias de cobertura que se describen a continuación.

Los riesgos asociados con las variaciones en los tipos de cambio USD / MXP surgen de los instrumentos denominados en moneda extranjera, como los Senior Notes 2023, Senior Notes



2026, las Líneas Sindicadas y los bonos perpetuos. El riesgo de tasa de interés surge de los instrumentos en moneda extranjera a tasas fijas y de los instrumentos locales a una tasa variable como los Senior Notes 2023, Líneas Sindicadas y los bonos perpetuos. El riesgo asociado con las variaciones en los tipos de cambio CHF / MXP surge de los instrumentos mantenidos en moneda extranjera CHF como el bono CHF y EUR / MXP surge de los instrumentos mantenidos en moneda extranjera EUR como el bono Senior Notes 2027.

Análisis de sensibilidad

La Entidad elaboró un análisis de sensibilidad el cual permite prever situaciones en las cuales se podría experimentar pérdidas extraordinarias en la valuación de los instrumentos financieros derivados que se tienen en posición al cierre de diciembre de 2019.

Para efectuar un análisis de sensibilidad a los derivados se hará lo siguiente:

Estimar cual sería la plus o minusvalía de la valuación de los valores ante:

- Un incremento de +1 peso en el tipo de cambio MXN/USD
- Un decremento de -1 peso en el tipo de cambio MXN/USD
- Un incremento de +100 bp en las Tasas de interés
- Un decremento de -100 bp en las Tasas de interés

Análisis de Sensibilidad de Tipo de Cambio		
Derivados de cobertura de valor razonable		
	+1.00 mxn	-1.00 mxn
<i>foreign currency swap</i>	145,295.8	(171,718.2)
posición primaria	(145,295.0)	171,718.9
nivel de efectividad	(100.0%)	(100.0%)
Derivados de cobertura de flujos de efectivo		
	+1.00 mxn	-1.00 mxn
<i>foreign currency swap</i>	1,082,368.6	(2,774,803.0)
posición primaria	(1,082,206.4)	2,774,949.1
nivel de efectividad	(100.0%)	(100.0%)
<i>foreign currency option</i>	250,917.1	159,007.7
posición primaria	(250,917.1)	(159,007.7)
nivel de efectividad	(100.0%)	(100.0%)

Análisis de sensibilidad de tasas de interés		
Derivados de cobertura de flujos de efectivo		
	+100 pbs	-100 pbs
<i>interest rate swap</i>	22,148.8	(185,330.8)
posición primaria	(22,148.8)	185,330.8
nivel de efectividad	(100.0%)	(100.0%)
<i>interest rate option</i>	0.0	0.0
posición primaria	(0.0)	0.0
nivel de efectividad	(100.0%)	(100.0%)

En caso de materializarse los escenarios de sensibilidad de la tabla anterior, las pérdidas de los derivados de negociación y cobertura de valor razonable impactarán directamente al estado de resultados y los derivados de cobertura de flujo de efectivo impactarán al capital de la Entidad.

Análisis de madurez

A continuación, se muestra un análisis de obligaciones futuras de instrumentos financieros derivados. Es de mencionar que aún y que los Swaps de moneda extranjera representan posiciones activas al 31 de diciembre de 2019, se decide presentar los flujos futuros sin descontar que representan un pasivo para la Entidad de acuerdo a su vencimiento.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Swaps de moneda extranjera	\$ (1,907,385)	(1,668,396)	(1,360,314)	(800,489)	(902,733)	(813,976)	(518,088)	(34,479)
Swaps de tasa de interés	\$ (7,603)	(36,377)	(33,854)	(13,173)	-	-	-	-



7. CARTERA DE CRÉDITO

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, la cartera de crédito se integra como sigue:

	2019	2018	2017
Cartera de crédito -			
Cartera comercial	\$ 38,506,473	\$ 30,989,761	\$ 27,052,994
Cartera de consumo	11,705,735	9,610,914	7,505,932
Cartera de crédito bruta	50,212,208	40,600,675	34,558,926
Menos-			
Intereses por devengar en operaciones de factoraje	(3,804,886)	(4,870,974)	(6,129,035)
Aforos en garantía	(81,620)	(28,140)	(20,072)
Cartera de crédito vigente	46,325,702	35,701,561	28,409,819
Cartera vencida	632,718	617,555	605,219
Total cartera de crédito	46,958,420	36,319,116	29,015,038
Menos-			
Estimación preventiva para riesgo crediticios	(1,390,046)	(1,067,923)	(1,067,540)
Cartera de crédito, neta	\$ 45,568,374	\$ 35,251,193	\$ 27,947,498

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, se tiene una cartera vigente restringida por \$11,908,664, \$6,982,564 y \$5,775,967 respectivamente, al amparo de contratos de apertura de créditos por aval.

La cartera bruta está conformada aproximadamente por 901,097, 804,921, 883,195 clientes al finalizar el 2019, 2018 y 2017, respectivamente.

El monto promedio del crédito al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, asciende a \$37, \$32 y \$35 y su plazo promedio a 41, 41 y 38 meses, respectivamente tanto para la cartera comercial como la de consumo.

El ingreso por intereses reconocido por la Entidad corresponde exclusivamente a la participación de la Entidad y, de esta forma, excluye la participación correspondiente a los distribuidores. De acuerdo a los convenios celebrados, la Entidad comparte con el distribuidor el riesgo crediticio y los ingresos generados por los créditos originados por el distribuidor.

El distribuidor es responsable de administrar el servicio del crédito otorgado y cubrir todos los costos de operación relacionados con la cartera que el origina.

Al 31 de diciembre de 2019, la antigüedad de los saldos de la cartera vigente a partir de un día vencido es la siguiente:

	0 a 30	31 a 60	61 a 90	Total
Cartera comercial	\$ 32,951,246	\$ 1,110,718	\$ 558,003	\$ 34,619,967
Cartera de consumo	11,278,329	313,396	114,010	11,705,735
	\$ 44,229,575	\$ 1,424,114	\$ 672,013	\$ 46,325,702

Al 31 de diciembre de 2019, la antigüedad de los saldos de la cartera vencida es la siguiente:

	91 a 180
Cartera comercial	\$ 343,816
Cartera de consumo	288,901
	\$ 632,717

8. ESTIMACIÓN PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, la Entidad mantiene una estimación preventiva para riesgos crediticios equivalente al 220%, 173% y 176% de la cartera vencida, respectivamente.

A continuación, se muestra el movimiento de la estimación preventiva para riesgos crediticios por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017:

	2019	2018	2017
Saldo inicial	\$ 1,067,924	\$ 1,067,540	\$ 767,460
Aplicaciones de cartera	(1,084,795)	(1,758,642)	(1,285,192)
Recuperaciones	268,895	260,400	262,101
Cargo a resultados del año	1,138,022	1,498,623	1,323,171
Saldo final	\$ 1,390,046	\$ 1,067,923	\$ 1,067,540



9. OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NETO

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, las otras cuentas por cobrar se integran como sigue:

	2019	2018	2017
Cuentas por cobrar a distribuidores	\$ 6,016,786	\$ 4,546,336	\$ 4,159,428
IVA por recuperar	35,449	37,380	42,555
Otros deudores	405,233	493,521	445,453
Impuesto sobre la renta por recuperar	343,920	304,821	13,947
	6,801,388	5,382,058	4,661,383
Estimación para cuentas de cobro dudoso	(4,478)	(3,256)	(31,710)
	\$ 6,796,910	\$ 5,378,802	\$ 4,629,673

Las cuentas por cobrar a distribuidores al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, se integran como sigue:

	2019	2018	2017
Ingresos devengados en período anticipado	\$ 297,333	\$ 200,518	\$ 252,232
Anticipos a distribuidores	2,848,563	2,311,271	2,072,234
Responsabilidad subsidiaria del distribuidor	1,390,566	509,708	802,014
Otros adeudos	1,480,324	1,524,839	1,032,948
Total	\$ 6,016,786	\$ 4,546,336	\$ 4,159,428

10. MOBILIARIO Y EQUIPO

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, el mobiliario y equipo se integra como sigue:

	Vida útil (años)	2019	2018	2017
Inmueble (a)	10	\$ 189,452	\$ -	\$ -
Mobiliario y equipo de oficina(a)	10	357,614	347,186	340,378
Equipo de cómputo	3	191,560	202,305	198,338
Equipo de transporte	4	89,847	20,350	19,951
		828,473	569,841	558,667
Menos - Depreciación acumulada		(496,007)	(256,490)	(246,112)
		332,466	313,351	312,555
Gastos de instalación	20 y 10	362,143	128,501	125,982
Menos - Amortización acumulada		(69,283)	(100,399)	(96,367)
		292,860	28,102	29,615
		\$ 625,326	\$ 341,453	\$ 342,170

(a) Durante 2019, la Entidad adoptó la NIF D-5 de Arrendamientos, los efectos de dicha adopción, se presentan a continuación por lo que los derechos de uso por activos en arrendamiento forman parte del mobiliario y equipo.

Derechos de uso por activos en arrendamiento

	Edificio	Transporte y Mobiliario y equipo	Equipo de Cómputo	Total
Inversión:				
Reconocimiento inicial al 1 de enero de 2019	\$ 189,452	\$ 144,313	\$ -	\$ 333,765
Arrendamientos durante 2019	-	-	6,908	6,908
	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2019	189,452	144,313	6,908	340,673
Depreciación acumulada:				
Saldos al inicio de 2019	-	-	-	-
Depreciación del ejercicio	(31,540)	(34,700)	(959)	(67,199)
Depreciación acumulada al 31 de diciembre de 2019	\$ (31,540)	(34,700)	(959)	(67,199)
Saldos al 31 de diciembre de 2019	\$ 157,912	109,613	5,949	273,474



Al 31 de diciembre de 2019 la Entidad registró gastos en resultados por \$6,069 relacionado con arrendamientos a corto plazo y de bajo valor que no fueron incluidos en la valuación por pasivos por arrendamiento.

a) Montos reconocidos en resultados por los 12 meses que terminaron el 31 de diciembre de 2019

		Importe
Gasto por intereses por los pasivos por arrendamiento	\$	23,592
Gasto por depreciación del Derecho de uso		67,199
Gasto relacionado con arrendamientos a corto plazo y debajo valor		6,069
	\$	96,860

11. INVERSIONES EN ACCIONES DE ASOCIADAS

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, las inversiones permanentes en asociadas se integran como sigue:

Entidades	% Participación	Total de inversión			Total de participación		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
Publiseg, S.A.P.I. de C.V. SOFOM (a)	49.00%	\$ 506,061	\$ 484,852	\$ 489,193	\$ 25,875	\$ 33,446	\$ 26,074
Grupo Empresarial Maestro S.A. de C.V. (a)	49.00%	524,772	546,367	512,568	67,408	109,298	120,533
Bluestream Capital, S.A. de C.V. (b)	23.00%	4,722	4,666	3,331	56	1,544	793
Cege Capital, S.A.P.I. de C.V., SOFOM ENR (c)	36.30%	74,419	96,407	95,493	(28,998)	333	11,042
Otros (Camino Financial INC., CR-Arrendamiento, CAT-60)	-	163,583	61,120	164,737	(1,140)	10,094	19,301
		\$ 1,273,557	\$ 1,193,412	\$ 1,265,322	\$ 63,201	\$ 154,715	\$ 177,743

(a) Directodo, Publiseg y Grupo Empresarial Maestro, son los principales distribuidores de créditos con pago vía nómina de la Entidad, actualmente sus esfuerzos de originación se realizan en forma exclusiva para la Entidad. Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, estas empresas tienen convenios de colaboración celebrados con diversos sindicatos del país, incluyendo varias de las secciones del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (“SNTE”), con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (“SNTSS”) y el sindicato de la Secretaria de Educación Pública Federal (“SEP”) y Sindicato de Salud. Sus operaciones iniciaron en 2006, 2005 y 2002, respectivamente, sus fuerzas de ventas tienen presencia a nivel nacional y cuentan con más de 342 sucursales.

(b) Mediante resoluciones unánimes adoptadas en asamblea de accionistas celebrada el 14 de enero de 2014, se aprobó la suscripción y pago de 29,862 acciones ordinarias sin expresión de valor nominal de la Clase II del capital social de Bluestream, las cuales representan el 23% de las acciones en circulación de la misma de las que participa la Entidad.

(c) En Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 31 de marzo de 2014, se aprobó la suscripción y pago de 245,000 acciones ordinarias sin expresión de valor nominal de la Clase I, Serie “B” del capital social de Cege las cuales representan el 36.30% de las acciones en circulación de la misma de las que participa la Entidad.

En Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 17 de diciembre de 2015, se aprobó la suscripción y pago de 100,000,000 acciones preferentes, Serie “C”, la cual forma parte del capital variable de Cege, mismas que fueron pagadas el 29 de diciembre de 2014.



12. OTROS ACTIVOS

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, los otros activos se integran como sigue:

	2019	2018	2017
Crédito mercantil (a)	\$ 1,800,213	\$ 1,978,716	\$ 1,414,780
Comisiones por devengar de préstamos bancarios	176,302	112,830	43,675
Otros activos a corto y a largo plazo (b)	150,993	48,771	327,573
Gastos y pagos anticipados (c)	345,590	340,125	315,057
	2,473,098	2,480,442	2,101,085
Activo intangible red de sucursales (d)	80,641	80,641	80,640
Activo intangible Instacredit	1,052,750	1,052,750	1,052,750
Activo intangible Directodo	1,263,680	1,267,380	1,264,176
	2,397,071	2,400,771	2,397,566
Amortización acumulada	(51,086)	(47,053)	(44,432)
	2,345,985	2,353,718	2,353,134
Depósitos en garantía	22,443	8,333	4,274
	\$ 4,841,526	\$ 4,842,493	\$ 4,458,493

(a) La adquisición del 49.00% de Grupo Empresarial Maestro implicó el reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de \$580,223 para 2014, conforme al valor contable y el precio pagado.

La adquisición del 36.11% de Credilikeme implicó un reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de \$11,887 para 2015 conforme al valor contable y el precio pagado.

La adquisición del 55.21% de RTD implicó un reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de \$242,288 para 2015 conforme al valor contable y el precio pagado. Para diciembre 2019 con la entrada de 2 accionistas y por la venta de 21,692 acciones se diluyó nuestra participación sobre Cat 60 a 36.07%, quedando reconocido un crédito mercantil a 2019 de \$208,997.

La adquisición del 100% de CR USA Finance (antes AFS Acceptance) implicó un reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de \$99,412 para 2015 conforme al valor contable y el precio pagado.

La adquisición del 70% de Marevalley implicó un reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de \$30,981 para 2016 conforme al valor contable y el precio pagado.

(b) Los otros activos a corto y a largo plazo representan un inventario de 799 Automóviles que derivan de consolidar las cifras con Creal Dallas, el saldo al cierre de diciembre 2017 es de 10,538 dólares estadounidenses.

(c) Se integra por licencias adquiridas del sistema de cartera y gastos incurridos por la celebración del convenio de operación y adquisición de cartera de crédito con Fondo H, el cual se amortizará durante la vida de la cartera adquirida.

(d) Mediante contrato de fecha 26 de diciembre de 2006 celebrado entre la Entidad y Crediplus, S.A. de C.V. (empresa afiliada), la Entidad adquirió dentro de los 90 días posteriores a su firma, un activo intangible generado en Crediplus, el cual corresponde principalmente a las actividades relacionadas para proveer servicios relativos a la originación y otorgamiento de préstamos de dinero. De entre dichos activos se encuentra el *knowhow* desarrollado por Crediplus en relación con su red de sucursales, consistiendo en: (i) analizar, estudiar mercados; (ii) analizar, estudiar a clientes; (iii) analizar, estudiar perfiles demográficos y sociodemográficos de zonas; (iv) analizar, estudiar flujos de áreas; (v) analizar, estudiar antecedentes de zonas; (vi) analizar, estudiar competencia; (vii) diseñar interna y externamente las sucursales; (viii) elaborar manuales de operación, políticas y procedimientos; (ix) desarrollar e implementar mecanismos publicitarios; y, (x) elaborar estrategias de mercado. Asimismo, para el efecto de distinguir los servicios relativos al otorgamiento de préstamos de dinero, registró las correspondientes marcas y avisos comerciales ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial. Dicho intangible fue definido por la Administración con vida definida a un plazo de 20 años, por lo que se está amortizando en dicho plazo a partir del mes de mayo de 2007.



13. PASIVOS BURSÁTILES

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, los pasivos bursátiles se integran como sigue:

	Tasa de interés	Fecha de	2019	2018	2017
Certificados bursátiles quirografarios	TIIIE + 2.70%	En el 2018	\$ -	\$ -	\$ 1,000,000
Certificados bursátiles fiduciarios	TIIIE + 2.25% y 2.15%	Entre noviembre de 2022 y octubre de 2024	1,248,487	-	1,431,729
Senior Notes	2.875%, 7.25%, 9.5% y 5%	Entre febrero 2022 y febrero 2027	24,596,271	16,824,892	13,186,350
Intereses devengados a cargo			52,954	225,746	357,524
Total			\$ 25,897,712	\$ 18,482,367	\$ 14,543,874

Al 31 de diciembre de 2019, se tienen dos emisiones quirografarias de Certificados Bursátiles Fiduciarios por \$1,550,000,000. Ambas emisiones fueron calificadas por Fitch Ratings, quien otorgó una calificación de “AAA(mex)” y por HR Ratings quien otorgó la calificación de “HR AAA (E)”, ambas con perspectiva estable.

Actualmente, la Entidad cuenta con dos emisiones de Senior Notes, que son deudas quirografarias, emitidas en el extranjero, por un total de USD \$827 millones.

La primera emisión se realizó el 20 de julio de 2016, por USD \$625 millones, pagando intereses de 7.25% anual, de forma semestral, los días 20 de enero y 20 de julio de cada año hasta su vencimiento el día 20 de julio de 2023. En octubre de 2019, se tomó la opción de prepagar anticipadamente de manera parcial, por lo que el monto remanente al 31 de diciembre de 2019 asciende a por USD \$427 millones. Esta emisión fue calificada por Standard & Poor’s, quien otorgó una calificación de largo plazo en escala global de “BB+”, por Fitch Ratings, quien otorgó una calificación de “BB+” y por HR Ratings quien otorgó la calificación de HR BB-(G).

La segunda emisión fue realizada el 7 de febrero de 2019, por USD \$400 millones, paga intereses de 9.5% anual, de forma semestral, los días 7 de febrero y 7 de agosto de cada año

hasta su vencimiento el día 7 de febrero de 2026. Esta segunda emisión fue calificada por Standard & Poor’s, quien otorgó una calificación de largo plazo en escala global de “BB+”, por Fitch Ratings, quien otorgó una calificación de “BB+” y por HR Ratings quien otorgó la calificación de HR BB-(G).

El 1º. de octubre de 2019, la compañía debutó en el mercado de eurobonos, emitiendo EUR €350 millones, que pagan intereses de 5% anual, de forma semestral, los días 1º. de febrero y 1º. de agosto de cada año hasta su vencimiento el día 1o. de febrero de 2027. Esta emisión fue calificada por Standard & Poor’s, quien otorgó una calificación de largo plazo en escala global de “BB+”, por Fitch Ratings, quien otorgó una calificación de “BB+”

Los títulos fueron emitidos y colocados conforme a la Regla 144A y la Regulación S de la Ley de Valores de 1933 de los EUA. El principal se pagará al vencimiento de los títulos, o en su caso, en la fecha que se amorticen anticipadamente.

14. PRÉSTAMOS BANCARIOS Y DE OTROS ORGANISMOS

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, la deuda se integra como sigue:

Tasa de interés	Fecha de vencimiento		2019	2018	2017
Préstamos Bancarios en pesos (a)	TIIIE + puntos	Entre el 2020 y el 2024	\$ 8,658,028	\$ 6,553,913	\$ 3,751,315
Préstamos Bancarios en USD (b)	LIBOR + puntos	En el 2019	6,913,072	5,576,540	5,129,177
Intereses			42,385	33,926	160,140
Total			\$ 15,613,485	\$ 12,164,379	\$ 9,040,632

(a) Al 31 de diciembre de 2019, la Entidad cuenta con préstamos bancarios garantizados con cartera por \$9,205,954 y préstamos bancarios quirografarios por \$6,365,146. Dichas líneas fueron otorgadas por treinta y cuatro instituciones, para financiar el crecimiento de la cartera de crédito e incrementar el capital de trabajo. Los créditos son otorgados por Instituciones Financieras mexicanas y extranjeras ampliamente reconocidas. Las líneas de crédito tienen fechas de vencimiento de entre 90 días y cuatro años y pagan interés a una tasa variable.



(b) Al 31 de diciembre de 2019, la Entidad cuenta con tres préstamos bancarios en moneda extranjera, dos de ellos sindicados, por un monto total USD \$154 millones, que, valuados al cierre del ejercicio, representan \$2,971,360 pesos y el segundo, por un monto total USD \$30 millones, que, valuado al cierre del ejercicio, representa \$572,074 pesos y ambos pagan intereses a una tasa variable de LIBOR más puntos porcentuales. Los vencimientos de préstamos bancarios y los pasivos bursátiles son como siguen.

Los vencimientos de préstamos bancarios y los pasivos bursátiles son como siguen:

	Importe
2020	\$ 7,726,137
2021	4,688,581
2022	5,243,659
2023	8,150,786
2024	402,094
2026	7,774,564
2027	7,430,037
Intereses devengados no pagados	95,338
Total	\$ 41,511,197

15. ACREEDORES DIVERSOS Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, los acreedores diversos y otras cuentas por pagar se integran como sigue:

	2019	2018	2017
Provisiones para obligaciones diversas	\$ 34,318	\$ 185,932	\$ 575,294
Pasivo por activo en arrendamiento	275,016	-	-
Pasivo por obligaciones laborales al retiro	60,754	36,838	37,684
Impuestos por pagar	48,848	46,323	39,949
Dividendos por pagar	2,350	2,350	2,361
Otras cuentas por pagar a distribuidores	64,434	59,770	142,961
IVA por pagar	21,765	48,713	65,332
Acreedores diversos	6,255	59,148	365,527
	\$ 513,740	\$ 439,074	\$ 1,229,108

Pasivos por activos en arrendamiento

Al 31 de diciembre de 2019 la entidad cuenta con pasivos por arrendamiento a corto plazo de \$62,952 y arrendamientos de largo plazo de \$ 210,522 y el vencimiento por año de los pasivos por activos en arrendamiento a largo plazo es como sigue:

Año que terminará el 31 de diciembre de	
2020	\$ 62,952
2021	52,586
2022	46,362
2023	44,149
2024	43,330
Años posteriores	24,095
	\$ 273,474

Las actividades de arrendamiento de activos de la Entidad comprenden activos dedicados a la operación por colocación y administración de financiamientos. Por los contratos de arrendamiento registrados al 31 de diciembre de 2019 no existen salidas de efectivo futuras derivadas de garantías de valor residual, opciones de extensión y terminación de contratos, restricciones impuestas por los arrendatarios ni transacciones de venta con arrendamiento en vía de regreso.

16. OBLIGACIONES DE CARÁCTER LABORAL

De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, la Entidad tiene obligaciones por concepto de indemnizaciones y primas de antigüedad pagaderas a empleados que dejen de prestar sus servicios bajo ciertas circunstancias, asimismo, existen otras obligaciones que se derivan del contrato colectivo de trabajo.

El costo neto del período por las obligaciones derivadas de las primas de antigüedad y pagos por indemnizaciones provenientes de obligaciones asumidas ascendió a \$7,077 \$6,352 y \$5,301 en 2019, 2018 y 2017, respectivamente.

La Entidad registra anualmente el costo neto del período para crear un fondo que cubra el pasivo neto proyectado por prima de antigüedad e indemnizaciones, a medida que se devenga de acuerdo con cálculos actuariales efectuados por actuarios independientes.



Estos cálculos están basados en el método de crédito unitario proyectado. Por lo tanto, se está provisionando el pasivo que a valor presente cubrirá la obligación por beneficios definidos, a la fecha estimada de retiro del conjunto de empleados que laboran en la Entidad.

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, el saldo del fondo del plan de beneficios definidos en la Entidad asciende a \$342, \$335 y \$319, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, la Entidad amortiza las variaciones en los supuestos para el plan de primas de antigüedad en 4.85, 4.75 y 4.28 años (aproximadamente), respectivamente, con base en la vida laboral promedio remanente.

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, las ganancias y pérdidas registradas en Otro Resultado Integral (“ORI”), que corresponde a \$18,174, \$5,611 y \$1,087 respectivamente.

Las ganancias y pérdidas actuariales al momento de la adopción se reconocieron en la cuenta de capital denominada ORI. Esta cantidad se irá reciclando en el resultado del ejercicio en la vida laboral promedio remanente.

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, los saldos y movimientos de las obligaciones laborales derivadas de los planes de beneficios definidos de la Entidad, en donde se incluyen primas de antigüedad e indemnizaciones, se muestran como sigue:

	2019	2018	2017
Obligaciones por beneficios definidos	\$ (61,096)	\$ (37,173)	\$ (35,985)
Valor razonable de los activos del plan	342	335	319
Pasivo neto proyectado	\$ (60,754)	\$ (36,838)	\$ (35,666)

El costo neto del período se integra como sigue:

	2019	2018	2017
Costo de servicios del año	\$ 3,507	\$ 3,223	\$ 2,692
Costo financiero	3,595	3,157	2,636
Rendimiento esperado de los activos	(25)	(102)	(27)
Costo neto del período	\$ 7,077	\$ 6,278	\$ 5,301

Las hipótesis económicas en términos nominales para 2019, 2018 y 2017 utilizadas fueron:

	2019	2018	2017
Tasa de descuento	7.50%	10.00%	9.00%
Tasa de incremento de salarios	4.75%	4.75%	4.75%

El movimiento del pasivo neto proyectado fue como sigue:

	2019	2018	2017
Saldo inicial (nominal)	\$ (36,838)	\$ (35,683)	\$ (29,730)
Pérdidas reconocidas	-	-	(635)
Reciclaje de ganancias	-	-	138
Reciclaje de remediaciones en el ORI	(18,861)	4,485	(138)
Provisión del año	(7,190)	(6,260)	(5,301)
Pagos con cargo a la reserva	2,135	620	-
Pasivo neto proyectado	\$ (60,754)	\$ (36,838)	\$ (35,666)

17. CAPITAL CONTABLE

El capital social al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, se integra como sigue:

	Número de acciones (clase I) capital fijo	Número de acciones (clase II) capital variable	Total de acciones
Total acciones serie “única” sin expresión de valor nominal	37,555,390	354,664,034	392,219,424

En Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas de fecha 1 de marzo de 2019 se aprobaron los estados financieros consolidados, los cuales reportaron una utilidad neta consolidada en el ejercicio de 2018 de \$1,955,358, posteriormente se efectuó la siguiente aplicación:

- De la utilidad neta del ejercicio 2018 de la Entidad, en lo individual, se aprobó el traspaso por \$1,955,358 a la cuenta de “Resultado de ejercicios anteriores”.

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, el capital social histórico asciende a \$657,238, de los cuales \$62,931, corresponden a la parte fija (sin derecho a retiro), representada



por 37,555,390 acciones ordinarias, nominativas, sin expresión de valor nominal, Serie Única, Clase I, y \$594,307, corresponden a la parte variable, representada por 354,664,034 acciones ordinarias, nominativas, sin expresión de valor nominal, Serie Única, Clase II. El efecto de actualización reconocido en el capital social al 31 de diciembre de 2007 asciende a \$2,916. El 25 de enero de 2019 se celebró la asamblea general ordinaria de accionistas en la cual se resolvió aprobar la cancelación de 12,551,534 acciones ordinarias, nominativas, Serie Única, Clase II, representativas de la parte variable del capital social de la Emisora, las cuales habían sido adquiridas por dicha Emisora a través de su fondo de recompra. Con fecha 12 de febrero de 2019 la Entidad solicitó la actualización de la inscripción de las acciones representativas del capital social de la misma en el registro nacional de valores, cuyo trámite se encuentra en proceso.

En Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas de fecha 17 de abril de 2019, se decretó el pago de dividendos por la cantidad de \$265,768, el cual fue aplicado con cargo a la cuenta de “Resultados de ejercicios anteriores”. El dividendo se distribuyó a los accionistas en proporción a su actual tenencia accionaria, el cual proviene de la Cuenta de Utilidad Fiscal Neta (“CUFIN”).

En Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas de fecha 24 de abril 2018, se decretó el pago de dividendos por la cantidad de \$193,436, el cual fue aplicado con cargo a la cuenta de “Resultados de ejercicios anteriores”. El dividendo se distribuyó a los accionistas en proporción a su actual tenencia accionaria, el cual proviene de CUFIN.

La Entidad cuenta con un programa de recompra de acciones propias, hasta por el importe de las utilidades netas incluyendo las retenidas del ejercicio inmediato anterior. Al cierre del ejercicio de 2019, 2018 y 2017, el importe de las acciones recompradas asciende a \$140,467, \$221,785 y \$141,963 equivalente a 5,884,677, 12,551,534, y 5,259,479 acciones, respectivamente.

De acuerdo con la Ley General de Sociedades Mercantiles, de las utilidades netas del ejercicio debe separarse un 5% como mínimo para formar la reserva legal, hasta que su importe ascienda al 20% del capital social a valor nominal. La reserva legal puede capitalizarse, pero no debe repartirse a menos que se disuelva la Entidad, y debe ser

reconstituida cuando disminuya por cualquier motivo. Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, la reserva legal constituida por la Entidad asciende a \$132,030.

La distribución del capital contable, excepto por los importes actualizados del capital social aportado y de las utilidades retenidas fiscales, causará el ISR a cargo de la Entidad a la tasa vigente al momento de la distribución. El impuesto que se pague por dicha distribución se podrá acreditar contra el ISR del ejercicio en el que se pague el impuesto sobre dividendos y en los dos ejercicios inmediatos siguientes, contra el impuesto del ejercicio y los pagos provisionales de los mismos.

Los dividendos pagados provenientes de utilidades generadas a partir del 1 de enero de 2014 a personas físicas residentes en México y a residentes en el extranjero, pudieran estar sujetos a un ISR adicional de hasta el 10%, el cual deberá ser retenido por la Entidad.

A continuación, se muestran las utilidades generadas que pudieran estar sujetas a retención de hasta el 10% de ISR sobre dividendos distribuidos:

Período	Importe	Utilidades distribuidas	Importe sujeto a retención	Importe no sujeto a retención
2017	\$ -	\$ 96,800	\$ 96,800	\$ -
2018	\$ -	\$ 193,436	\$ 193,436	\$ -
2019	\$ -	\$ 265,768	\$ 265,768	\$ -

Los saldos de las cuentas fiscales al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, son los siguientes:

	2019	2018	2017
Cuenta de utilidad fiscal neta	\$ 957,649	\$ 1,097,116	\$ 18,470
Cuenta de capital de aportación	\$ 3,018,189	\$ 2,935,410	\$ 2,800,162

18. SALDOS CON COMPAÑÍAS RELACIONADAS

En virtud de que la Entidad y sus subsidiarias y afiliadas, llevan a cabo operaciones entre entidades relacionadas tales como: inversiones, crédito, prestación de servicios, entre otros, la mayoría de las cuales originan ingresos a una entidad y egresos a otra. Se eliminaron las



operaciones y los saldos efectuados con Entidades que consolidan y persisten las de aquellas que no consolidan.

a) Los saldos con partes relacionadas al 31 de diciembre, son:

	2019	2018	2017
Activos:			
Cartera de crédito empresarial	\$ 2,856,692	\$ 2,942,097	\$ 2,888,524
Deudores por prestación de servicios	5,278	5,247	6,267
Total activos	\$ 2,861,970	\$ 2,947,344	\$ 2,894,791
Pasivos:			
Prestamos intercompañías	\$ (2,856,692)	\$ (2,942,097)	\$ (2,888,524)
Acreedores por prestación de servicios	(5,278)	(5,247)	(6,267)
Total pasivos	\$ (2,861,970)	\$ (2,947,344)	\$ (2,894,791)

b) La operación con partes relacionadas efectuadas en el curso normal fue como sigue:

	2019	2018	2017
Resultados:			
Intereses devengados a favor	\$ 1,194,875	\$ 1,142,960	\$ 889,587

19. SALDOS Y TRANSACCIONES EN DIVISAS EXTRANJERAS

a. La posición monetaria de las divisas extranjeras al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 es:

	2019	2018	2017
Dólares estadounidenses:			
Activos monetarios (1)	620,638	466,620	471,792
Pasivos monetarios (1)	(366,327)	(267,767)	(209,241)
Posición (corta) larga	254,311	198,853	262,551
Equivalente en pesos	\$ 4,797,367	\$ 3,907,702	\$ 5,162,514

(1) La posición monetaria presentada corresponde a los saldos de subsidiarias en Estados Unidos y Centroamérica, las cuales se presentan en dólares estadounidenses.

b. Las transacciones en divisas extranjeras fueron como sigue:

	2019	2018	2017
	(En dólares estadounidenses)		
Ingresos por intereses	195,797	163,421	144,012
Gastos por intereses	(39,690)	(26,564)	(20,612)

Los tipos de cambio, en pesos, vigentes a la fecha de los estados financieros consolidados y a la fecha del informe del auditor, fueron como sigue:

	27 de febrero	31 de diciembre de		
	2020	2019	2018	2017
Dólar americano, bancario	\$ 19.3973	\$ 18.8642	\$ 19.6512	\$ 19.6629

20. OTROS INGRESOS DE LA OPERACIÓN

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, los otros ingresos de la operación se integran como sigue:

	2019	2018	2017
Otros ingresos Centroamérica	\$ 28,391	\$ 58,366	\$ 51,337
Otros ingresos USA	10,014	69,553	30,686
Otros ingresos por arrendamiento operativo (a)	88,192	36,822	6,139
	\$ 126,597	\$ 164,742	\$ 88,162

(b) Corresponde principalmente a diversas comisiones cobradas del grupo RTD y a ingresos por la venta de activo fijo.

21. IMPUESTOS A LA UTILIDAD

La Entidad está sujeta al ISR. Conforme a la Ley de ISR la tasa para 2019, 2018 y 2017 fue el 30% y continuará al 30% para años posteriores.



El ISR se calcula considerando como gravables o deducibles ciertos efectos de la inflación, tales como la depreciación calculada sobre valores en pesos constantes, se acumula o deduce el efecto de la inflación sobre ciertos activos y pasivos monetarios a través del ajuste anual por inflación.

La provisión en resultados de ISR se integra como sigue:

	2019	2018	2017
ISR:			
Causado	\$ (587,737)	\$ (355,306)	\$ (92,722)
Diferido	\$ (148,207)	\$ (295,295)	\$ (435,574)
Diferido capital	\$ (117,683)	\$ (126,704)	\$ (77,590)

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, el saldo de impuestos diferidos se integra como sigue:

	2019	2018	2017
ISR diferido activo:			
Estimación preventiva para riesgos crediticios	\$ 596,015	\$ 407,366	\$ 638,198
Mobiliario y equipo	24,310	23,227	52,619
Provisiones	9,828	18,606	254,836
Pérdidas fiscales por amortizar	2,091	75,520	161,326
Otros activos, neto	4,597	21,291	83,695
ISR diferido activo	636,841	546,010	1,190,674
ISR diferido (pasivo):			
Otras cuentas por cobrar, neto (a)	(2,899,389)	(2,566,439)	(2,281,574)
Pagos anticipados	(232,212)	(153,666)	(250,679)
Operaciones financieras derivadas	87,704	(84,754)	(439,443)
ISR diferido pasivo	(3,043,897)	(2,804,859)	(2,971,696)
Impuestos diferidos (neto)	\$ (2,407,056)	\$ (2,258,849)	\$ (1,781,022)

(a) Principalmente ingresos devengados en período anticipado a la primera amortización del crédito.

Impuesto al valor agregado - De conformidad con la Ley del IVA, la Entidad determinó para efectos de acreditar el IVA que le fue trasladado durante el ejercicio de 2019, 2018 y

2017, el factor de acreditamiento anual con base en el total de sus actividades gravadas sobre el total de actividades objeto del mismo impuesto, como resultado de ello, la Entidad determinó un impuesto no acreditable y deducible para efectos del ISR por un importe de \$55, \$82 y \$26, respectivamente, el cual se reconoció en los resultados del ejercicio.

Conciliación del resultado contable fiscal - Las principales partidas que afectaron la determinación del resultado fiscal de la Entidad fueron las relativas al ajuste anual por inflación, ingreso devengado en período anticipado, pagos anticipados y las estimaciones preventivas para riesgos crediticios que no se han hecho deducibles.

La conciliación de la tasa legal del ISR y la tasa efectiva expresada como un porcentaje de la utilidad antes de ISR es:

	2019	2018	2017
Tasa legal	30%	30%	30%
Efectos de la inflación	(1%)	(2%)	(1%)
Ingreso devengado en período anticipado	(3%)	(6%)	(4%)
Reserva de cartera	1%	1%	2%
Pagos anticipados	2%	3%	2%
Otros	(4%)	-	(2%)
Tasa efectiva	25%	25%	28%

Revisión y asuntos fiscales

Juicio de nulidad en contra del crédito fiscal por rechazo de deducciones correspondientes al ejercicio de 2007.

El 9 de julio de 2015, la Entidad interpuso una demanda de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa en contra del oficio 900 06-2015-13558, de fecha 29 de abril de 2015, por el cual el la Administración Central de Fiscalización al Sector Financiero de la Administración General de Grandes Contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria, determinó a cargo de la Entidad un crédito fiscal en cantidad de \$38 millones de pesos, por concepto de ISR correspondiente al ejercicio fiscal de 2007 más actualizaciones,



recargos y multas. Dicha demanda fue turnada a la Primera Sala Regional Metropolitana del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, quien mediante acuerdo de fecha 1° de septiembre de 2015 la admitió a trámite asignándole el número de expediente 17549/15-17-01-8.

El 4 de enero de 2018, la Primera Sala Regional Metropolitana del Tribunal Federal de Justicia Administrativa dicta sentencia a la demanda de nulidad antes referida promovida por la compañía y mediante la cual se declara la nulidad parcial de la misma, toda vez que considera ilegal el crédito fiscal determinado mediante el oficio 900 06-2015-13558, de fecha 29 de abril de 2015 pero así mismo declara válido el rechazo de la deducción tomada por la compañía en el ejercicio de 2007.

El 17 de agosto de 2018, la Compañía interpuso, ante el Tribunal Colegiado de Circuito en la Ciudad de México la demanda de amparo en contra de la sentencia que declaró la nulidad parcial del crédito fiscal que se origina del rechazo de la deducción tomada por la compañía en el ejercicio de 2007.

Actualmente, la Entidad se encuentra en proceso de esperar que se emita la sentencia definitiva por el Tribunal Colegiado de Circuito en la Ciudad de México, México.

Adicionalmente, la Entidad cuenta con una garantía que fue ofrecida y aceptada por la autoridad el día 7 de febrero de 2018 mediante el oficio 400-73-02-05-2017-16444 de fecha 13 de diciembre de 2017 emitido por la Administración General de Recaudación.

22. UTILIDAD POR ACCIÓN

Las cifras utilizadas en la determinación de la utilidad por acción diluida fueron:

2019			
	Utilidad	Número de acciones ordinarias exhibidas al 100%	Pesos por acción
Utilidad neta atribuible al capital común	\$ 1,980,109	392,219,424	\$ 5.04
2018			
	Utilidad	Número de acciones ordinarias exhibidas al 100%	Pesos por acción
Utilidad neta atribuible al capital común	\$ 1,955,358	392,219,424	\$ 4.99
2017			
	Utilidad	Número de acciones ordinarias exhibidas al 100%	Pesos por acción
Utilidad neta atribuible al capital común	\$ 1,661,144	392,219,424	\$ 4.24

23. CUENTAS DE ORDEN

Las cuentas de orden incluyen los compromisos crediticios y los intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida para efectos de la presentación requerida por la Comisión en los criterios contables forman parte integral del balance general consolidado.

	2019	2018	2017
Compromisos crediticios	\$ 227,878	\$ 354,728	\$ 300,573
Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida	\$ 151,125	\$ 366,701	\$ 290,276
Líneas de crédito no dispuestas	\$ 131,904	\$ 156,023	\$ 1,999,177



24. CUADRO COMPARATIVO DE VENCIMIENTOS DE LOS PRINCIPALES ACTIVOS Y PASIVOS

A continuación, se muestran los plazos de vencimiento de los principales los rubros de activos y pasivos al 31 de diciembre de 2019:

	Hasta 6 meses	De 6 meses a 1 año	De 1 año a 5 años	Total
Disponibilidades	\$ 1,180,867	\$ -	\$ -	\$ 1,180,867
Inversiones en valores	1,218,642	75,716	-	1,294,358
Operaciones con valores y derivados	-	-	-	-
Cartera de crédito (neta)	6,835,252	4,947,036	33,786,059	45,568,347
Otras cuentas por cobrar	6,796,910			6,796,910
Total de activos	\$ 16,031,671	\$ 5,022,752	\$ 33,786,059	\$ 54,840,482
	Hasta 6 meses	De 6 meses a 1 año	De 1 año a 5 años	Total
Pasivos bursátiles	\$ 138,408	\$ 85,455	\$ 25,673,849	\$ 25,897,712
Préstamos bancarios y de otros organismos	5,614,376	1,983,236	8,015,873	15,613,485
Otras cuentas por pagar	844,233	-	-	844,233
Total de pasivos	6,597,017	2,068,691	33,689,722	42,355,430
Activos menos pasivos	\$ 9,434,654	2,954,061	96,337	12,485,052

25. CALIFICADORA (NO AUDITADO)

Al 31 de diciembre de 2019, las calificaciones asignadas a la Entidad son las siguientes:

Calificadora	Corto plazo	Largo plazo	Perspectiva	Fecha
Standard & Poor's				
Escala global	-	BB+	Negativa	4 de marzo 2019
Emisiones nacionales	mxA-1	mxA+	Negativa	4 de marzo 2019
Fitch Ratings				
Escala global	B	BB+	Estable	22 de noviembre 2019
Emisiones nacionales	F1(mex)	A+(mex)	Estable	22 de noviembre 2019
HR Ratings				
Escala global	-	HR BBB-	Estable	30 de julio 2019
Emisiones nacionales	HR1	HR AA-	Estable	30 de julio 2019
Japan Credit Rating				
Escala global		BBB-	Estable	9 de septiembre de 2019

26. CONTINGENCIAS

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, como consecuencia de las operaciones propias de su actividad, la Entidad en opinión de la Administración y de sus asesores legales, fiscales y laborales internos y externos considera que no ha recibido reclamos y no ha sido emplazada a diversos juicios, que representen pasivos contingentes.

27. COMPROMISOS CONTRAÍDOS

La Entidad al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, cuenta con compromisos propios de la operación y los que se mencionan en la Nota 13 "Pasivos bursátiles" y Nota 14 "Préstamos bancarios y de otros organismos".

28. INFORMACIÓN POR SEGMENTOS OPERATIVOS

Actualmente, la Entidad cuenta con un segmento operativo, la cartera de préstamos, que representa la única unidad estratégica de negocio de la Entidad. La información del segmento operativo se determina con base a la información utilizada por la Administración para evaluar el desempeño y asignar recursos. A continuación, se presenta información para cada unidad de negocio determinada por la Administración. Además, la información condensada se presenta por productos y área geográfica.

	2019			
	México	Estados Unidos	América Central	Total
Préstamos de nómina	\$ 27,405,184	\$ -	\$ 5,755,105	\$ 33,160,289
Préstamos de grupo	622,406	-	-	622,406
Préstamos de bienes duraderos	273,526	-	-	273,526
Préstamos PyMEs	7,419,660	-	-	7,419,660
Préstamos de autos usados	1,401,031	4,081,507	-	5,482,538
Total	\$ 37,121,807	\$ 4,081,507	\$ 5,755,105	\$ 46,958,420



2018				
	México	Estados Unidos	América Central	Total
Préstamos de nómina	\$ 24,224,222	\$ -	\$ 5,045,889	\$ 29,270,111
Préstamos de grupo	70,531	-	-	70,531
Préstamos de bienes duraderos	353,616	-	-	353,616
Préstamos PyMEs	3,676,684	-	-	3,676,684
Préstamos de autos usados	917,690	2,030,484	-	2,948,174
Total	\$ 29,242,743	\$ 2,030,484	\$ 5,045,889	\$ 36,319,116

2017				
	México	Estados Unidos	América Central	Total
Préstamos de nómina	\$ 19,307,798	\$ -	\$ 4,612,722	\$ 23,920,520
Préstamos de grupo	229,991	-	-	229,991
Préstamos de bienes duraderos	224,511	-	-	224,511
Préstamos PyMEs	1,926,053	-	-	1,926,053
Préstamos de autos usados	613,563	2,100,400	-	2,713,963
Total	\$ 22,301,916	\$ 2,100,400	\$ 4,612,722	\$ 29,015,038

La cartera de crédito que presenta un atraso mayor a 90 días naturales y hasta 180 días naturales al finalizar diciembre del 2019, 2018 y 2017, ascendió a \$799,171, \$705,811 y \$926,315, respectivamente. Por su parte, la responsabilidad solidaria de los distribuidores por créditos vencidos a esas mismas fechas asciende a \$181,615, \$100,592, y \$409,309, respectivamente, se presenta dentro del rubro de otras cuentas por cobrar. De esta forma, al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, la cartera de crédito vencida fue de \$617,556, \$605,219, y \$517,006, respectivamente.

29. NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES

Al 31 de diciembre de 2019, el CINIF ha promulgado las siguientes NIF y Mejoras a las NIF que podrían tener un impacto en los estados financieros de la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada / Entidad No Regulada.

Mejoras a las NIF 2020 que generan cambios contables:

NIF C-16 Deterioro de instrumentos financieros por cobrar - Aclara la tasa de interés efectiva a utilizar en renegociaciones de un Instrumento Financiero para Cobrar Principal e Interés ("IFCPI").

NIF C-19 Instrumentos financieros por pagar y NIF C-20 Instrumentos financieros para cobrar principal e interés - Especifican que no se requiere recalcular periódicamente la tasa de interés efectiva cuando la afectación a su amortización no produce efectos de importancia relativa.

NIF D-4 Impuestos a la utilidad y NIF D-3 Beneficios a los empleados - Se incluyen los párrafos relativos a tratamientos fiscales inciertos al considerar las bases con las que se determinan el ISR y la PTU, evaluando la probabilidad de que la autoridad fiscal o en materia laboral, acepte o no un tratamiento fiscal incierto.

NIF D-4 Impuestos a la utilidad - Aclara el reconocimiento contable de los impuestos a la utilidad generados por una distribución de dividendos, en relación con las transacciones que generaron las utilidades distribuibles.

NIF D-5 Arrendamientos - a) Por la complejidad que puede resultar el determinar la tasa de descuento, se establece la posibilidad de utilizar una tasa libre de riesgo para descontar los pagos futuros por arrendamiento y reconocer así el pasivo por arrendamiento de un arrendatario. b) Se restringió el uso de la solución práctica para evitar que componentes importantes e identificables que no son de arrendamiento se incluyan en la medición de los activos por derecho de uso y los pasivos por arrendamientos.

Asimismo, las Mejoras a las NIF 2020 incluyen mejoras a las NIF que no generan cambios contables, cuya intención fundamental es hacer más preciso y claro el planteamiento normativo.

A la fecha de emisión de estos estados financieros consolidados, la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple está en proceso de evaluar y determinar los efectos de estas nuevas normas en su información financiera.



Homologación de Criterios Contables por parte de la Comisión:

El 15 de noviembre de 2018, la Comisión publicó las modificaciones al Criterio contable A-2 “Aplicación de normas particulares” para adoptar a partir de 1 de enero de 2020 las siguientes Disposiciones emitidas por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C.: B-17 “Determinación del valor razonable”, C-3 “Cuentas por cobrar”, C-9 “Provisiones, contingencias y compromisos”, C-16 “Deterioro de instrumentos financieros por cobrar”, C-19 “Instrumentos financieros por pagar”, C-20 “Instrumentos financieros para cobrar principal e interés”, D-1 “Ingresos por contratos con clientes”, D-2 “Costos por contratos con clientes” y D-5 “Arrendamientos. El 4 de noviembre de 2019 la Comisión publicó una resolución que modifica la fecha de adopción de dichas normas, la cual será a partir del 1 de enero de 2021.

A la fecha de emisión de estos estados financieros consolidados, la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple está en proceso de evaluar y determinar los efectos de estas nuevas normas en su información financiera.

30. AUTORIZACIÓN DE LA EMISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Los estados financieros consolidados fueron autorizados para su emisión el 25 de febrero de 2020, por el Director General y Director General Adjunto y de Finanzas de la Entidad, consecuentemente éstos no reflejan los hechos ocurridos después de esa fecha, y están sujetos a la aprobación de la Asamblea Anual Ordinaria de Accionistas de la Entidad, quien puede decidir su modificación de acuerdo con lo dispuesto en la Ley General de Sociedades Mercantiles. Los estados financieros adjuntos al 31 de diciembre de 2018 fueron aprobados en Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2019.

CONTACTO

102-53

RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

(55) 5228 9753

(55) 5340 5200 ext. 2182

Investor_relations@creditoreal.com.mx

Nuestras acciones se encuentran listadas en la Bolsa Mexicana de Valores bajo la clave y serie “CREAL” (Bloomberg: “CREAL*:MM”. La forma jurídica de nuestra empresa es Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada, Subsidiarias y Asociadas.



INFORMACIÓN PARA INVERSIONISTAS

102-1, 102-3, 102-5, 102-53



CRÉDITO REAL, S.A.B. DE C.V.,
SOFOM, E.N.R.
Avenida Insurgentes Sur 730, Piso 20,
Colonia del Valle Norte,
Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03103,
Ciudad de México



RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

Renata González Muñoz
(55) 5228 9753
rgonzalez@creditoreal.com.mx



RESPONSABILIDAD SOCIAL

Jenny Yazmin Estrada Chávez
(55) 5340 5200 ext. 2131
yestrada@creditoreal.com.mx

El presente informe puede contener en las declaraciones ciertas estimaciones. Estas declaraciones son hechos no históricos, y se basan en la visión actual de la administración de Crédito Real, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R., de las circunstancias económicas futuras, de las condiciones de la industria, el desempeño de la compañía y resultados financieros. Las palabras “anticipada”, “cree”, “estima”, “espera”, “planea” y otras expresiones similares, relacionadas con la compañía, tienen la intención de identificar estimaciones o previsiones. Las declaraciones relativas a la declaración o el pago de dividendos, la implementación de la operación principal y estrategias financieras y los planes de inversión de capital, la dirección de operaciones futuras y los factores o las tendencias que afectan la condición financiera, la liquidez o los resultados de operaciones son ejemplos de estimaciones declaradas. Tales declaraciones reflejan la visión actual de la administración y están sujetas a varios riesgos e incertidumbres. No hay garantía que los eventos esperados, tendencias o resultados ocurrirán realmente. Las declaraciones están basadas en varias suposiciones y factores, inclusive las condiciones generales económicas y de mercado, condiciones de la industria y los factores de operación. Cualquier cambio en tales suposiciones o factores podrían causar que los resultados reales difieran materialmente de las expectativas.



AGRADECIMIENTOS

PARA ESTE INFORME, TODOS LOS DEPARTAMENTOS, SUCURSALES Y NUMEROSAS PERSONAS HAN HECHO UNA CONTRIBUCIÓN SIGNIFICATIVA. QUEREMOS AGRADECERLES A TODOS ELLOS, ASÍ COMO A LOS COLABORADORES Y GRUPOS DE INTERÉS QUE HAN PARTICIPADO EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN, PROPORCIONANDO COMENTARIOS Y AYUDANDO A NUESTRA MEJORA CONTINUA. TAMBIÉN NOS GUSTARÍA AGRADECER A NUESTROS CONSULTORES POR SUS COMENTARIOS Y SUGERENCIAS QUE HAN CONTRIBUIDO A NUESTROS ESFUERZOS PARA INTEGRAR LAS MEJORES PRÁCTICAS EN ESTE INFORME.

PARA PROTEGER AL MEDIO AMBIENTE, HEMOS OPTADO POR PUBLICAR EL **INFORME ANUAL Y SUSTENTABLE 2019** DE CRÉDITO REAL SOLO EN VERSIÓN DIGITAL.

