

2024

Informe de sustentabilidad

grupo elektra

SIGUIENTE ›

Índice

Introducción 03
04 Mensaje a los lectores
06 Grupo Elektra comprometido con un futuro sostenible

Somos Grupo Elektra 08
09 Nuestros negocios
15 Historia de creación de valor
16 Presencia

Enfoque estratégico hacia la sustentabilidad 18
20 Modelo de Sustentabilidad
21 Creación de valor sustentable
26 Doble materialidad

Gestión de ética y transparencia corporativa 31
32 Gobierno corporativo
39 Ética e integridad

Responsabilidad económica y creación de valor 49
50 Desempeño económico
52 Cadena de suministro
54 Negocio inclusivo

En contacto con la sociedad 61
62 Colaboradores

En contacto con el planeta 82
83 Gestión ambiental
83 Energía
85 Emisiones
86 Agua
87 Residuos

Prácticas de negocio responsable 88
89 Descarbonización

Nuestros negocios 93
94 Grupo Elektra
95 Tiendas Elektra
118 Italika
149 Banco Azteca

Anexos 194



SIGUIENTE ›

Introducción

Mensaje a los lectores

Grupo Elektra comprometido con un futuro sostenible



Mensaje a los lectores

GRI 2-22

Tenemos el compromiso de **contribuir al bienestar de nuestros grupos de interés** y crear **valor de manera integral en los aspectos económico, social y ambiental,** haciendo de la sustentabilidad un pilar esencial en nuestra estrategia corporativa.

El año 2024 representó para Grupo Elektra una etapa llena de oportunidades para reafirmar nuestro compromiso con la prosperidad incluyente. Este Informe de Sustentabilidad, presenta los avances de nuestra visión de negocio incluyente alineada con iniciativas en los aspectos económicos, sociales y ambientales, en nuestra estrategia corporativa.

La generación de valor mediante acciones de sustentabilidad se ha convertido en un pilar esencial para la creación de valor compartido, fortaleciendo nuestro impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Nuestro objetivo es integrar estrategias de sustentabilidad en el núcleo de nuestras operaciones, de modo que impulsen el desempeño de nuestros negocios, reduzcan el impacto negativo en nuestra cadena de valor y mejoren las condiciones de nuestros grupos de interés a largo plazo.

Entendemos la prosperidad incluyente, como aquella en la que el crecimiento beneficia a todas las personas que buscan mejorar su calidad de vida. Estamos convencidos de que somos una importante fuente de empleo para cerca de 70,000 colaboradores y un detonador de oportunidades para millones de familias, pues a través de la oferta de soluciones accesibles, fomentamos el emprendimiento y la competencia, contribuyendo a la construcción de un México más fuerte y próspero. Como ejemplo: nuestro Programa de Educación Financiera y Negocios “Aprende y Crece”, cuyo objetivo es instruir a la población sobre el óptimo manejo de las finanzas personales y promover una cultura emprendedora.





Avanzamos con determinación en nuestros programas de diversidad e inclusión. El 100% de nuestros negocios cuentan hoy con políticas activas en materia de igualdad laboral, equidad y no discriminación. En 2024, consolidamos la Unidad de Género a nivel Grupo, y recibimos reconocimiento destacado como el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable y la Insignia de Inclusión Social otorgada por el CEMEFI, y la Cuenta Somos de Banco Azteca obtuvo la Insignia SAACIL, otorgada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en reconocimiento a las instituciones que promueven la equidad de género en el sector financiero.

Asimismo, avanzamos significativamente en iniciativas ambientales. Comunicamos de manera transparente nuestros esfuerzos en sustentabilidad, como los resultados de nuestro Bono Vinculado a la Sostenibilidad y la certificación EDGE obtenida en 20 Tiendas Elektra durante 2024, estamos comprometidos en certificar 209 tiendas para 2029. Estos esfuerzos reafirman nuestro objetivo estratégico de reducir nuestro impacto ambiental y contribuir activamente a la lucha contra el cambio climático.

En Italika, reforzamos nuestra responsabilidad con un programa que promueva la cultura vial segura, formando motociclistas conscientes, de esta manera reconocemos el papel crucial que jugamos en la sociedad

Finalmente, en Grupo Elektra, creemos que trabajar en favor de las comunidades es fundamental para construir un futuro más justo y próspero para todos. Por eso, nos dedicamos a generar oportunidades para todas las personas, guiados por nuestra misión de crear prosperidad incluyente. A través de campañas de donativos y patrocinios, apoyamos iniciativas que tienen un impacto positivo en la sociedad, promoviendo el bienestar y el desarrollo de las comunidades en las que operamos. En 2024 hicimos donaciones monetarias por más de $193 millones de pesos.

Agradecemos su confianza y los invitamos a conocer más de estos esfuerzos que como Grupo hemos logrado y **nos comprometemos a continuar por el camino de la sustentabilidad y la prosperidad incluyente.**

Grupo Elektra comprometido con un futuro sostenible

En Grupo Elektra impulsamos un enfoque integral de sustentabilidad, que se traduce en acciones concretas en los ámbitos económicos, ambiental y social.



DATOS RELEVANTES 2024:

70,000*
colaboradores
(*cerca de)

40.9%
mujeres

59.1%
hombres

73.8%
de IPN (Indicador Promotores Neto)

226,604
GJ de energía proveniente de fuentes renovables

$193,025,000 MXN
donaciones monetarias

Somos Grupo Elektra

Nuestros negocios

Historia de creación de valor

Presencia



Somos Grupo Elektra

GRI 2-1, 2-6



Grupo Elektra, S.A.B de C.V., es una compañía de **servicios financieros** y de **comercio especializado** líder en Latinoamérica, además somos el mayor proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en Estados Unidos.

Brindamos acceso a mercancías y servicios en tiendas físicas y en línea, y nos destacamos por ofrecer una amplia gama de productos financieros a **sectores desatendidos por la banca tradicional**.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Nuestros negocios

GRI 2-22

En **Grupo Elektra** operamos a través de dos Unidades de Negocio: la **comercial** y la **financiera**, las cuales nos permiten generar **valor económico y social** en los mercados donde tenemos presencia. Este modelo de negocio refuerza nuestro compromiso con el **desarrollo económico sostenible** y reafirma la misión que tenemos de **crear oportunidades para todos**. A continuación, presentamos el enfoque de cada unidad de negocio.







Negocio **comercial**

A través del *negocio comercial,* facilitamos el acceso a productos y servicios de alta calidad para satisfacer las necesidades de la clase media dinámica a través de los formatos de **Tiendas Elektra, Salinas y Rocha, Elektra Motos, Italika** y sus canales digitales: Kioskos, website, apps BAZ y Elektra y marketplace.

Los productos y servicios que ofrecemos son: electrónica, línea blanca, muebles, hogar, telefonía, motocicletas, cómputo, colchones, entretenimiento, transferencia de dinero, garantías extendidas, tiempo aire, pagos referenciados/servicios, tarjetas prepagadas, operadora móvil virtual (OUI).

__1,408__ puntos de contacto en México, Guatemala y Honduras



Tiendas Elektra
https://www.elektra.mx

SASB CG-MR-000.A

Tiendas Elektra es uno de los principales canales comerciales de Grupo de Elektra. Las tiendas cuentan con una sucursal de Banco Azteca, lo que permite ofrecer soluciones integrales en un mismo espacio. Está enfocado en la clase media dinámica de México y Centroamérica, particularmente en los segmentos C y D+.

Actualmente opera en México, Guatemala y Honduras y cuenta con una robusta infraestructura logística confirmada por más de 10 Centros de Distribución, Fullfilment Center, 37 HUB's y 187 centros de entrega en todo el territorio nacional.

Conoce más en el Anexo de Tiendas Elektra

Salinas y Rocha

Este formato está enfocado exclusivamente al mercado mexicano y se dirigido a los segmentos C+ y C. Su propuesta de valor se basa primordialmente en la oferta de muebles calidad y productos de alta tecnología.

Además, cada tienda incluye una sucursal de Banco Azteca, con el objetivo de brindar soluciones integrales en un solo lugar.



Italika

https://www.italika.mx/

*Italika es una marca **100% mexicana***

Somos una marca mexicana de motocicletas, buscamos brindar una opción de transporte eficiente y segura a familias y negocios para que pueda desarrollar sus actividades diarias. Tenemos presencia en México, Guatemala y Honduras.

Actualmente somos la marca número uno en venta de motocicletas y desde el 2023 extendimos nuestra oferta al introducir marcas para atender a distintos segmentos del mercado, como Hero, Benelli (en exclusiva), Kymco y Suzuki.

Ofrecemos una amplia variedad de servicios que incluyen adecuaciones especiales, cascos con certificado DOT (Departamento de Tránsito de Estados Unidos), garantías extendidas, localización GPS y servicios de gestoría.

La red de servicios está conformada por más de 1,000 centros de mantenimiento de motocicletas para garantizar la disponibilidad de refacciones para los usuarios.

Conoce más en el Anexo de Italika

- Capacidad de ensamble:

  Ensamblika Toluca: *aproximadamente 1.2 millones de unidades al año.*

  Ensamblika Guadalajara: *aproximadamente 400,000 unidades al año.*

- *Actualmente **operamos 54 Elektra Motos,** con formatos de tienda enfocados en la movilidad. En 2024, **inauguramos 13***



Negocio **financiero**

En el negocio financiero nos especializamos en ofrecer una amplia gama de productos y servicios diseñados para atender a sectores de la población históricamente desatendidos por Instituciones financieras tradicionales.

Tenemos presencia internacional en mercados de Centroamérica como: Guatemala, Honduras y Panamá así como en Estados Unidos lo que nos permite ampliar nuestro alcance y brindar soluciones adaptadas a las necesidades de nuestros clientes en diversas regiones.



Banco Azteca

https://www.bancoazteca.com.mx/

Banco Azteca es un banco mexicano, con más de 20 años de trayectoria, enfocado en la inclusión financiera y digital. Ofrecemos servicios accesibles a personas sin historial crediticio, con soluciones financieras inclusivas para mujeres, migrantes, pequeños negocios y comunidades desatendidas. Destacamos como pioneros en la inclusión digital por medio de la implementación de tecnología como la identificación biométrica, el uso de herramientas como BlinkID para apertura de cuentas móviles, entre otros.

Ofrecemos los siguientes servicios:

- **Personas:** Créditos de consumo, préstamos personales, tarjetas de crédito y opciones de ahorro, inversiones, envíos y transferencias, pagos de servicios, divisas, compra y venta de onzas de plata, corresponsalías, entre otros.

- **Empresas:** Crédito empresarial, tarjetas de débito, transferencias internacionales, nómina Azteca, pagos a terceros y depósitos referenciados.

Conoce más en el Anexo de Banco Azteca

Puntos de contacto

3,624 puntos de contacto en México

3,927 puntos de contacto en México, Guatemala, Honduras y Panamá

Seguros Azteca

https://www.segurosazteca.com.mx

SASB FN-IN-000.A

Ofrecemos seguros asequibles y confiables diseñados para brindar protección a quienes tradicionalmente han quedado fuera de la cobertura del sector asegurador. Nuestros productos están disponibles en las sucursales de Banco Azteca, tiendas Elektra, socios comerciales, y canales digitales para facilitar el servicio a nuestros clientes.

Entre las opciones de productos, se encuentran: Protección Accidentes, Básico Estandarizado de Vida, Protección Tranquilidad, Vidamax, Protección Mujer, Protección Infarto, Básico Estandarizado de Accidentes Personales, Plan Médico 8 Protección Moto, Protección Auto, Básico Estandarizado de Autos, Remesas.

La propuesta de valor que ofrecemos se basa en:

- **Respaldo confiable.** Nuestra solidez nos permite brindar respaldo económico ante cualquier riesgo que puedan enfrentar los clientes.
- **Comprometidos con México.** Creemos firmemente que proteger a México nos traerá prosperidad a todos (empresas, gobierno y familias).
- **Cercanía con el cliente.** Analizamos las dificultades que enfrentan los clientes en su vida cotidiana, para desarrollar soluciones que se ajusten a sus necesidades.
- **Protección incluyente.** Nuestros seguros son accesibles (desde solo $1 al día), fáciles de contratar y utilizar y cuentan con garantía de pago rápido y confiable.

En 2024, desarrollamos nuevos productos como oferta con Prestaprenda (joyas, auto y vivienda) a crédito celular, auto usado y para público en general cyber y paramétrico; así como el rediseño de Seguros Motos y Vidamax.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Nuestros productos

Vidamax
Protección económica en caso de fallecimiento natural o accidental, servicios funerarios y liquidación de saldo deudor de la Línea de Crédito con Banco Azteca.

Protección Remesas
Protección en caso de sufrir robo en la vía o transporte públicos en todos los pagos de Dinero Express y transferencias internacionales cobradas en Elektra o Banco Azteca.

Protección accidentes/muerte accidental
Apoyo económico de $50,000 por fallecimiento accidental, cobertura fracturas, hospitalización mayor a 48 horas, reembolso de gastos médicos, lesiones graves.

Protección Tranquilidad
Protección económica de $50,000 por fallecimiento individual y/o familiar de los asegurados por muerte natural o accidental, servicios funerarios.

Protección Robo de efectivo
Protección que cubre retiros de efectivo, en caso de sufrir un robo con violencia.

Auto Socio
Contratación del seguro de tu auto para colaboradores de Grupo Salinas.

Protección Divisas
Protección sin costo otorgada a los clientes en agradecimiento a la preferencia en cambio de divisas en Banco Azteca.

Protección Infarto
Protección económica de $50,000 por primera ocurrencia de infarto al miocardio, envío de ambulancia, consultas médicas telefónicas ilimitadas.

Protección Moto.
Protección para la motocicleta y sus ocupantes en caso de accidente y robo. Coberturas: Básico, Intermedio y Amplio.

Protección Plan Médico 8
Protección de $15,000 por primer diagnóstico de cualquiera de los 8 padecimientos cubiertos:

1. Infarto al miocardio
2. Enfermedades cerebro, vasculares
3. Cáncer cervicouterino
4. Cáncer de próstata
5. Insuficiencia renal crónica
6. Neumonía o pulmonía
7. Apendicitis aguda
8. Pérdida total de la vista

Afore Azteca

https://aforeazteca.com.mx

En Afore Azteca, nos comprometemos a proporcionar fondos de retiro dignos para los trabajadores mexicanos. Nuestra misión es administrar el fondo para el retiro de los clientes y orientar sus decisiones de ahorro e inversión para la construcción de un patrimonio para su retiro.
Nos mantenemos cerca de los trabajadores a través de puntos de atención estratégicamente ubicados a nivel nacional.

Contamos con plataformas Web y Móvil donde pueden realizar registros, traspasos, retiros, modificación de datos, solicitar estados de cuenta, resúmenes de saldos y aportaciones voluntarias.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Purpose Financial

https://www.havepurpose.com

Empresa líder en el sector de préstamos no bancarios a corto plazo. Ofrecemos a nuestros clientes en los Estados Unidos una variedad de soluciones financieras, que incluyen préstamos con garantía prendaria, créditos en parcialidades y préstamos en línea. Nuestro compromiso es brindar opciones accesibles y flexibles para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Punto Casa de Bolsa

https://www.puntocasadebolsa.mx

SASB FN-CB-000.A

Ofrecemos asesoramiento y soluciones estratégicas a clientes individuales y corporativos, abarcando la obtención de capital, gestión de riesgos y financiamiento comercial para empresas, instituciones y gobiernos.

Nuestros productos y servicios incluyen:

- **Banca de inversión:** Dirigida a grandes y medianas empresas que buscan financiamiento en el sector bursátil.
- **Wealth Management:** Para clientes, tanto personas morales como físicas, con un portafolio superior a un millón de pesos.
- **Clientes institucionales:** Afores, aseguradoras, fondos de inversión, fideicomisos, entre otros.
- **Otros servicios:** Enfocados en el público objetivo de una Casa de Bolsa, tanto personas físicas como morales.

Por otro lado, hemos logrado incrementar la cobertura, ubicándose en más de 100 emisoras nacionales e internacionales, además de haber conseguido rendimientos atractivos para los clientes de Wealth Management con variaciones cercanas al 20% anual promedio.

*En 2024, el área de análisis de **Punto Casa de Bolsa** se ubicó en los **primeros lugares** en el ranking global de Bloomberg, el cual mide el desempeño de las recomendaciones de inversión, en empresas como NVDA, COST, AMZN, TSLA* entre otras.*

*Las iniciales se refieren a las empresas: NVIDIA, Costco, Amazon y Tesla.

Historia de creación de valor

La creación de valor a través de acciones de sustentabilidad se ha convertido en un pilar fundamental para contribuir positivamente al medio ambiente y la sociedad. Buscamos integrar estrategias de sustentabilidad al corazón de nuestras operaciones de manera que contribuyan a impulsar el desempeño de nuestros negocios, a la vez que minimicen el impacto negativo de su cadena de valor y permitan mejorar las condiciones de nuestros grupos de interés, a largo plazo.



2010

Instalación de la **primera sucursal** de Banco Azteca con el uso de **tecnología LED**

2013

Publicación del **primer informe de sustentabilidad** de Grupo Elektra.

2014

Un estudio de Banco Mundial revela que **Banco Azteca mejora ingresos y en las comunidades donde opera ofrece mayor acceso al crédito** y menores tasas de interés en comparación con los proveedores de préstamos locales

Ingreso de **Grupo Elektra al S&P/BMV IPC Sustentable** de la Bolsa Mexicana de Valores

Primera fase del **programa de educación financiera** y micronegocios Aprende y Crece de Banco Azteca.



2015

Creación del **Comité de Datos Personales** de Grupo Elektra.

Obtención por **primera ocasión del distintivo ESR por parte de Italika,** otorgado por el Cemefi y AliaRSE.

2016

Firma del convenio de **colaboración entre Tiendas Elektra y la Procuraduría General de Protección al Consumidor** (PROFECO), para implementar las mejores prácticas comerciales en los puntos de contacto de la empresa a favor de los clientes.

Creación del proyecto **"Italika Racing"**, plataforma deportiva para identificar talentos y formar pilotos de alto rendimiento dentro del motociclismo nacional e internacional.

2017

Obtención del **"Reconocimiento al mejor gobierno corporativo en México"**, otorgado por *Capital Finance International Awards (CFI Awards),* para Grupo Elektra.

Obtención del **Distintivo ESR para Tiendas Elektra y de Banco Azteca** por primera ocasión.



2018

Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

2020

Grupo Elektra obtiene la **Insignia de Inclusión Social** de CEMEFI

Alineación por primera vez del informe de sustentabilidad con los estándares *Sustainability Accounting Standards Board (SASB).*

2021

Adhesión a las siguientes iniciativas del **Pacto Mundial:** *Women Empowerment, Target Gender Equality,* Acelerador de Ambición Climática y Acelerador de Empresas y Derechos Humanos.

Firma de **acuerdo de cooperación** entre Banco Azteca y el Fondo de Población de las Naciones Unidas en beneficio de las mujeres.

2022

Pertenecemos al *FTSE Emerging ESG Index y FTSE4GOOD Latin America Index.*

Emisión del **Bono Ligado a la Sustentabilidad.**

2023

Formalización del compromiso de Banco Azteca a los lineamientos del *Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD).*

2024

Alineación al **TCFD de Tiendas Elektra e Italika.**

Creación del primer ejercicio de **doble materialidad.**

Primer ejercicio de **identificación de riesgos**

20 sucursales de Elektra y Banco Azteca obtuvieron la **certificación EDGE**

Presencia

6,150 puntos de contacto

Operaba Grupo Elektra, al 31 de diciembre de 2024, a través de sus tiendas **Elektra, Salinas y Rocha, Banco Azteca** y sucursales de **Purpose Financial,** en Estados Unidos.

5,335 puntos de contacto

Se encuentran en **cuatro países latinoamericanos:** México, Guatemala, Honduras y Panamá, y **815 sucursales** de **Purpose Financial** en Estados Unidos.



Presencia:

Negocio comercial:
Tiendas Elektra: México, Guatemala, Honduras, Panamá y Estados Unidos

Italika: México, Guatemala y Honduras

Negocio financiero
Banco Azteca: México, Guatemala, Honduras y Panamá

Purpose Financial: Estados Unidos

Enfoque estratégico hacia la sustentabilidad

Modelo de Sustentabilidad

Creación de valor sustentable

Doble materialidad



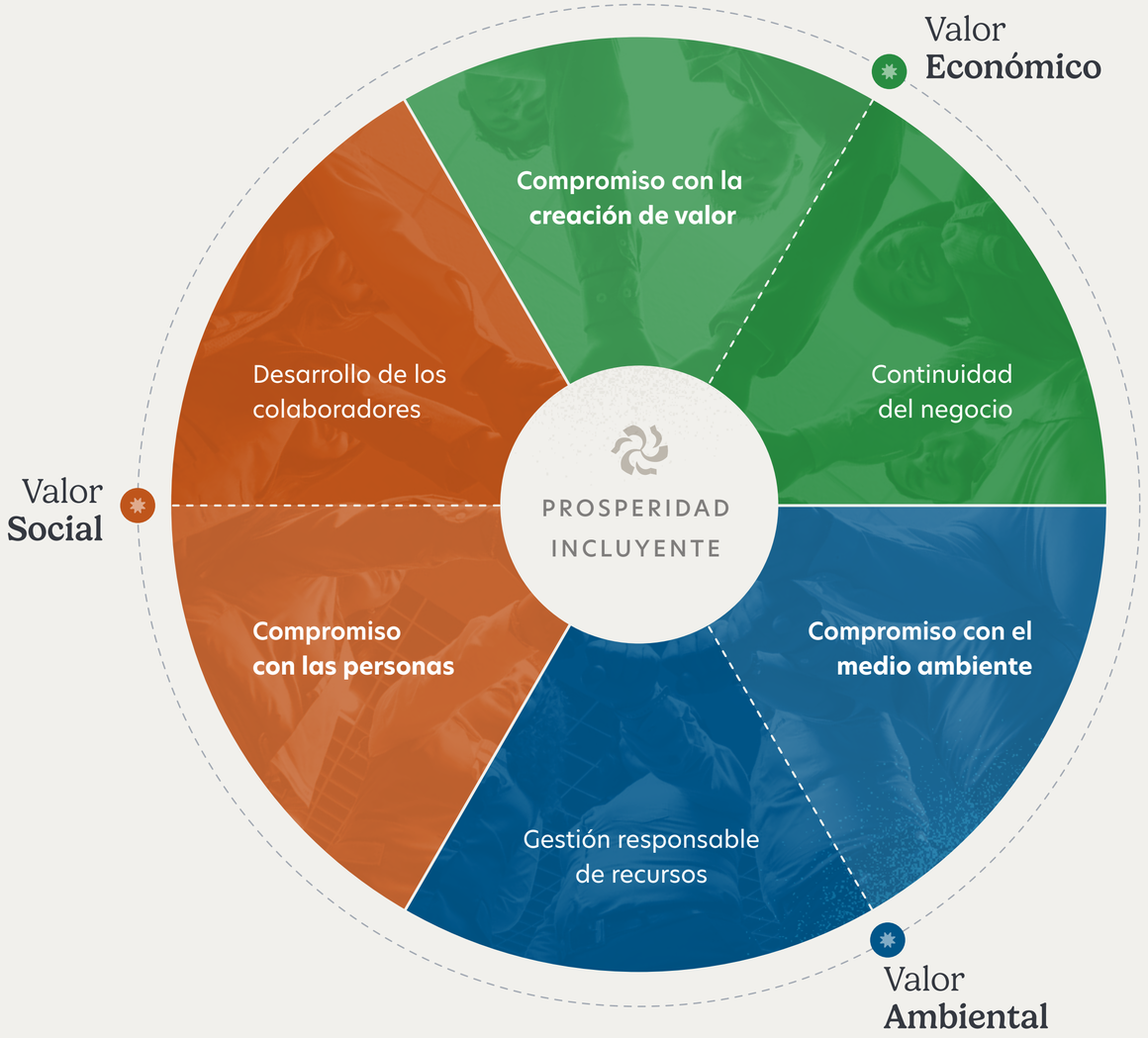
Enfoque estratégico hacia la sustentabilidad

Generación de **valor**

Juntos construimos un futuro más sostenible

En **Grupo Elektra,** nos esforzamos por hacer que nuestras operaciones dejen una huella positiva en el mundo. Debido a que las actividades de nuestros negocios son distintas, cada uno de ellos cuenta con su propio enfoque de sustentabilidad adaptado a sus impactos y necesidades.

Nos guiamos por tres pilares clave que reflejan nuestra filosofía de prosperidad incluyente: **valor social, valor económico y valor ambiental,** a través de los que establecemos acciones y compromisos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para asegurar que nuestras contribuciones marquen la diferencia en las comunidades donde estamos presentes.



Ejes de **acción**



Compromiso con la **competitividad económica**

Estamos comprometidos con la **integridad y la transparencia en todas nuestras operaciones,** garantizando que nuestros procesos y prácticas estén en plena conformidad con las leyes y regulaciones pertinentes, para lo cual contamos con altos estándares éticos.



Compromiso con los **grupos de interés**

Desde nuestros inicios hemos buscado **impulsar la inclusión financiera y el acceso a productos asequibles,** lo que hemos logrado a través de servicios financieros para la población desatendida por otras instituciones bancarias. Asimismo, buscamos en todo momento el **bienestar de las comunidades en las que operamos,** implementando proyectos que abonen a la **salud, la educación y el acceso a los servicios básicos,** así como el **desarrollo y la calidad de vida de nuestros colaboradores.**



Compromiso con el **medio ambiente**

A través de diversas acciones, buscamos minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones, a través de prácticas sostenibles para **preservar el medio ambiente, cuidar los recursos naturales,** y así mitigar el cambio climático, para las **generaciones presentes y futuras.**

Hemos alineado los pilares del modelo de sustentabilidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para dar a conocer cuál es nuestra contribución a estos y poder permear nuestro compromiso con la sustentabilidad a lo largo de toda la compañía.



Eficiencia logística



Digitalización de procesos



Onmnicanalidad y accesabilidad a productos y servicios



Innovación



Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio

Modelo de **sustentabilidad**

EJES DE ACCIÓN:

Compromiso con **el planeta**

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Compromiso con la **competividad económica**

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Compromiso con los **grupos de interés**

3 SALUD Y BIENESTAR
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES





Creación de **valor sustentable**

Nos enfocamos en generar **valor y bienestar para millones de familias.** Una visión de negocio incluyente, la creación de oportunidades y la conservación es nuestro compromiso, por ello desarrollamos diversas iniciativas que nos ayuden a crear **valor económico, social y ambiental,** además de generar empleos, siendo agentes de cambio en las comunidades donde operamos.

Hitos sustentables 2024

› Bono ligado a la sustentabilidad

Grupo Elektra ha implementado una estrategia integral para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Las acciones implementadas incluyen:

- el uso eficiente del agua
- la reducción de los residuos y
- mejoras en la eficiencia energética.

Como parte de este compromiso, en diciembre de 2023, se emitieron Certificados Bursátiles ligados a la sostenibilidad por Ps.2,500 millones, con el objetivo de alinear las sucursales con estándares de edificación sostenible, mediante la obtención de la certificación EDGE para 205 sucursales en un período de 7 años (2023-2029)

En 2024, hemos avanzado en la certificación de 20 puntos de contacto, con un acumulado de 25, lo que refuerza nuestro compromiso con los objetivos de desempeño sustentable.

*Los puntos de contacto por certificar abarcan una superficie total de **307 mil metros cuadrados,** equivalente al **17% de las 1,220 tiendas Elektra** con una sucursal de Banco Azteca en su interior en México, al cierre de 2022.*

Con esta iniciativa, Grupo Elektra reafirma su liderazgo en sustentabilidad dentro de los sectores de comercio especializado y financiero, siendo un ejemplo de transformación operativa que prioriza el cuidado del medio ambiente. El avance hacia la certificación EDGE refleja un compromiso tangible con la eficiencia energética, la gestión responsable de los recursos y la reducción de emisiones, sentando las bases para un futuro más sustentable.

Conoce más en el anexo de descarbonización de los puntos de contacto

Conoce el informe de resultados 2024 del Bono ligado a la sustentabilidad

Innovación sustentable: Certificación Edge

EDGE (Excellence in Design for Greater Efficiencies) es un sistema de certificación internacional, desarrollado por la IFC (International Finance Corporation), miembro del Grupo del Banco Mundial, que promueve la construcción sostenible a través de estándares claros y alcanzables.

Esta certificación está diseñada para medir y garantizar que las construcciones nuevas o existentes tengan un ahorro de al menos 20% en energía, agua y uso de carbono incorporado en los materiales de construcción. Existen 3 tipos de certificación:

	Ahorro en consumo de energía	Ahorro en consumo de agua	Energía embebida en materiales
EDGE Certified	20%	20%	20%
EDGE Advanced	40%	20%	20%
Zero Carbon	100%	20%	20%

En 2024 logramos avances importantes en la certificación de 20 puntos de contacto de los cuales el 75% cumplen con los requerimientos del estándar EDGE Advanced, lo que representa un ahorro de energía del 40%. A continuación, presentamos los resultados obtenidos:

EDGE Certified	Certificación EDGE Certified	Total de puntos de contacto certificados	Total de m² eficientes
15	5	20	35,568

Eficiencia promedio por punto de contacto

Ahorro en consumo de energía	Ahorro en consumo de agua	Energía embebida en materiales
42%	58%	89%

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Conoce más en el sitio de EDGE

Estrategia de medición y gestión de riesgo ambiental TCFD

Estamos comprometidos a integrar las mejores prácticas de sustentabilidad y transparencia en las operaciones. Por ello, Tiendas Elektra e Italika han llevado a cabo su primer ejercicio alineado con las recomendaciones del TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures). Este marco, reconocido a nivel global, promueve la divulgación de información clara, consistente y comparable sobe riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.

La alineación a las recomendaciones del TCFD representa un avance significativo en la estrategia de sustentabilidad de ambos negocios. A través de este ejercicio se identificaron, evaluaron y se comenzaran a gestionar los riesgos físicos y de transición derivados del cambio climático

En Banco Azteca, nos comprometemos a integrar los riesgos ASG en nuestra estrategia, cultura y acciones diarias. Por ello, hemos implementado diversas políticas que incorporan factores de riesgo ASG en los procesos de toma de decisiones:

Política de Inversión Responsable.
Nuestro objetivo es realizar inversiones rentables y sostenibles a largo plazo, generando al mismo tiempo un impacto positivo en el ámbito ambiental y social.

Política de Crédito Responsable
por medio de este documento nos comprometemos a integrar la gestión de riesgos ambientales y sociales en la toma de decisio-

nes de negocio de nuestra Banca Comercial, dando prioridad a los riesgos climáticos, ambientales y sociales, asegurando que cada evaluación de crédito considere el impacto que nuestras operaciones pueden tener en el entorno.

Por otra parte, hemos implementado un riguroso cálculo de las emisiones financiadas, que nos permita tomar decisiones más informadas y responsables que contribuyan a un futuro sostenible

Lo anterior se registra en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), una metodología que proporciona un marco de gestión integral con políticas, procedimientos, herramientas y capacitación para nuestros colaboradores. El seguimiento se informará semestralmente al Comité de Riesgos.

Conoce más en el Anexo de Banco Azteca

Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

En Grupo Elektra, entendemos la importancia de la acción colectiva para combatir el cambio climático. Por ello, en Banco Azteca nos comprometemos a informar sobre nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de Alcance 1, 2 y 3 (viajes de negocio), a través de reportes anuales. Esto nos permite rendir cuentas y proporcionar herramientas para la toma de decisiones en nuestra lucha para mitigar el cambio climático.

Por lo anterior, en 2024 en Banco Azteca, realizamos por segunda ocasión el ejercicio de estimación de emisiones financiadas siguiendo la metodología de PCAF, actualizando la información al cierre de año de emisiones y activos de los referentes públicos del mercado que conforman la cartera corporativa del banco, desarrollando los pasos que indica la metodología.

Conoce más en el Anexo de Banco Azteca



Unidad de Género

En 2023, entró en vigor el Convenio 190, el cual reconoce el derecho de las personas a un trabajo libre de violencia y acoso, a la vez que establece un marco para prevenir y eliminar este tipo de situaciones.

En Grupo Elektra hemos asumido este compromiso con total responsabilidad, consolidándonos como un referente en materia de Derechos Humanos, tanto a nivel nacional como internacional ante organismos como la OIT. En línea con estos principios, se creó la Unidad de Género, un espacio diseñado para brindar atención, orientación y acompañamiento a todas las personas que integran la compañía, en especial a los grupos de atención prioritaria.

Esta Unidad tiene como objetivo prevenir y atender situaciones de violencia laboral y acoso sexual por razones de género que pudieran surgir dentro de las unidades de negocio, garantizando así un entorno seguro, respetuoso e inclusivo para todos.

Conoce más sobre la Unidad de Género aquí

Proyecto de paneles fotovoltaicos

Desde 2021, como parte de nuestro compromiso con la eficiencia energética, hemos implementado fotovoltaicos en 77 de nuestros puntos de contacto.

Sistema de Gestión de Energía (SIGEN)

El SIGEN es una herramienta de Grupo Salinas que almacena toda la información referente a los consumos eléctricos de las empresas que lo conforman, entre cuyos beneficios se encuentran mejorar la eficiencia energética y reducir costos.

Participación sectorial

GRI 2-28

Pertenecer a cámaras, asociaciones y otros organismos sectoriales, nos ha permitido acceder a información y compartir mejores prácticas, permitiéndonos tener voz en la formulación de políticas y regulaciones que afecten al sector, promoviendo prácticas más sostenibles a nivel local o nacional.

Estas alianzas también fomentan la colaboración e intercambio de ideas resultando en innovaciones para los diferentes negocios en beneficio de nuestros clientes. A largo plazo, esta participación no solo fortalece la reputación de la empresa, sino que también genera un valor sostenible al construir relaciones sólidas y contribuir al desarrollo de nuestro sector en su conjunto.

Asociaciones a las que pertenecemos:

• Grupo Elektra
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Conoce el compromiso de Grupo Elektra aquí

• Gremio Automotriz / Italika
- Asociación Mexicana de Fabricantes e Importadores de Motocicletas (AMFIM)
- Confederación de Cámaras Industriales de México (CONCAMIN)

Conoce más en el anexo de Italika

• Gremio Financiero
Banco Azteca, Afore Azteca y Seguros Azteca

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

• Gremio de la Cobranza
- Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos AC (APCOB)
- Instituto Mexicano de Profesionalización de la Cobranza (IMPCOB).
- Federación Latinoamericana de Asociaciones Nacionales de Empresas de Cobranza (LATINCOB).
- Convención Nacional de Cobranza (CONVECOB).
- CREVOLUTION

Conoce más en el Anexo de Banco Azteca

Reconocimientos

Obtener premios y reconocimientos en materia de sustentabilidad es una estrategia fundamental para fortalecer la reputación y la credibilidad de la compañía en el mercado actual. Estos reconocimientos no solo validan nuestros esfuerzos y compromisos en la gestión responsable del medio ambiente y el valor agregado a la sociedad, sino que también nos diferencian frente a nuestros competidores.

• Grupo Elektra
Premios AMCO (Asociación Mexicana de Comunicadores) xxxx en la categoría Plan de comunicación externa y por el proyecto: Y fuimos felices. Historias de Elektra. Categoría: Plan de comunicación interna, proyecto Campaña Marketplace Capitalízate/ Red Grupo Elektra.

World Blu. Grupo Elektra se convierte en la primera empresa en América Latina en recibir la certificación "Organización Centrada en la Libertad" por WorldBlu. Este reconocimiento posiciona a la compañía entre un grupo selecto de empresas a nivel mundial que han implementado con éxito el modelo "Libertad en el trabajo".

• Tiendas Elektra
Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable) - CEMEFI y ALIARSE. Por octavo año consecutivo recibimos este distintivo, que refleja nuestro compromiso con el medio ambiente, la comunidad, nuestros clientes, proveedores y colaboradores.

Merco. Tiendas Elektra entró en el Top 10 de las empresa con mejor reputación corporativa en el sector de autoservicio y departamental.

Ranking 500 empresas más importantes. Tiendas obtuvo en lugar 74 en este ranking, dicho listado incluye a las empresas más destacadas de México, evaluadas por: crecimiento, presencia en el mercado, rentabilidad y expansión.

• Italika

Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable) - CEMEFI y ALIARSE
Por décimo año consecutivo recibimos este distintivo, que refleja nuestro compromiso con el medio ambiente, la comunidad, nuestros clientes, proveedores y colaboradores.

• Banco Azteca

Most Innovative Company in the Banking Industry - World Finance Magazine. Este premio destaca los avances innovadores de Banco Azteca en el sector de la banca minorista y su compromiso con la adopción de tecnologías que facilitan el acceso a servicios financieros para millones de personas y reafirma nuestro compromiso de innovar para servir mejor a nuestros usuarios y construir un México más libre y próspero. Además, fortalece nuestra reputación como líder en inclusión financiera y transformación digital.

Best Financial Inclusion Bank Mexico 2024 - Capital Finance International (CFI.Co). Este reconocimiento subraya los esfuerzos de Banco Azteca por hacer accesibles los servicios financieros a comunidades desatendidas y consolida nuestra reputación como una institución financiera confiable y robusta, destacando el liderazgo en la promoción de la inclusión financiera.

Top 10 de Merco Empresas 2024 - Merco México. Banco Azteca se posicionó entre las 10 empresas con mejor reputación en el sector financiero en México, reflejando su compromiso con brindar soluciones financieras que fomentan la inclusión y el desarrollo de millones de mexicanos. Este logro destaca nuestra constancia en áreas como responsabilidad social, innovación y calidad de servicio.

Logramos que 15 empresas del Grupo fueran reconocidas con el distintivo ESR.



Top 1000 World Banks by Tier 1 - The Banker (Financial Times Group). Banco Azteca ha formado parte del ranking de The Banker desde 2008. En 2024, subió cuatro posiciones, destacándose por su solidez financiera, estabilidad económica y confianza de nuestros clientes. Además, destaca la gestión prudente y estrategias financieras efectivas, consolidando nuestro lugar entre los principales bancos del mundo.

Premio a los Innovadores Financieros en las Américas - Fintech Américas. Recibimos este reconocimiento en la categoría Big Data, Analítica e Inteligencia Artificial, lo cual muestra nuestro compromiso con la innovación y el uso de las nuevas tecnologías en beneficio de nuestros clientes.

Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable) - CEMEFI y ALIARSE. Por octavo año consecutivo recibimos este distintivo, lo cual refleja nuestro compromiso con el medio ambiente, la comunidad, nuestros clientes, proveedores y colaboradores.

Firma de alianza con la Organización Internacional para las Migrantes (OIM) para apoyar la inclusión financiera de las personas migrantes en México. Esta alianza consolida nuestro compromiso con la inclusión financiera de las personas migrantes y refugiadas en México y nos permite desarrollar soluciones de productos financieros de acceso seguro y eficiente, facilitando la integración económica de quienes se encuentran en situación de movilidad.

Doble materialidad

GRI 3-1, 3-2

Con la finalidad de identificar los temas materiales relevantes a considerar en nuestra estrategia y modelo de sustentabilidad para Grupo Elektra y sus negocios, así como los temas a incluir en este informe de sustentabilidad, en 2023 llevamos a cabo una actualización del estudio de materialidad.

Por primera ocasión el estudio fue elaborado bajo la metodología de la Doble Materialidad, para lo cual tomamos como referencia un estudio comparativo entre la madurez de las compañías relevantes en los sectores comercial, de movilidad y financiero, así como el riesgo caracterizado por los requerimientos establecidos por prescriptores sectoriales y sociales -vinculantes y voluntarios, en materia económica, social, ambiental y de gobernanza (ASG).

De igual forma, revisamos la información pública de diez compañías relevantes, cuatro en el sector financiero, tres en el sector comercial y tres en el sector automotriz, así como los indicadores y requerimientos de ocho prescriptores sectoriales y la revisión de información pública, indicadores y requerimientos de ocho prescriptores sociales, para conocer el nivel de madurez de Grupo Elektra en el sector.

Hemos considerado para dicho estudio, los indicadores ASG de la evaluación del Global Sustainability Assesment de S&P (CSA), ya que nos permite la comparabilidad de desempeño de Grupo Elektra con otras empresas de diversos sectores y de otros giros.

Asimismo, tomamos en consideración los 13 temas materiales determinados por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para los sectores financiero, actividades de gestión y custodia de activos, bancos comerciales financiación al consumo y seguros, bienes de consumo, comercio electrónico, distribuidores y minoristas especializados, multilínea y transporte y automóviles además de los indicadores sectoriales del Global Reporting Initiative GRI.

Este estudio consideró el concepto de doble materialidad, integrado por los siguientes elementos:

Materialidad financiera	Materialidad del Impacto Ambiental, Social y de Derechos Humanos
Basada en las directrices del Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Se refiere a identificar aquellos temas que tienen un impacto financiero en la empresa, es decir, que influyen en la toma de decisiones de inversión o de préstamo, sobre la base de evaluaciones de los resultados financieros y del valor de la empresa. Estos temas ocasionan o pueden dar origen a riesgos u oportunidades que afectan los flujos de efectivo futuros y, por lo tanto, el valor de la compañía en el corto, mediano y largo plazo.	Se basa en los lineamientos establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI) y consiste en identificar los temas que reflejan sus impactos más significativos, reales o potenciales, en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en los derechos humanos, en el corto, mediano o largo plazo. Son aquellos impactos causados directamente por la compañía o que pueden existir en su cadena de valor.

Relacionamiento con los grupos de interés

GRI 2-29

Una vez determinados los temas materiales, fueron presentados a los grupos de interés, para determinar el nivel de importancia que tienen para cada uno de estos. Para ello, realizamos una priorización de estos, con base en la Norma AA1000 de Aseguramiento de Sostenibilidad, la cual define una serie de requisitos y mejores prácticas para un relacionamiento y compromiso de alta calidad con los grupos de interés, la cual nos permitió:

- Definir los grupos prioritarios, aquellos que tienen mayor influencia en la empresa o son impactados significativamente por ella.
- Identificar la frecuencia con la que debemos tener comunicación con el grupo de interés.

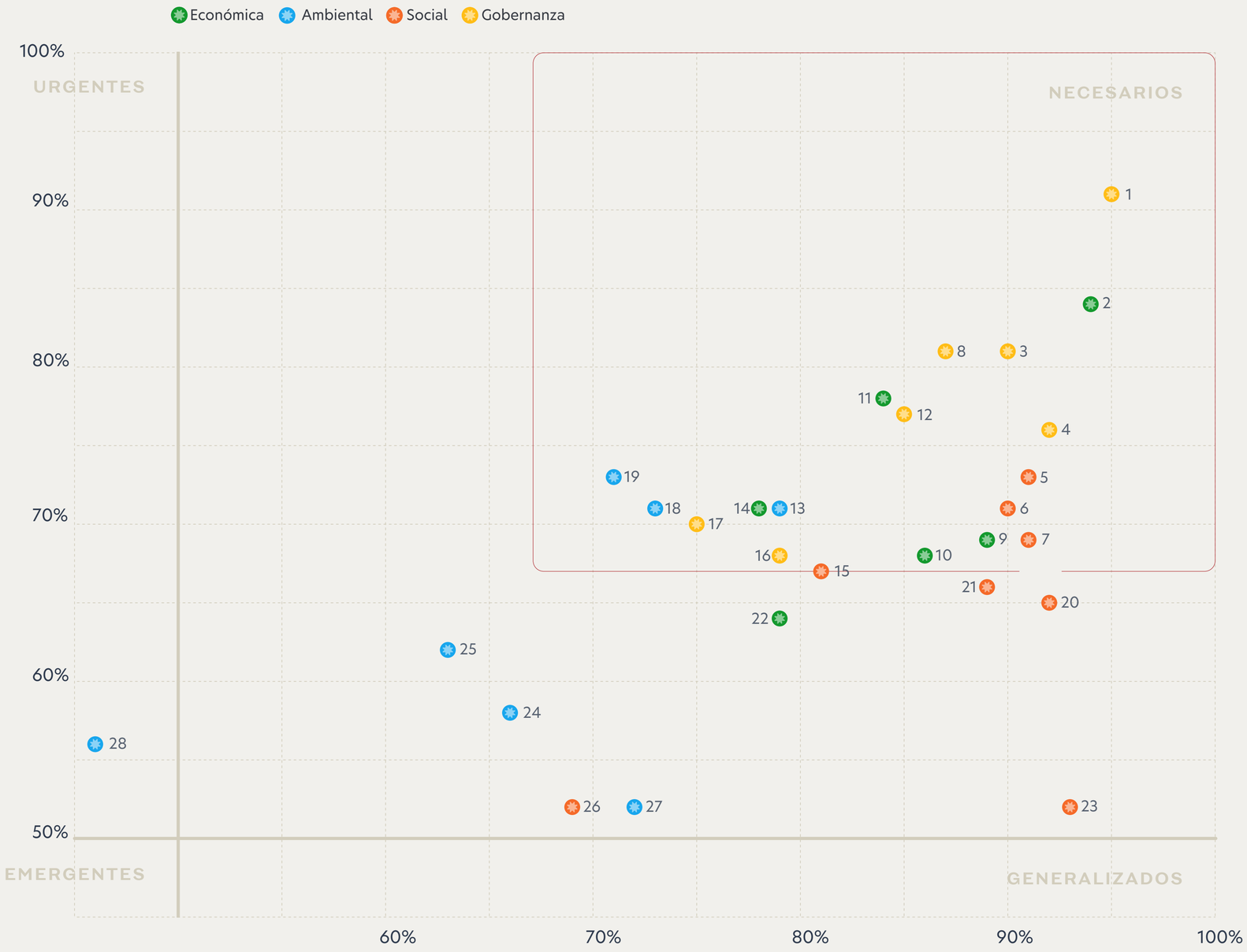


Matriz de Materialidad

GRI 3-1, 3-2

A continuación, se presentan los temas materiales identificados para Grupo Elektra:

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



Dimensión	Tema material 2023	Tema 2021
Económica	Gestión de la marca*	N/M
	Temas financieros	✓
	Eficiencia operativa	✓
	Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	✓
	Gestión de relaciones con clientes*	✓
Ambiental	Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	N/A
	Ecoeficiencia energética*	N/M
	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas*	N/M
Social	Desarrollo de capital humano	✓
	Salud y seguridad ocupacional	N/M
	Diversidad e igualdad de oportunidades	N/M
	Derechos humanos	N/A
Gobernanza	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG*	N/M
	Gobierno corporativo	✓
	Gestión de riesgos	N/A
	Ciberseguridad	N/M
	Ética e integridad	✓
	Corrupción, soborno y transparencia	✓
	Prevención de lavado de dinero / fraudes*	N/A

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

Correlación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La correlación entre los temas materiales de la compañía y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), representa una herramienta clave para fortalecer la estrategia de sustentabilidad. Vinculamos los aspectos económicos, ambientales y de gobernanza más relevantes con las metas globales de la Agenda 2030, para poder trazar una hoja de ruta de cumplimiento con los objetivos.

A continuación, presentamos los resultados de dicha correlación:

	Tema material 2023	Descripción	ODS vinculados
DIMENSIÓN ECONÓMICA	Gestión de la marca*	Es la búsqueda de un posicionamiento reconocible y único en la mente de los clientes, basado en comunicación y publicidad responsable, congruente con los valores de la empresa en cumplimiento de la legislación y los códigos voluntarios aplicables.	
	Temas financieros	Es el conjunto de indicadores que permite comprender la situación y desempeño financiero de la compañía, así como los rubros de mayor importancia en las decisiones de inversión.	
	Eficiencia operativa	Es la capacidad de la empresa para optimizar sus procesos y ofrecer bienes o servicios de alta calidad, en el menor tiempo y costo posibles.	
	Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	Diseño de productos y servicios innovadores con base en altos estándares de calidad, bajo criterios ambientales, sociales y tecnológicos, asegurando el entendimiento de las necesidades de los clientes.	
	Gestión de relaciones con clientes*	Es la estrategia de enfoque en el cliente, con el fin de garantizar una experiencia única basada en su satisfacción y bienestar cuando hace uso de los productos y servicios de la empresa. Incluye la protección de la privacidad de datos del cliente y la gestión responsable de su información, de conformidad con las leyes aplicables.	

	Tema material 2023	Descripción	ODS vinculados
DIMENSIÓN AMBIENTAL	Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	Son los lineamientos y compromisos que conducen a la empresa hacia el cumplimiento normativo, la mitigación del impacto negativo de sus operaciones y el aprovechamiento de las oportunidades para la mejora ambiental.	
	Ecoeficiencia energética*	Es el conjunto de prácticas para optimizar el consumo energético, fomentando el consumo responsable y la reducción de las emisiones derivadas de las operaciones, asegurando la comodidad y la productividad de los ocupantes de los inmuebles.	
	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas*	Es una de las principales problemáticas globales de la actualidad. Se define como la modificación de la temperatura y otras variables del clima. Para efectos del estudio de materialidad, considera las prácticas de monitoreo y mitigación de emisiones, así como el establecimiento de una clara estrategia contra el cambio climático.	
GOBERNANZA	Desarrollo de capital humano	Programas de desarrollo de habilidades y competencias de los colaboradores para asegurar la óptima consecución de sus funciones y fomentar su crecimiento al interior de la empresa, además de contar con planes de carrera a largo plazo y procesos de evaluación de desempeño transparentes.	
	Salud y seguridad ocupacional	Son las directrices y prácticas para garantizar el bienestar e integridad de los colaboradores en los aspectos físico, mental, social y emocional, incluyendo la implementación de medidas para evitar riesgos de trabajo, condiciones inseguras e incidentes.	
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Es el conjunto de mejores prácticas para garantizar la equidad en el acceso a oportunidades de empleo, trato y desarrollo, sin considerar diferencias de raza, género, edad, grupo étnico, educación, religión, orientación sexual, ideología, estado físico y mental.	
	Derechos humanos	Son los derechos y libertades fundamentales que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Las empresas deben considerar todos y cada uno de los derechos humanos sobre los que puedan tener potenciales impactos e implementar prácticas para fomentar un comportamiento responsable, con especial foco en los riesgos que afecten estos derechos.	
	Estándares con proveedores*	Son los lineamientos que establece la organización para asegurar el cumplimiento, la gestión sostenible y la resiliencia de la cadena de suministro.	

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

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

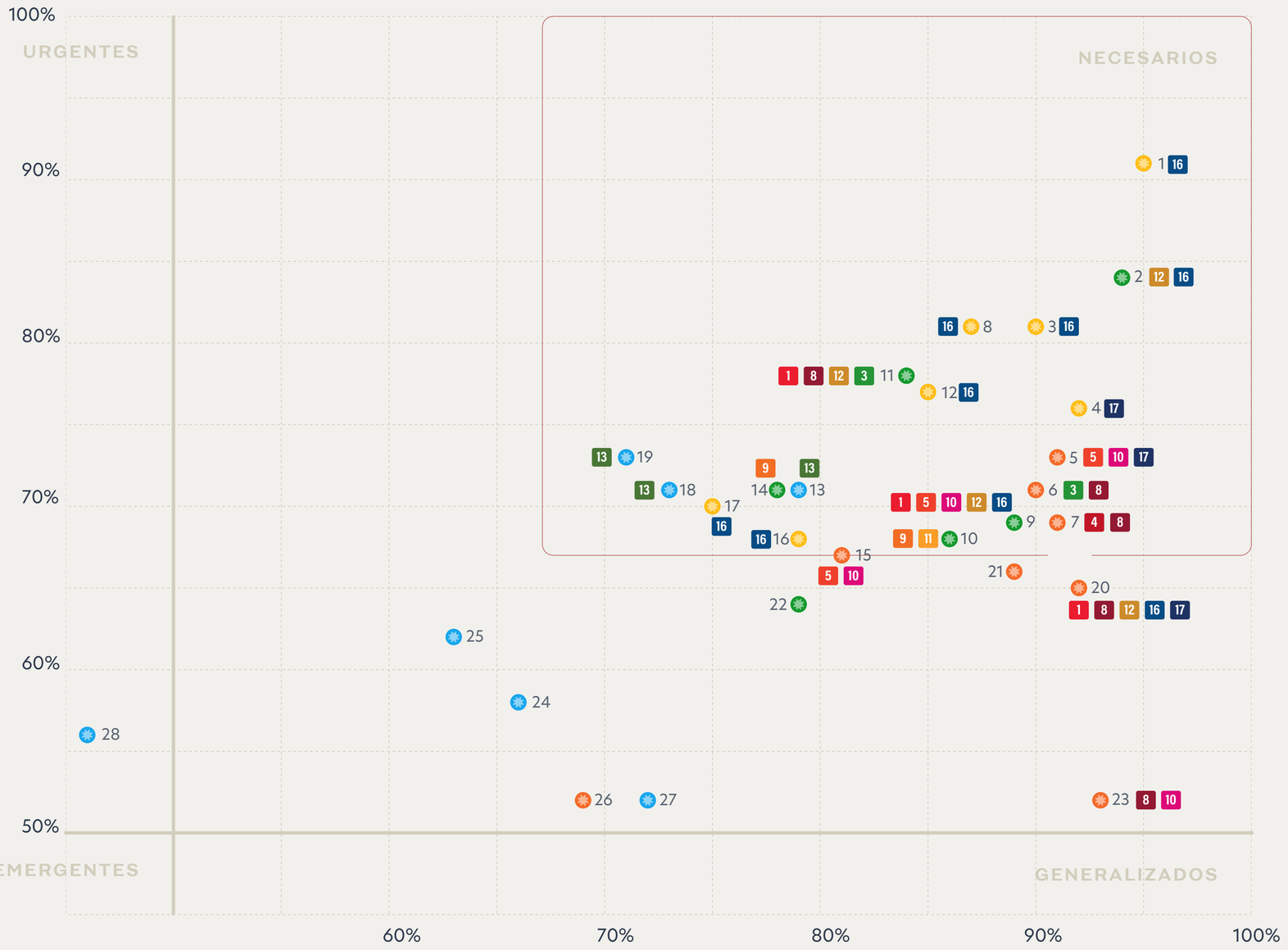
Matriz de correlación de temas materiales con los ODS

Económica · Ambiental · Social · Gobernanza

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

ODS:





Gestión de ética y transparencia corporativa

Gobierno corporativo

Ética e integridad



Gestión de ética y transparencia corporativa



Gobierno **corporativo**

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-18, 3-3

En **Grupo Elektra,** contamos con un sólido sistema de gobierno corporativo que promueve la transparencia, la rendición de cuentas y la protección de los intereses de todos nuestros grupos de interés (colaboradores, clientes, accionistas y proveedores).

Este enfoque garantiza que las decisiones se tomen de manera ética y con integridad en todos los niveles de la organización, contribuyendo a un desempeño financiero sostenible a largo plazo, que fortalece nuestra reputación en el mercado.

Consejo de Administración

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-17, 3-3

El Consejo de Administración, es un órgano superior de gobierno en la compañía. Se encuentra integrado por siete miembros, de los cuales tres son consejeros independientes (43%); es decir que no son empleados ni están afiliados con los accionistas mayoritarios, superando el 25% establecido por la Ley del Mercado de Valores.

Todos los consejeros tienen carácter de propietarios y fueron elegidos y ratificados mediante Asamblea Ordinaria de Accionistas de fecha 27 de diciembre del 2024, junto con el resto de los miembros del Consejo, para ejercer el cargo durante periodos de un año.

Nuestros consejeros cuentan con una amplia experiencia en diversos temas incluyendo la sustentabilidad además de prestigio profesional, sin distinguir género, raza, religión, etc. Para su selección consideramos criterios como experiencia y capacidad profesional, asegurando que puedan desempeñar sus funciones sin conflictos de interés. Las sesiones del Consejo se realizan al menos en un periodo trimestral.

Para 2024, tuvimos una asistencia promedio del 99% por parte de los consejeros. Para cumplir con el principio de imparcialidad en dichas sesiones, contamos con un delegado Especial, en sustitución del Director General; el cual no tiene voto y atiende las decisiones clave, la gestión de riesgos y el monitoreo de avance de objetivos.

La evaluación de desempeño de los consejeros se realiza a través de una autoevaluación que es liderada por los presidentes de los Comités de Auditoría y de Prácticas Societarias, esta se lleva a cabo en conjunto con la Asamblea de Accionistas quien presentan un reporte de los resultados de manera anual.

Funciones del Consejo de Administración:

- Establecer las estrategias para la conducción de la compañía.
- Supervisar la gestión de la compañía considerando su impacto en la situación financiera, administrativa y jurídica de la sociedad, así como evaluar el rendimiento de sus directivos.
- Aprobar, con previa opinión del comité competente, las políticas, nombramientos, operaciones, directrices y transacciones estratégicas.
- Presentar la información legal a la Asamblea General de Accionistas que se celebre con motivo del cierre del ejercicio social.
- Monitorear los principales riesgos a los que se expone la sociedad y las entidades bajo su control, utilizando la información proporcionada por el Director General, el Comité de Auditoría y la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR).
- Aprobar las políticas de comunicación e información dirigidas a accionistas, al mercado, y a los consejeros y directivos relevantes, en conformidad con los requisitos legales.
- Determinar las acciones necesarias para corregir las irregularidades detectadas, e implementar las medidas correctivas pertinentes.
- Establecer los términos y condiciones que regirán el ejercicio de las facultades de Director General en actos de dominio.
- Ordenar al Director General la revelación de los eventos relevantes, sin perjuicio de la obligación establecida en el artículo 44, fracción V de la Ley del Mercado de Valores.

Consejo de Administración



Pedro Padilla Longoria
Presidente, Consejero Relacionado / 1993
Experiencia en estrategia y operaciones financieras



Gabriel Alfonso Roqueñí Rello
Consejero Relacionado / 2024
Experencia en normatividad bancaria



Luis Jorge Echarte Fernández
Consejero Relacionado / 2003
Experiencia en operaciones internacionales



Álvaro Alberto Calderón Jiménez
Consejero Relacionado / 2024
Experiencia en finanzas corporativas



Ricardo H. Phillips Greeme
Consejero Independiente / 2024
Experiencias en inversiones y estrategia de crecimiento



Miguel Irurita Tomasena
Consejero Independiente / 2024
Experiencia en derecho corporativo



Jorge Isaac Gastélum Miranda
Consejero Independiente / 2024
Experiencia en derecho corporativo

Conoce más sobre el perfil de los consejeros aquí

Comités

GRI 2-13, 205-2, FS12

El Consejo de Administración se apoya en sus funciones con tres comités:

› Comité de Auditoría

Tiene la responsabilidad de revisar y asesorar al consejo en cuanto al cumplimiento de la presentación de informes financieros y la efectividad de los sistemas de control financiero interno. Además, supervisa las actividades y garantiza la independencia de los auditores externos y del personal interno de auditoría, y evalúa de manera integral las políticas y sistemas de control interno de la compañía, entre otros aspectos.

Funciones

- Analizar los procedimientos de presentación de informes financieros y los sistemas de control financiero interno.
- Supervisar las actividades y garantizar la independencia de los auditores externos.
- Evaluar las actividades del personal interno de auditoría.
- Verificar la calidad e integridad de las políticas y sistemas de control interno de Grupo Elektra.
- Comprender las operaciones realizadas entre partes relacionadas, así como otros aspectos clave.

Desde diciembre del 2024 este comité se compone por tres consejeros independientes:

Nombre	Cargo
Ricardo Howard Phillips Greene	Presidente / Consejero independiente
Miguel Irurita Tomasena	Consejero Independiente
Jorge Isaac Gastélum Miranda	Consejero Independiente

Comité de Prácticas Societarias

Es responsable de revisar las políticas de inversión de la compañía y el uso de los activos que conforman su patrimonio, así como de aprobar el CAPEX y de supervisar su operación. Asimismo, emite opiniones sobre el desempeño de los directivos clave, define las directrices para la gestión de transacciones entre partes relacionadas y evalúa las operaciones de manera significativa.

Funciones:

- Revisar las políticas de inversión de Grupo Elektra.
- Evaluar el uso de los bienes que forman parte del patrimonio de Grupo Elektra.
- Aprobar el presupuesto de inversiones de capital.
- Supervisar la aplicación del presupuesto de inversiones de capital aprobado.
- Opinar sobre el desempeño de los directivos relevantes, entre otros aspectos.

Desde diciembre del 2024 este comité se compone por dos consejeros independientes y uno relacionado:

Nombre	Cargo
Ricardo Howard Phillips Greene	Presidente / Consejero independiente
Luis Jorge Echarte Fernández	Consejero Relacionado
Miguel Irurita Tomasena	Consejero Independiente

Comité de Integridad

Es responsable de diseñar, estructurar, implementar y evaluar el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC). Asimismo, verifica que las operaciones y negocios de Grupo Elektra se desarrollen de manera ética, íntegra y transparente, y se encarga de atender y resolver cualquier asunto relacionado con el Programa de Integridad, incluyendo la detección de violaciones y la aplicación de las sanciones correspondientes.

Cuenta con un Director de Cumplimiento en materia de anticorrupción, quien vigila la creación y el adecuado cumplimiento de las políticas internas implementadas por la compañía para garantizar el apego a la regulación en materia de anticorrupción y fomenta las buenas prácticas corporativas.

Funciones:

- Diseñar, estructurar, implementar, ejecutar y evaluar el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (Programa de Integridad).
- Verificar que las operaciones y negocios de Grupo Elektra se desarrollen con ética, integridad y transparencia.
- Implementar un programa de capacitación en materia de anticorrupción para directivos y colaboradores.
- Gestionar y resolver asuntos relacionados con el Programa de Ética e Integridad, incluyendo la atención a violaciones y la imposición de sanciones correspondientes, entre otros.

Este comité está conformado por tres miembros designados por la Asamblea de Accionistas y cuenta con el apoyo de un Director de Cumplimiento para ejecutar y aplicar las políticas de combate a la corrupción.

Nombre	Cargo
Javier Arturo Ferrer Báez	Miembro
Alberto Javier Bringas Gómez	Miembro
Valentina de la Cruz Moncada Chávez	Miembro

Conoce más sobre el Gobierno Corporativo de Grupo Elektra dando click aquí

Equipo Directivo

Nuestro equipo directivo cuenta con una amplia trayectoria en las distintas áreas de los negocios de la compañía. Gracias a su liderazgo y capacidad de toma de decisiones, hemos alcanzado las metas y objetivos establecidos, impulsando una cultura de colaboración y apoyo, donde se valora la diversidad de ideas se promueve el crecimiento de cada integrante de nuestro equipo.

La selección y evaluación del Director General y de los otros altos cargos es responsabilidad del Consejo de Administración.

Conoce la lista del equipo directivo aquí

Políticas de remuneración

GRI 2-19, 2-20

Los consejeros reciben una compensación por su asistencia a las sesiones, la cual es aprobada por la Asamblea de Accionistas. A su vez, el Consejo de Prácticas Societarias es responsable de definir la remuneración del equipo directivo, incluyendo el componente variable vinculado al desempeño, los resultados operativos, la mejora en la estabilidad financiera y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

En 2024 Grupo Elektra destinó aproximadamente $4,477.5 MDP en remuneraciones para directivos y consejeros, considerando los servicios prestados, los éxitos en la operación normal de la compañía y la realización de diversos eventos que han contribuido a optimizar su estructura financiera.



Gestión de riesgos

GRI FS1, FS2, FS9, 2-16

En un entorno de negocios dinámico y cambiante, la gestión de riesgos constituye un pilar esencial para preservar la estabilidad, impulsar el crecimiento y proteger el valor de la compañía a largo plazo. La identificación, evaluación y mitigación oportuna de los riesgos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza permiten anticiparse a eventos que puedan impactar las operaciones y, en consecuencia, los resultados financieros.

Por ello, en Grupo Elektra contamos con procedimientos y herramientas específicas para gestionar los riesgos potenciales que podrían afectar las operaciones y el desarrollo del Grupo, a través de:

- Elaboración y actualización de manuales y políticas
- Establecimiento de medidas de control interno
- Implementación de medidas y controles de riesgo operacional
- Comunicación transparente en objetivos y resultados de nuestra gestión de riesgos
- Consolidación de una estructura robusta en la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR)
- Conformación de un Comité de Riesgos
- Colaboración con los responsables de las unidades de negocio para la identificación y evaluación de controles que mitiguen riesgos operacionales

Rol del Consejo de Administración en la gestión de riesgos

El Consejo de Administración es el responsable de establecer las directrices generales y dar seguimiento a los riesgos en coordinación con el área de Auditoría Interna y el Comité de Auditoría. Estos, se encargan de supervisar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Riesgos, así como de las políticas, objetivos y procedimientos para la administración integral de riesgos.

Principales riesgos

- Emisión de nuevas regulaciones y reformas: La emisión de nuevas normativas y modificaciones legales pueden generar un efecto adverso al negocio, los resultados financieros y las operaciones.
- Competitividad en los mercados: Debido a la globalización, el avance tecnológico y la fragmentación de las cadenas de tiendas del sector minorista, junto con la competencia de tiendas especializadas y plataformas de comercio electrónico nacionales e internacionales.
- Riesgos generales: Recesiones económicas, mayor regulación financiera y de la industria, disputas y barreras geopolíticas, incumplimiento de deuda corporativa e individual, fluctuaciones en el tipo de cambio y variaciones en el valor y la liquidez de la cartera de inversión de Banco Azteca.

Contamos con tres líneas de defensa que contribuyen a la correcta gestión de los riesgos:

1ª línea de defensa

Área de negocio

- Implementación de acciones preventivas y estrategias de mitigación de riesgos.
- Asistencia en la detección y valoración de riesgos en todas las actividades comerciales, operativas y de soporte.

2ª línea de defensa

Responsables del control y gestión

- Son independientes de las áreas operativas de la empresa y tienen como responsabilidad la medición, supervisión y control de riesgos.
- Elaboración de medidas de respuesta ante los riesgos y monitoreo de la evolución de estos.
- Supervisión del cumplimiento de la normativa externa y promoción del desarrollo y aplicación de riesgos.

3ª línea de defensa

Auditoría interna

- Revisión de la calidad y eficiencia del sistema de control interno y del desempeño del resto de las líneas de defensa.
- Identificación de los hallazgos de incumplimiento, planes de remediación y sanciones en caso de ser necesarias.



Riesgos relativos a Grupo Elektra

Los riesgos a los que se enfrenta Grupo Elektra pueden influir de manera considerable en su crecimiento y desempeño, así como en sus negocios.

Algunos de estos factores incluyen:

- Riesgos por emisión de nuevas legislaciones o reformas que podrían tener un efecto adverso en el negocio, los resultados de la operación y la condición financiera de la compañía.
- Riesgo por competitividad en los mercados debido a la fragmentación y la competencia en cada una de las categorías de productos que ofrecemos, derivado a la globalización y evolución tecnológica.
- Interrupciones en la cadena de suministro y aumentos en los costos de insumos y de proveeduría que podrían afectar negativamente nuestros resultados, dado que nuestra operación depende de la puntualidad y eficiencia de los proveedores.
- Restricciones en el comercio exterior de México que podrían afectar nuestras operaciones puesto que gran parte de nuestros insumos y mercancías provienen del extranjero.
- Riesgo por emisión de futuras restricciones del gobierno mexicano que afecten las tasas de interés y las tarifas bancarias en cuanto a la liquidez y rentabilidad.
- Debilitamiento en nuestras filiales impactando nuestras operaciones, incluyendo la capacidad de mantener niveles de publicidad similares a los obtenidos a través de TV Azteca.
- Cambios regulatorios que podrían imponer restricciones adicionales al negocio de transferencias de dinero, lo que afectaría negativamente nuestra operación, situación financiera y resultados.
- Factores externos en los países donde operamos, como fluctuaciones cambiarías, controles de divisas, alza en las tasas de interés, inflación, modificaciones en los marcos jurídicos y fiscales, así como cambios en las tendencias de consumo que podrían generar un impacto significativo en nuestro negocio, desempeño operativo y estabilidad financiera.

Conoce más en el Informe Anual 2024



Riesgos del negocio comercial

Estos riesgos están relacionados con la correcta distribución de productos a nuestras tiendas, gestionados por los centros de distribución de Grupo Elektra en México y otros dos países, lo que constituye un pilar fundamental para el éxito de nuestro negocio.

El funcionamiento de estos sistemas de distribución y recepción podría verse comprometido por uno o más de los siguientes factores:

- Expansión, modernización y apertura de nuevos centros de distribución.
- Fallas operativas o limitaciones para actualizar y optimizar la infraestructura tecnológica, especialmente en los sistemas de gestión de la información y el software de administración de la cadena de suministro.
- Interrupciones en los procesos de entrega.
- Impacto de desastres naturales y eventos climáticos que puedan afectar el abastecimiento, la recepción de inventario y la distribución de productos.

Conoce más haciendo clic aquí



Riesgos del negocio financiero

Proceso General de la Administración Integral de los Riesgos Financieros

GRI FS9

En Banco Azteca, operamos bajo un enfoque de riesgo conservador, priorizando una gestión prudente de nuestro balance y operaciones al maximizar el uso eficiente del patrimonio y los recursos invertidos. Nuestra estrategia de negocio se centra en la intermediación bancaria, con un modelo basado en la concesión de créditos al consumo y una estrategia de fondeo sustentada en la captación tradicional.

La administración de riesgos en Banco Azteca se rige por criterios, políticas y procedimientos diseñados conforme a directrices institucionales, la regulación aplicable y las mejores prácticas establecidas a nivel nacional e internacional.

Durante 2024 logramos la aprobación del Modelo Interno para el cálculo de reservas para la cartera de crédito y la determinación de la estabilidad de los depósitos, y llevamos a cabo la serie anual de webinar para la capacitación por tipo de riesgo a las diferentes áreas del negocio.

Con el objetivo de asegurar la eficiencia en el proceso integral de administración de riesgos, en Banco Azteca hemos definido los siguientes objetivos:

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

Para garantizar el soporte de la estructura de la base de datos y diversos sistemas de riesgos, disponemos de la siguiente infraestructura:

- Servidores de aplicaciones y servicios de alta disponibilidad
- Servidores de reportes con alta disponibilidad
- Servidores y bases de datos productivos para el Modelo de Capital
- Solución de respaldos calendarizados de las bases de datos para distintos sistemas, incluido el Modelo de Capital

Conoce más sobre los riesgos de la compañía dando click aquí

Riesgos ASG

GRI 206-1, FS9, SASB FN-CB-510.A1

Se refieren a los riesgos u oportunidades en materia ambiental, social y de gobernanza, que pueden influir significativamente en una sociedad.

- **Riesgo de crédito:** se refiere a la posibilidad de deterioro en la solvencia de la cartera de inversiones debido a eventos relacionados con factores ambientales, sociales o de gobernanza. Estos eventos pueden tener un impacto negativo real o potencial en el valor de las inversiones.
- **Riesgo operacional o fiduciario:** surge cuando la gestión o el asesoramiento de los activos de inversión de nuestros clientes es realizan de manera inadecuada o sin considerar los riesgos de sustentabilidad que podrían afectarlos, resultando en perjuicios para el cliente que exceden los riesgos financieros inherentes a sus inversiones.
- **Riesgo reputacional:** se presenta cuando una entidad no promueve de manera adecuada los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, o los integra de manera ineficiente.

Para conocer más información haz click aquí

Evaluación integral de los riesgos y oportunidades relacionados al cambio climático

En Grupo Elektra hemos comenzado la adopción de medidas estratégicas para la evaluación de riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático de cada unidad de negocio. En el primer ejercicio que realizamos para Tiendas e Italika proponemos una serie de acciones a realizarse en el corte-mediano plazo, comenzando con la adaptación de una estructura en gobernanza climática, involucrando activamente al Consejo de Administración, a la Dirección General y áreas clave como Finanzas, Operaciones y Riesgos.

La evaluación integral de los riesgos y oportunidades, está alienado a los estándares internacionales IFRS S1 y S2, las recomendaciones del TCFD y la metodología PCAF en el caso del negocio financiero.

Para conocer más información haz click aquí



Ética e integridad

La ética y la integridad son principios fundamentales que sustentan la confianza en todas las relaciones que mantenemos con los colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y la sociedad en general. En Grupo Elektra, actuamos con responsabilidad, transparencia y apego a nuestros valores, fomentando una cultura organizacional basada en el respeto, la honestidad y la rendición de cuentas.

Nuestra gestión ética se refleja en la implementación de políticas, códigos de conducta y mecanismos de denuncia que garantizan el cumplimiento normativo y fortalecen el compromiso de la Compañía con los más altos estándares de ética y transparencia empresarial.



En 2024, capacitamos a **23,461 colaboradores** en temas de: compromiso de legalidad, respeto a derechos humanos, prácticas laborales justas, diversidad e inclusión, no discriminación, acoso, conflicto de intereses, regalos, viajes y agradecimientos, donaciones y patrocinios, protección al medio ambiente y responsabilidad social.

Código de Ética

GRI 2-27

El Código de Ética y Conducta representa el compromiso de Grupo Elektra con los valores fundamentales de honestidad, lealtad, ejecución, confianza, colaboración y respeto en todas las actividades que desempeñamos. Este código establece los principios que guían nuestro comportamiento, incluyendo a clientes, proveedores, accionistas, directivos y colaboradores en general, con la finalidad de fomentar una cultura corporativa basada en la transparencia y confianza.

Los temas que aborda principalmente son: corrupción y soborno, discriminación, derechos humanos, confidencialidad y seguridad de la información, conflictos de interés, prácticas anticompetitivas, lavado de dinero y mecanismos de denuncia, entre otros.

Conoce más acerca del Código de Ética aquí

PEIC

GRI 2-15

Con la finalidad de fortalecer la transparencia y garantizar el cumplimiento de las mejores prácticas éticas, en Grupo Elektra hemos implementado el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC). Este programa constituye un mecanismo de autorregulación diseñado para supervisar, controlar y mejorar continuamente las prácticas empresariales, asegurando el cumplimiento de las leyes aplicables tanto a nivel nacional como internacional.

Asimismo, el PEIC promueve las mejores prácticas éticas y responsables en áreas clave como la prevención del soborno, corrupción, respeto a los derechos humanos, libre competencia y protección de datos personales y fraudes.

Nuestro compromiso institucional se refleja en la política de "Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción", asumida tanto por nuestros directivos como por los grupos de interés con los que interactuamos. Este compromiso refuerza la importancia de detectar, prevenir y enfrentar cualquier riesgo de corrupción que pueda surgir. En este sentido, todos los colaboradores de Grupo Elektra tienen la responsabilidad de cumplir con las disposiciones del PEIC en el desarrollo de sus actividades, asegurando que sus acciones estén alineadas con los valores éticos que promovemos.

El PEIC ha sido cuidadosamente diseñado para integrar directrices y ejes de acción específicos, los cuales se encuentran definidos en diversas políticas que sustentan su implementación. Entre estas se incluyen: Derechos Humanos, Anticorrupción e Integridad, Prevención del Fraude Interno, Libre Competencia y Protección de Datos Personales, Relación con Terceros, Debida Diligencia y Conflicto de Intereses. Estas políticas no solo marcan un estándar de cumplimiento ético, sino que también establecen medidas claras para mitigar riesgos y fomentar un entorno corporativo responsable.

Para más orientación sobre el PEIC, alguna queja o denuncia, favor de enviar un correo a:
peic.integridad@elektra.com.mx
o llamar al (52) 55 1720 7000.

Conoce más acerca del Programa de Ética e Integridad y Cumplimiento de Grupo Elektra aquí



Anticorrupción

GRI 3-3, 2-24, 2-27, 205-3, 206-1

En línea con nuestro compromiso con la ética y la transparencia, hemos implementado políticas y medidas que regulan los principios establecidos en el Código de Ética y Conducta. Estas políticas incluyen la prohibición de sobornos y pagos de facilitación, gestión adecuada de conflictos de interés, hospitalidad, viáticos y entretenimiento. Asimismo, regulamos el intercambio de regalos y agradecimientos, promovemos prácticas comerciales responsables y fomentamos la competencia económica justa. Por esta razón, todos nuestros directivos y grupos de interés están comprometidos con el lema "Tolerancia Cero al Soborno y la Corrupción".

*Durante 2024, ofrecimos **capacitaciones** en materia de **anticorrupción** con temas sobre fraudes, contribuciones políticas, financiamiento al terrorismo y protección de lavado de dinero.*

Prevención de lavado de dinero

GRI 205-1, 205-2, 205-3

La Prevención de Lavado de Dinero (PLD) es una prioridad que refleja nuestro compromiso con la ética e integridad empresarial. Para ello, contamos con el "Manual Para Prevenir, Detectar y Reportar Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y Financiamiento al Terrorismo", un recurso clave disponible en el portal SocioPro[1] para la consulta de todos los colaboradores.

La Política de Prevención de Lavado de Dinero establece medidas y controles diseñados para prevenir amenazas en este ámbito y fortalecer el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento. Esta política aplica, sin distinción, a todas las personas que forman parte de nuestra organización, incluyendo directivos y representantes que actúan en representación o beneficio de Grupo Elektra.

En el caso de Banco Azteca, todos los miembros del Comité de Comunicación y Control, y del Comité de Auditoría de Banco Azteca tienen conocimiento sobre las políticas y procedimientos de PLD/FT.

*El 100% de los **colaboradores** son **capacitados** sobre **políticas y procedimientos** de PLD y FT.*

Además, todas las operaciones realizadas por nuestros clientes o usuarios son sometidas a evaluaciones en materia de PLD y Financiamiento al Terrorismo (FT). Utilizamos herramientas como el Sistema PLD/FT, el Modelo de Riesgo del Cliente y la Metodología EBR[2] para identificar y mitigar riesgos.

1. SocioPro: Es una plataforma interna que aloja el repositorio de las políticas internas de la Compañía. Es un sistema o portal donde se almacenan y gestionan todos los documentos relacionados con las políticas, protocolos y manuales que son indispensables para la operación de las unidades de negocio del Grupo.

2. Modelo de Riesgo del Cliente y Metodología EBR: Son herramientas cruciales para la gestión de riesgos en diversas industrias, especialmente en el sector financiero y en la prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo (PLD/FT).

Libre competencia

Promovemos la libre competencia como parte del compromiso con las prácticas éticas. Nos aseguramos de cumplir con las legislaciones y regulaciones, evitando cualquier participación en acuerdos que puedan limitar la competencia o afectar la concurrencia a los mercados. Prohibimos las conductas monopólicas absolutas y relativas, fomentando operaciones justas. Además, quienes interactúan con competidores lo hacen respetando los principios éticos de Grupo Elektra, sin intercambiar información estratégica que pueda comprometer a la empresa.



Prevención de fraudes

GRI 205-2, FN-CF-230a.2

La prevención del fraude interno es una prioridad para proteger la integridad, los activos y la reputación de Grupo Elektra. Para ello, contamos con políticas específicas, como la Política de Prevención de Fraude Interno en el PEIC, que establece los lineamientos claros para identificar, reportar y mitigar cualquier conducta fraudulenta que pueda surgir en la Compañía. A través de mecanismos de control interno, auditorías periódicas y canales de denuncia seguros y confidenciales, fomentamos una cultura de responsabilidad y éticas a todos los niveles jerárquicos. Además, aplicamos un enfoque basado en riesgos para reforzar las áreas más susceptibles, garantizando la detección oportuna y así garantizar una detección oportuna y respuesta efectiva ante posibles incidentes de fraude.

Respecto a Banco Azteca, garantizamos el cumplimiento normativo para prevenir cualquier acto considerado como fraude mediante la implementación de controles, procedimientos y políticas.

Conoce más en el Anexo de Banco Azteca

Conflicto de intereses

GRI 2-15

En Grupo Elektra, reconocemos que la gestión adecuada de los conflictos de interés es fundamental para preservar la integridad y la confianza de las operaciones. Un conflicto de interés se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocio de los colaboradores pueden afectar su desempeño imparcial o comprometer la objetividad. Conforme al Código de Ética y Conducta, así como la Política de Anticorrupción publicada en el PEIC, todos los integrantes de la Compañía están obligados a declarar cualquier situación de conflicto de interés mediante los canales establecidos.

Priorizamos la identificación y gestión adecuada de los conflictos de interés mediante una supervisión de las operaciones relacionadas con las partes interesadas. Para garantizar que estas transacciones se realicen correctamente, contamos con el Comité de Precios de Transferencia, de esta manera se aseguran actividades comerciales transparentes. Además, nuestra Política de Operaciones con Partes Interesadas, aprobada por el Consejo de Administración, establece las restricciones y procesos de autorización antes de llevar a cabo cualquier transacción.

Respecto a Banco Azteca, fortalecemos la gestión de conflictos de interés , mediante la supervisión de operaciones con las partes interesada, a través del Comité de Precios de Transferencia y la aplicación de la Política de Operaciones con Partes Interesadas, aprobada por el Consejo de Administración. Para reforzar la transparencia contamos con un Manual Institucional de Conflicto de Intereses, aplicable a todas las unidades de negocio y productos de Banco Azteca. De manera específica, los lineamientos para productos de crédito dirigido a clientes y el de colaboradores están definidos en manuales y políticas internas especializadas.



Derechos Humanos

GRI 2-23, 2-24, 2-25

El respeto a los Derechos Humanos es un principio esencial en todas nuestras operaciones y decisiones. Nos comprometemos a crear un entorno inclusivo y libre de discriminación, asegurando la igualdad de oportunidades para todas las personas, sin importar su raza, religión, origen étnico, sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, preferencia sexual, inclinaciones políticas, nacionalidad, salud, incapacidad física o cualquier otra forma de discriminación, además, rechazamos el trabajo infantil y forzoso, la trata de personas, la explotación y el acoso sexual en todas sus formas.

Con el compromiso de fomentar prácticas seguras, nos basamos en los fundamentos:

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

Nuestro proceso de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos está basado en los lineamentos establecidos por la Guía de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) con el objetivo de asegurar un enfoque ético y responsable.

El seguimiento a las sanciones se lleva a cabo de acuerdo a los diferentes temas a las que estas se refieran, ya sea para Honestel o Unidad de Género.

Proceso de debida diligencia





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

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

Información de nuestras acciones en este informe:

- Ética y anticorrupción
- Gobierno Corporativo
- Atracción y retención de talento
- Diversidad e igualdad
- Sistema de Denuncias: Honestel y Unidad de Género

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

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

Información de nuestras acciones en este informe:

- Ética y anticorrupción
- Sistemas de Denuncia: Honestel y Cuéntanos
- Cadena de suministro responsable
- Derechos Humanos
- Igualdad y diversidad de oportunidades

3. Detener, prevenir y/o mitigar los impactos negativos

- Para prevenir y detener los impactos negativos se cuentan con los siguientes mecanismos de comunicación y denuncia:
  - **Honestel :** Es el principio al medio de denuncias anónima, por medio del cual colaboradores, proveedores, socios comerciales y cualquier persona puede reportar irregularidades que afecten la integridad física y/o emocional.
  - **Unidad de género :** Desempeña un papel fundamental en la prevención y atención a situaciones de acoso sexual y violencia laboral por razones de género.
- Los principales riesgos en DD.HH. incluyen:
  - Riesgos a la salud y bienestar de nuestros colaboradores y aliados estratégicos.
  - Riesgos a la vida e integridad de nuestros colaboradores y en la cadena de valor.
  - Riesgos de violencia laboral por razones de género y acoso sexual

Información de nuestras acciones en este informe:

- Gestión de riesgos

4. Hacer un seguimiento de la implementación de los resultados

- Monitoreo de la implementación de las diferentes iniciativas que atienden los riesgos a través del Comité de Integridad

Información de nuestras acciones en este informe:

- Gestión de riesgos
- Sistema de Denuncias Honestel y Unidad de Género
- Comité de Integridad

5. Informar sobre cómo se abordan los impactos

- A través de nuestro Informe de Sustentabilidad para todos los grupos de interés
- A inversionistas y otros grupos, con diversos canales de comunicación
- Canales internos de la empresa

6. Colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda

- No hemos incurrido en afectación a los Derechos Humanos.

Información de nuestras acciones en este informe:

- Gestión de riesgos
- Ética y anticorrupción



Ciberseguridad

GRI 3-3

La Seguridad de la Información es un pilar estratégico en Grupo Elektra para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, garantizando la confianza de clientes, colaboradores y socios comerciales. Nuestra estrategia se basa en estándares internacionales como ISO/IEC 27001:2022 y el *NIST Cybersecurity Framework,* asegurando una gestión integral de riesgos mediante políticas, controles y procedimientos.

Como parte de nuestro compromiso con la protección de la información, implementamos un Programa de Gestión de Privacidad, alienado con regulaciones aplicables como la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y estándares internacionales de privacidad y seguridad. Contamos con una Política de Privacidad de Datos, la cual establece principios clave como la finalidad de tratamiento de datos, los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), medidas de seguridad, gestión de transferencias de datos y cumplimiento normativo.

La gobernanza en seguridad se gestiona en todos los niveles de la organización, desde la Alta Dirección, que define la estrategia y asigna recursos, hasta cada colaborador, quien recibe formación continua para fortalecerla cultura de la seguridad.

Además, implementamos un Plan de Respuesta a Incidentes, basado en las mejores prácticas internacionales estructurado en cuatro fases:

1. Identificación y monitoreo.
2. Análisis y evaluación.
3. Contención y recuperación.
4. Lecciones aprendidas.

Cabe mencionar que se ha desarrollado igualmente un programa de Ciberseguridad Integral que incluye:

- Inversión en tecnologías avanzadas de protección y monitoreo.
- Implementación de procesos de detección y respuesta ante amenazas.
- Capacitación y concientización en todos los niveles organizacionales.

En 2024, nuestras estrategias resultaron fortalecidas con mejoras en gestión de incidentes, optimización del SOC y mayor automatización en el manejo de amenazas. Asimismo, como parte de nuestra estrategia preventiva, realizamos simulacros de seguridad, incluyendo ejercicios de *Red Team vs Blue Team,* pruebas ante ataques de *ransomware* y campañas de *pishing,* lo que ha permitido mejorar la capacidad de detección y respuesta.

Sistema de denuncias: *Honestel y Unidad de Género*

GRI 2-26 SASB FN-AC-510a.2, FN-CB-510a.2

Los sistemas de denuncia constituyen un elemento esencial para fortalecer la cultura de ética, transparencia y cumplimiento dentro de la organización. A través de mecanismos como Honestel, PEIC y Unidad de Género, facilitamos la identificación temprana de conductas indebidas, riesgos operativos y posibles incumplimientos normativos, permitiendo actuar de manera oportuna para su corrección.

Estos canales brindan a los colaboradores y a los grupos de interés una vía segura y confidencial para reportar situaciones irregulares, fortaleciendo la confianza interna y externa, protegiendo la reputación corporativa, promoviendo un entorno laboral íntegro. Estas iniciativas respaldan el compromiso que tenemos con la ética empresarial y la mejora continua de las prácticas de gobernanza.

Honestel

Es nuestro principal medio de denuncias anónimas, a través del cual colaboradores, proveedores, socios comerciales y cualquier persona puede reportar irregularidades que afecten la integridad física y/o emocional. Es una herramienta clave para garantizar el cumplimiento de nuestro Marco Normativo y promover un ambiente de trabajo ético y transparente. Gracias a los esfuerzos de sensibilización, hemos logrado que el 83% de nuestros los colaboradores firmen este compromiso, lo que fortalece la cultura de integridad.

Adicionalmente, mantenemos programas de capacitación y actualización anuales en normativas, regulaciones y operación, asegurando que todos los colaboradores estén informados sobre sus responsabilidades. Es obligación de cada uno reportar cualquier irregularidad de la que tenga conocimiento, de manera anónima o identificada.

***104,009 colaboradores** informados sobre el marco normativo Honestel;*

*57,827 **colaboradores** recibieron formación en las políticas y procedimientos Honestel; 55% **hombres** y 45% **mujeres.***

Contamos con un proceso estructurado para la atención de denuncias, que incluye la recepción, clasificación, investigación y cierre de cada reporte, asegurando así un enfoque en situaciones de alto impacto. Es nuestra responsabilidad denunciar cualquier sospecha de violación a leyes, regulaciones o disposiciones gubernamentales aplicables, así como cualquier incumplimiento de nuestro Código de Ética. Garantizamos que todas las denuncias serán investigadas de manera imparcial por el Comité de Integridad, garantizando la confidencialidad del denunciante y la ausencia de represalias, intimidaciones o venganzas.

***1,298 denuncias** recibidas en Grupo Elektra durante 2024.*

Para facilitar este proceso, ponemos a disposición de nuestros colaboradores diversos mecanismos de denuncia:

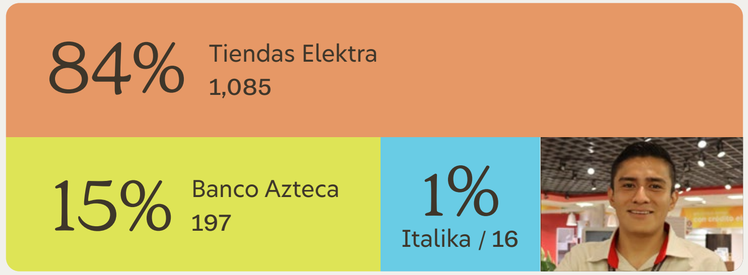
- Correo electrónico.
- Aplicación móvil ZEUS
- Portal Interno
- Canal Cuéntanos
- Correo electrónico
- Redes Sociales
- Forma presencial

Las sanciones aplicables por incumplimiento incluyen:

- Llamada de atención.
- Actas administrativas.
- Terminación de la relación laboral o contractual.
- Otras determinadas en el Catálogo de Sanciones del Comité de Integridad.

› Grupo Elektra

Denuncias recibidas por medio de Honestel 2024



Conoce más en en el anexo de desempeño sustentable

Honestel PEIC

Para garantizar el cumplimento del Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC), contamos con Honestel PEIC, que es una línea de denuncias especializada para la recepción y seguimiento de reportes relacionados con temas de corrupción y conflicto de interés.

Todas las denuncias que llegan a este canal son investigadas por el Director de Cumplimiento. Posteriormente, las conclusiones de cada investigación son presentadas al Comité de Integridad, quien es responsable de evaluar los hallazgos y de determinar las acciones a tomar respecto al caso, asegurando así la transparencia, la debida diligencia y el cumplimiento de los principios éticos del Grupo.

Los medios de denuncia son:

- www.honestel.com.mx/PEIC/LandingPage/Default
- honestel@gruposalinas.com.mx
- (52) 55 9225 2797

Unidad de Género

GRI 2-16, 2-26

La Unidad de Género de Grupo Salinas desempeña un papel fundamental en la prevención y atención de situaciones de acoso sexual y violencia laboral por razones de género, abarcando a todos los colaboradores, primordialmente a las mujeres y a los grupos en desventaja estructural. Se brinda servicio de atención a quejas como un mecanismo seguro y se ofrecen diversos canales de comunicación accesibles para recibir y gestionar las mismas.

La Unidad de Género es el órgano encargado de revisar todas las quejas presentadas para identificar aquellos criterios que determinen un caso de acoso, violencia sexual o violencia por razón de género. Una vez realizado el análisis de los criterios de la queja, se clasifica:

A. Procede por la vía de investigación del caso.
B. Procede por la vía de intervención directa de la Unidad de Género del caso.
C. No procede.

Los medios para establecer denuncias son:

- Correo electrónico: unidaddegenero@gruposalinas.com.mx
- Teléfono: 55 1720 1313 ext. 39473 y 34802
- Aplicación móvil Zeus: en el módulo ¿cómo me siento?
- Plataforma “Honestel”.
- Portal Interno
- Presencial: Torres Esmeralda (Av. Insurgentes Sur 3549, Miguel Hidalgo Villa Olímpica, Tlalpan, 14020 Ciudad de México, CDMX), Torre 1, piso 2.

Protocolo de atención



74% de las denuncias recibidas por la Unidad de Género fueron procedentes.

Para las denuncias procedentes, las sanciones determinadas fueron la terminación de 98 contratos laborales, 111 intervenciones y 70 actas administrativas.

Por otro lado, las áreas que participan en la resolución de los casos son Unidad de Género, el área investigadora, el personal de Capital Humano de las partes involucradas y el negocio donde ocurrieron los hechos.

En cuanto a los tiempos de proceso, el promedio es el siguiente:

- Recepción de la queja y canalización a investigación: 13 días naturales.
- Investigación y entrega de resultados: 38 días naturales.
- Entrega de resultados y reunión concluyente: 16 días naturales.
- Reunión concluyente y cierre del caso: 27 días naturales.

En total, el tiempo promedio desde la recepción de la queja hasta la implementación de medidas es de 59 días naturales.

Con el objetivo de conocer la efectividad de las acciones tomadas por la Unidad de Género, se realiza una evaluación por medio de:

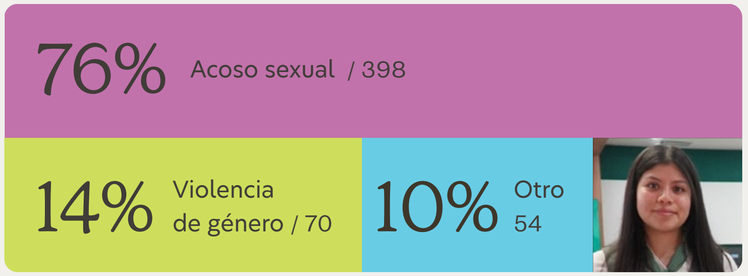
1. Encuestas de salida del personal en las diversas Unidades de Negocio.
2. Encuestas de satisfacción en los procesos de atención.
3. Relación de quejas recibidas y atendidas.

Finalmente, como estrategias preventivas para mitigar posibles conductas de acoso sexual y violencia laboral, la Unidad de Género ofrece:

- Talleres de sensibilización presenciales, virtuales o autodidactas sobre acoso sexual, violencia de género, diversidad sexual, hostigamiento laboral, sexismo, lenguaje incluyente.
- Diagnóstico con perspectiva de género y análisis de los sesgos de la teoría del sexismo ambivalente.
- Difusión de campañas internas para fortalecer una cultura de espacios laborales seguros.
- Intervenciones y retroalimentaciones dirigidas a las personas señaladas en quejas con el objetivo de exhortarles a seguir los lineamientos y principios de Grupo Salinas.

Tipología de quejas recibidas por la Unidad de Género

Denuncias recibidas por medio de Honestel 2024



Notas:
Los datos mostrados consideran a Tiendas Elektra, Italika, Banco Azteca, Presta Prenda y Cobranza y Crédito.

Las quejas que se clasifican como "Otro" se relacionan con temas como: hostigamiento laboral, conflicto de intereses u otros temas que no son competencia de la Unidad de Género de Grupo Salinas.

Conoce más en los Anexos 2, 3, 4 y 5

Canales de Comunicación: *Cuéntanos e Ideas*

Cuéntanos

En Grupo Elektra, contamos con el canal de comunicación Cuéntanos, con el objetivo de escuchar y dar voz a las inquietudes, pasiones y experiencias de todos los colaboradores. Mediante este, fomentamos un sentido de pertenencia e impulsamos el desarrollo personal, laboral y familiar. A través de un proceso estructurado que incluye la recepción, clasificación y atención de casos enviados mediante el Buzón Cuéntanos y otros medios, se asegura la gestión eficiente y personalizada.

Cuéntanos garantiza una respuesta y notifica a los usuarios sobre el estado de estos mediante correo electrónico, mensaje en Chat Zeus o vía telefónica. El acceso a este canal de comunicación es diverso, utilizando formularios en el Portal Corporativo, el Portal Geografía, enlaces, Chat Zeus, así como en el correo bienestar@elektra.com.mx. Todo esto se concentra en la Política Cuéntanos en la plataforma Socio Pro.

De igual forma contamos con el Censo Cuéntame, a través del cual hemos logrado conocer a 35,000 colaboradores, a través de sus gustos, pasatiempos, aspiraciones y necesidades tanto propias como de sus familias.

398 denuncias interpuestas ante la Unidad de Género en 2024; 100% de ellas fueron atendidas vs 854 en 2023 y 680 en 2022

Ideas GS

Es un canal de comunicación a través del cual, los colaboradores pueden enviar propuestas para optimizar o mejorar nuestros productos, procesos o servicios. Estas iniciativas están orientadas a mejorar nuestros productos, servicios y optimizar los procesos en todas nuestras operaciones.

Trabajamos junto a los colaboradores para convertir su creatividad en soluciones que aporten valor a las Unidades de Negocio.



1,550 ideas atendidas de 1,390 colaboradores de todas las Unidades de Negocio vs 1,340 en 2023

Este año, se recibieron 4,312 casos de dudas e inquietudes; 100% de ellos fue atendido.

Responsabilidad económica y creación de valor

Desempeño económico

Cadena de suministro

Negocio inclusivo



Responsabilidad económica y creación de valor

En Grupo Elektra buscamos contribuir a la Prosperidad Incluyente, garantizando la sostenibilidad financiera del negocio y el desarrollo del entorno. Para ello, asumimos responsabilidad económica, creando valor de largo plazo para todos los grupos de interés con quienes interactuamos.

Hacemos un uso eficiente de los recursos, invertimos en innovación y cumplimos con nuestras obligaciones fiscales y tributarias. Además, generamos empleo, impulsamos cadenas de valor sostenibles y fomentamos la igualdad de oportunidades. Con estas acciones, promovemos un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, así como el fortalecimiento de la competitividad del Grupo y sus empresas, asegurando nuestro posicionamiento en el mercado.

Desempeño económico

GRI 3-3, 201-1, 201-4

Grupo Elektra se distingue por un sólido crecimiento en ventas y rentabilidad gracias a una estrategia de negocio bien estructurada y a un modelo resiliente que se adapta a los cambios del mercado. Estos factores nos han permitido generar resultados financieros consistentes, asegurando un valor sostenible a largo plazo y el cumplimiento de nuestros compromisos con nuestros grupos de interés. Cabe señalar que Grupo Elektra no recibe ningún beneficio financiero por parte del gobierno.

Indicadores financieros

Indicador	2024	2023	2022	2021	% variación 2024 vs. 2023
Ingresos consolidados	201,296	184,151	164,691	146,018	9%
Costos	97,053	94,472	79,441	69,178	3%
Utilidad bruta	104,243	89,679	85,249	76,840	16%
Gastos generales	77,247	68,317	67,110	54,825	13%
Utilidad de operación	17,523	9,288	7,976	13,668	89%
EBITDA	26,995	21,361	18,139	22,015	26%
Margen EBITDA (%)	13%	12%	11%	15%	1pp
Resultado neto	(11,153)	5,993	(7,353)	12,944	
Resultado neto por acción	(52.1)	27.1	(33.2)	56.9	
Acciones en circulación (millones)	214	221	222	227	(3%)
Activo total	479,257	444,223	424,909	423,694	8%
Pasivo total	398,726	353,170	334,456	318,239	13%
Capital contable	80,531	91,053	90,453	105,454	(12%)
CAPEX	5,707	5,463	12,961	7,262	4%
Flujo de efectivo	21,288	15,898	5,179	14,753	34%

Notas: *Cifras en millones de pesos. **El flujo de efectivo definido como de la diferencia entre EBITDA y CAPEX.

Evolución de los ingresos

Ingresos por sector

Negocio	2024	2023	2022	2021	% variación 2024 vs. 2023
Financiero	122,547	111,292	94,291	80,489	10%
Comercial	78,749	72,858	70,400	65,530	8%

Nota. Cifras en millones de pesos.

Ingresos por geografía

Negocio	2024	2023	2022	2021	% variación 2024 vs. 2023
México	178,449	164,394	144,027	128,484	9%
Centroamérica	12,436	10,828	10,691	9,711	15%
Norteamérica	10,411	8,929	9,972	7,824	17%

Nota. Cifras en millones de pesos.

Valor económico distribuido

Negocio	2024	2023	2022	2021	% variación 2024 vs. 2023
Valor económico generado (VEG)[1]	201,296	184,151	164,691	146,018	9%
Valor económico distribuido (VED)[2]	174,300	162,789	146,551	124,003	7%
Valor económico retenido (VER)[3]	26,996	21,361	18,139	22,015	26%

1. VEG equivale a los ingresos. 2. VED corresponde a la suma de los costos y gastos generales.
3 VER es la diferencia entre VEG y VED; equivale al EBITDA.

Fiscalidad

GRI 207-1, 207-2, 207-3, 207-4

Grupo Elektra asume con responsabilidad el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y tributarias, garantizando su pago en tiempo y forma, de conformidad con las leyes aplicables en cada jurisdicción donde tenemos presencia.

Para asegurar la adecuada gestión de los aspectos fiscales de nuestro negocio financiero, nos alineamos a principios fundamentales que incluyen:

- Transparencia en el cálculo y cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Compromiso con una tributación justa, evitando el traslado de beneficios a jurisdicciones de baja imposición o el uso de esquemas para la evasión fiscal.
- Integridad en la interpretación y aplicación de normativas fiscales, asegurando el cumplimiento en todos los países donde operamos.
- Estricto cumplimiento de las regulaciones sobre precios de transferencia en transacciones entre las empresas del Grupo.
- Rechazo a la interacción con entidades en “paraísos fiscales”, así como a la utilización de estructuras fiscales sin sustancia comercial.
- Colaboración con autoridades fiscales en torno a las revisiones y aclaraciones solicitadas.

El cumplimiento fiscal de Grupo Elektra es supervisado por la Dirección Fiscal, liderada por la Vicepresidencia Fiscal, que reporta directamente a la Dirección General. Este equipo se encarga de difundir la normativa fiscal dentro de la organización, proporcionando análisis técnicos, estudios especializados e instrucciones normativas a las áreas estratégicas y operativas.

Cadena de suministro

GRI 2-6, 3-3, 204-1, 205-1, 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

La Dirección Fiscal tiene la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de la Institución en materia tributaria, asegurando que los cálculos fiscales se realizan con total transparencia y en estricto apego a las leyes, reglamentos y disposiciones aplicables.

Cada año, en colaboración con un despacho externo, se lleva a cabo una revisión integral del cumplimiento fiscal. Es fundamental que el despacho seleccionado cuente con al menos un Contador Público Registrado (CPR).

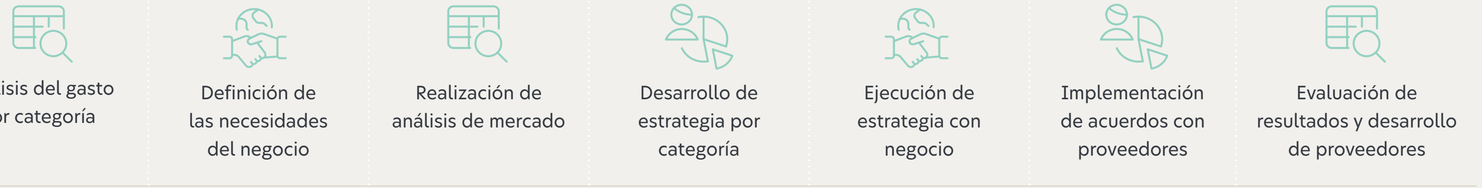
Al cierre de cada ejercicio fiscal, se emite un dictamen que es revisado por el despacho y presentado ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) por el Contador Público Registrado, acompañado de un informe detallado sobre el cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales.

En caso de observaciones o revisiones por parte de las autoridades fiscales, mantenemos un diálogo abierto y proactivo, proporcionando la información requerida de manera oportuna para facilitar el proceso y garantizar el cumplimiento normativo.

En Grupo Elektra, entendemos que ser agentes de cambio implica establecer alianzas estratégicas de largo plazo para construir una cadena de valor sostenible. Esta visión nos compromete a transmitir nuestros principios y fomentar una cultura de sostenibilidad entre nuestros proveedores, quienes juegan un papel clave en la generación de impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente. A través de un acompañamiento constante, buscamos impulsar su desarrollo y mitigar los riesgos que puedan derivarse de nuestras operaciones conjuntas.

El área de cadena de suministro desempeña un rol estratégico en este proceso, ya que se encarga de definir los criterios para la incorporación de nuevos proveedores y la adquisición de bienes y servicios. Actúa como el vínculo para garantizar que cada proveedor conozca y adopte los lineamientos establecidos en nuestro Código de Ética y Conducta, así como para promover su adhesión al programa de Certificación del Círculo de Proveedores, una iniciativa que impulsa la mejora continua y el cumplimiento de estándares éticos, sociales y ambientales.

La gestión del área se fundamenta en un enfoque integral que abarca las siguientes etapas:



Esto permite optimizar costos y asegurar la calidad de los productos y servicios, además de incorporar criterios de sostenibilidad en cada etapa del proceso de contratación.

La estrategia que siguió el área de cadena de suministro en 2024 estuvo dirigida al proceso de abasto estratégico, el cual consiste en:

1. Seleccionar proveedores sólidos que den certidumbre de abasto, calidad y continuidad de negocio.
2. Trabajar de la mano con usuarios en definición de requerimientos de negocio y matriz.
3. Dar transparencia al negocio y asegurar cumplimiento en contratos a largo plazo.

Con base en esta estrategia ha sido posible:

- Generar ahorros
- Certificar proveedores
- Contratos
- Atención de órdenes de compra en tiempo
- Atención de incidencias al sistema de compras en tiempo
- Sourcing (gasto subastado)

Selección de proveedores

El proceso de negociación con los proveedores se basa en un marco transparente y estructurado, que incluye mecanismos como cotizaciones, análisis de precios unitarios, y licitaciones o subastas cuando corresponde. Una vez seleccionados, los acuerdos se formalizan mediante contratos y se supervisan a través de indicadores de desempeño.

Contamos con un robusto marco normativo que regula la relación con los proveedores. Entre las principales políticas destacan:

- Entrega y recepción de bienes y servicios:
  - Entrega y recepción de bienes y servicios.
  - Gestión del almacén general.
- Gestión de proveedores:
  - Alta, modificación e inactivación de proveedores.
  - Certificación de proveedores.

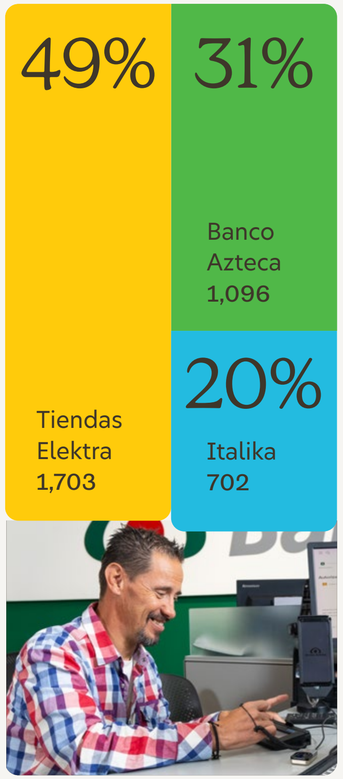
*5,624 **proveedores** de Grupo Elektra activos; **64% son locales.***

*$907,093 **mdp** destinados al pago de proveeduría en 2024; 95.23% del monto fue dirigido al pago de proveeduría local.*

*377 **nuevos proveedores** de Grupo Elektra en 2024.*

Grupo Elektra

Proveedores activos, 2024



Nuevos proveedores



Evaluación y desarrollo de proveedores

Contamos con un proceso de evaluación de desempeño, cuyo objetivo es identificar de forma integral las áreas de oportunidad en nuestros proveedores, impulsando su desarrollo continuo y su permanencia dentro del padrón de proveedores de Grupo Elektra.

Realizamos la evaluación de manera trimestral y está compuesta por siete módulos: uno de carácter cualitativo, que clasifica el tipo de proveedor, y seis módulos cuantitativos que abarcan aspectos clave como la entrega de bienes y servicios, calidad, gestión administrativa, nivel de servicio, valor agregado y confiabilidad. Comunicamos los resultados directamente a cada proveedor, destacando las áreas de mejora y proponiendo planes de acción.

Certificación de proveedores

Como parte de nuestro compromiso con una gestión ética, responsable y sostenible de la cadena de suministro, en conjunto con certificadoras externas especializadas, certificamos a nuestros proveedores. El objetivo es asegurar que cumplen con los más altos estándares operativos, normativos, éticos y ambientales, alineados con nuestros valores y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

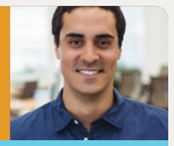
La certificación puede ser integral, básica o esencial, de acuerdo con el alcance de la evaluación. Cada una contempla un conjunto específico de criterios, que incluyen evaluaciones operativas, legales, fiscales, financieras y de seguridad de la información, así como la verificación de antecedentes comerciales, referencias, actividad económica y presencia en listas de observación nacionales e internacionales. En el caso de la certificación integral, se realiza además una visita física a las instalaciones del proveedor.

GRI 410-1

Con el fin de establecer relaciones comerciales que promuevan prácticas responsables en derechos humanos, comercio justo y tecnología sostenible, como parte de la evaluación, se aplica un cuestionario de sostenibilidad que permite valorar el compromiso del proveedor con temas clave abordados por los ODS.

Los resultados son comunicados tanto al proveedor como al área de cadena de suministro. En caso de detectarse observaciones, se clasifican en “críticas” o “no críticas”; para estas últimas, existe la opción de establecer un plan de remediación, el cual permite al proveedor corregir o mejorar los aspectos señalados en un plazo máximo de 90 días naturales. Este proceso también está disponible para proveedores que no hayan sido aprobados o para quienes, aun cumpliendo con los requisitos mínimos, buscan mejorar su calificación. La solicitud de remediación debe realizarse dentro de los 90 días siguientes a la entrega del informe de resultados.

› **Grupo Elektra**
Proveedores certificados



44% Tiendas Elektra 504

33% Banco Azteca 371

23% Italika 263

1,138 proveedores de Grupo Elektra evaluados en 2024.



Negocio inclusivo

Nuestra razón de ser

GRI FS13, FS14, FS15

Nuestra razón de es clara: impulsar el progreso y el bienestar de millones de personas a través del crédito, la inclusión financiera y la oferta de mercancías de clase mundial

Creemos en la Prosperidad Incluyente, que genera mejores condiciones para todos quienes trabajan en búsqueda de mejorar su calidad de vida. Somos una importante fuente de empleo para más de 70,000 colaboradores y un detonador de oportunidades para millones de familias, y a través de la oferta de soluciones accesibles, fomentamos el emprendimiento y la competencia, contribuyendo a la construcción de un México más fuerte y próspero.

Productos inclusivos

Ofrecemos una amplia gama de soluciones que contribuyen al bienestar de la sociedad.

Crea tu propio negocio

Tiendas Elektra impulsa el emprendimiento y la competitividad en México. A través de su catálogo extendido, ofrece una amplia gama de productos de alta calidad ideales para el autoempleo y el desarrollo de los negocios, a precios accesibles y mediante el crédito oportuno, impactando positivamente en el desarrollo de miles de las comunidades.

Conoce más en el Anexo de Tiendas Elektra.

Baz Entregas

Representa nuestro modelo logístico para el reabasto a tiendas y el envío de productos de entrega a domicilio o entrega en punto de venta. Su objetivo es operar de forma más eficiente, ágil y con un menor impacto ambiental, basado en la creación de HUBs y Centros de entrega.

Con esta estructura, las unidades de transporte grandes recorren distancias más cortas, ya que entregan a los HUBs y, desde ahí, se realiza la distribución a tiendas mediante unidades más pequeñas y adecuadas para trayectos urbanos. Esta reconfiguración logística nos permite tener un mejor control operativo y optimizar las rutas, además de que es una clara muestra de nuestro firme compromiso con la sostenibilidad y la reducción de nuestra huella ambiental.

Conoce más en el apartado de Tiendas Elektra



Seguridad vial

En Italika, derivado del *core* de nuestro negocio, asumimos la responsabilidad de permear y crear una cultura vial en la sociedad. A través de un programa de concientización, buscamos desarrollar conductores de motocicleta responsables y conscientes, con los suficientes conocimientos, habilidades y pericia que les permitan ser más eficientes facilitando sus vidas, a través de una movilidad segura.

Conoce más en el apartado de Italika



Educación financiera

Banco Azteca nació con la vocación de ser un motor de inclusión financiera. Nuestro propósito es impulsar la libertad y el progreso económico de millones de personas, ofreciendo productos accesibles como cuentas de ahorro, crédito y seguros que les permitan mejorar su calidad de vida. Con un enfoque en la cercanía y la tecnología, en Banco Azteca facilitamos soluciones ágiles, eficientes y seguras para que cada persona y familia pueda construir un mejor futuro.

De esta forma, en 2014 creamos el Programa de Educación Financiera y Negocios “Aprende y Crece”. Su objetivo es instruir a la población sobre el óptimo manejo de las finanzas personales y promover una cultura emprendedora.

Nuestro compromiso de educar en temas financieros y de negocios no se limita a los clientes de Banco Azteca, sino que abarca a la sociedad en general, buscando satisfacer las necesidades de diferentes grupos de interés.

Conoce más en el anexo de Banco Azteca



En 2024, la Cuenta Somos obtuvo la Insignia SAACIL, otorgada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en reconocimiento a las instituciones que promueven la equidad de género en el sector financiero.

Captación inclusiva: Cuenta Somos

Es una solución financiera diseñada específicamente para mujeres, ofreciendo una tarjeta de débito que se complementa con un esquema de servicios no financieros adaptados a las necesidades de las usuarias. Algunos de los beneficios que proporciona son:

- Chequeo médico anual, que incluye estudios como mastografía, Papanicolaou, química sanguínea de 27 elementos y biometría hemática.
- Consultas presenciales con especialistas, como Ginecólogo, Oftalmólogo y Pediatra.
- Asistencias médica, legal, psicológica.
- Promociones y descuentos.
- Talleres de Educación Financiera.

La importancia de este producto radica en que no solo facilita la administración financiera, sino que también brinda herramientas y servicios que promueven el bienestar integral de las mujeres.

Conoce más en el anexo de Banco Azteca

Guardadito Amigo Migrante

Es una cuenta bancaria diseñada para atender las necesidades de migrantes, refugiados y sus familias en México, facilitando su inclusión en el sistema financiero y brindándoles herramientas para gestionar sus finanzas de manera segura y eficiente.

Brinda beneficios adicionales, como asistencia médica, legal y psicológica, aunado a que permite realizar compras en miles de establecimientos en México y en el extranjero.

Conoce más en el anexo de Banco Azteca



Experiencia del cliente

GRI 417-1, 417-2

En Grupo Elektra estamos comprometidos con escuchar la voz del cliente a través de las encuestas de servicio en todos los canales para ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes, usando el modelo de atención y las herramientas digitales que aseguren la omnicanalidad, con el fin de elevar su satisfacción y fortalecer su lealtad.

Para lograrlo, nos enfocamos en cuatro pilares clave:

- **Atención en puntos de venta.** Optimizamos los procesos para brindar un servicio ágil y eficiente.
- Integración digital y física. Integramos herramientas tecnológicas que facilitan cada interacción, mejorando la comodidad y accesibilidad.
- **Comunicación cercana y efectiva.** Escuchamos activamente a nuestros clientes y estructuramos la información para asegurar que cada mensaje sea claro y relevante.
- **Mejora continua.** Llevamos a cabo un análisis basado en datos y retroalimentación en tiempo real, para optimizar constantemente cada punto de contacto.

Índice de Promotores Neto (IPN)

En Grupo Elektra, la satisfacción del cliente es una prioridad. Para medirla, utilizamos el Índice de Promotores Neto (IPN), una métrica clave que nos permite conocer el nivel de lealtad de nuestros clientes y su disposición a recomendar nuestros productos y servicios. Gracias a esta medición, identificamos áreas de mejora y fortalecemos nuestra propuesta de valor.

Para ello, cada semana realizamos encuestas a través de WhatsApp, en las que hacemos dos preguntas. La primera de ellas es la probabilidad de recomendación a un familiar o amigo en una escala del o al 10, mientras que la segunda cuestiona las razones por las que el cliente asignó ese valor (pregunta abierta).

Con base en sus respuestas, clasificamos a los clientes en tres categorías:

- **Detractores (0-6):** Clientes insatisfechos que podrían afectar nuestra reputación.
- **Pasivos (7-8):** Clientes satisfechos, pero sin un alto nivel de fidelización.
- **Promotores (9-10):** Clientes altamente satisfechos que pueden recomendar nuestra marca.



IPN= % Promotores (9 y 10) − % Detractores (0 a 6)



63.4% IPN en 2024, con base en una muestra de 464,820 clientes.

Un IPN alto indica una experiencia positiva y un alto potencial de crecimiento a través de recomendaciones, mientras que un IPN bajo señala áreas de mejora que pueden impactar en la percepción de nuestra compañía.

En 2024, iniciamos un nuevo desarrollo para precisar nuestra medición, con la finalidad de obtener información más detallada y en tiempo real. Optimizamos la codificación de respuestas para comprender de mejor manera los motivos de calificación. Aunado a lo anterior, estamos trabajando en colaboración con Meta en un nuevo formato para la encuesta, buscando una experiencia más ágil y fluida para nuestros clientes.

Para mejorar la tasa de respuesta, hemos implementado estrategias enfocadas en ampliar el alcance y la efectividad de las encuestas. Esto incluye nuevas metodologías de aplicación y ajustes en la frecuencia de envíos, lo que nos permitirá obtener una muestra más representativa y un análisis más preciso de la percepción de nuestros clientes.

Estrellas de Servicio

Este programa tiene el objetivo de medir la satisfacción de nuestros clientes con la atención que brindan los colaboradores. El cliente recibe una encuesta a través de la aplicación de Banco Azteca o vía WhatsApp una hora después de realizar alguna transacción en nuestros puntos de venta e interactuar con cualquiera de los ocho tipos de Asesor de Grupo Elektra. La evaluación consiste en aplicar preguntas personalizadas por tipo de puesto y tipo de transacción, con la finalidad de que el cliente asigne un valor a su experiencia en una escala del 1 al 5, de acuerdo con lo siguiente:



La relevancia de este programa radica en su enfoque integral, ya que, además de recopilar la valoración de los clientes, proporciona información sobre el desempeño de los colaboradores en cada región según la volumetría, lo que facilita la toma de decisiones en materia de reconocimientos e incentivos.

- *4.62 estrellas promedio en Grupo Elektra*
- *65% de crecimiento del canal de WhatsApp vs 2023*

Atención a quejas y reclamaciones

En Grupo Elektra, recibimos los comentarios de los clientes mediante canales como llamadas telefónicas, encuestas de servicio, WhatsApp, correo electrónico y redes sociales, donde los consumidores externan quejas con base en sus expectativas de un producto o servicio.

Estas quejas son registradas sistemáticamente y canalizadas de manera estructurada a la unidad de negocio responsable, la cual analiza el caso, gestiona la solución (como reemplazos, reembolsos o compensaciones) y da seguimiento para asegurar una resolución portuna. Este proceso busca resolver el problema específico (identificación y solución de la causa raíz), además de mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la confianza en la marca mediante una comunicación clara y efectiva.



- *29,370 quejas recibidas y atendidas en 2024; 75% de ellas fueron resueltas en las primeras 24 horas.*
- *No existieron casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing o información de productos.*

Información sobre productos

GRI 3-3, 417-1

Con la finalidad de dar cumplimiento a la normatividad relativa a etiquetado de productos y proveer a los clientes de los datos necesarios para que lleven a cabo una compra informada, los productos ofrecidos por cada una de las empresas que conforman Grupo Elektra deben contener cierta información clave en sus etiquetas.

Conoce el detalle en el apartado de Tiendas Elektra, Italika y Banco Azteca.

Valor de la marca

En 2024, en Grupo Elektra implementamos diversas estrategias y campañas de comunicación para llegar a nuestros públicos objetivo, entre las que destacan las siguientes:

- Enfoque en la sustentabilidad. Comunicamos activamente nuestros esfuerzos en sustentabilidad, incluyendo la certificación EDGE de 205 tiendas para 2029 y la inversión en prácticas de gestión ambiental, como la instalación de iluminación LED y sistemas de aire acondicionado eficientes. Estas acciones fueron parte de la estrategia para reducir emisiones de GEI y promover la construcción sustentable en México.
- Participación en rankings y reconocimientos. La empresa destacó su inclusión en el ranking MERCO 2024, ingresando por primera vez en la lista de las 100 empresas con mejor reputación corporativa en México, ocupando el puesto 98. Además, fue reconocida por FXC Intelligence en el Top 100 por su liderazgo global en remesas.

Innovación y omnicanalidad

En Grupo Elektra contamos con una estrategia de innovación y omnicanalidad que nos permite ofrecer la mejor experiencia al cliente, fortalecer la eficiencia operativa y asegurar el crecimiento sostenible del negocio. Apostamos firmemente por la tecnología y un enfoque centrado en el cliente para garantizar soluciones ágiles, accesibles y satisfactorias en cada interacción. Nuestra plataforma digital integra un amplio portafolio de productos y servicios, incluyendo mercancía propia, artículos de terceros, servicios financieros e, inclusive, viajes, disponibles desde cualquier dispositivo: celular, tableta, computadora, vía telefónica o directamente en nuestras tiendas

Con base en este enfoque, ponemos al alcance de nuestros clientes diferentes soluciones, como son:

- **Flexibilidad en la compra:** pueden adquirir productos desde cualquier canal: celular, tableta, computadora, vía telefónica o en las sucursales de Tiendas Elektra, según su conveniencia y preferencia.
- **Diversidad de métodos de pago:** pago en línea, en tienda o mediante crédito de Banco Azteca.
- **Experiencia asistida en tienda:** zonas digitales con tabletas y kioskos interactivos para facilitar la compra con apoyo de nuestros asesores.
- **Acceso a un catálogo extendido:** nuestro Marketplace ofrece mercancía propia, productos de terceros y servicios en más de 20 categorías, incluyendo telefonía, línea blanca, cómputo, belleza, muebles, electrónica, deportes, videojuegos, hogar, herramientas, moda, salud, mascotas, alimentos, viajes, películas, música y libros, entre otros.
- **Opciones de entrega eficientes y sin costo adicional:** envío a domicilio o recolección en tienda, gestionado por Baz Entregas o por sellers externos, según el origen del producto. Acceder a un catálogo extendido y productos de terceros, gracias a la expansión de nuestro Marketplace.
- Recibir sus compras sin costo adicional, ya sea en su domicilio o en nuestras tiendas.

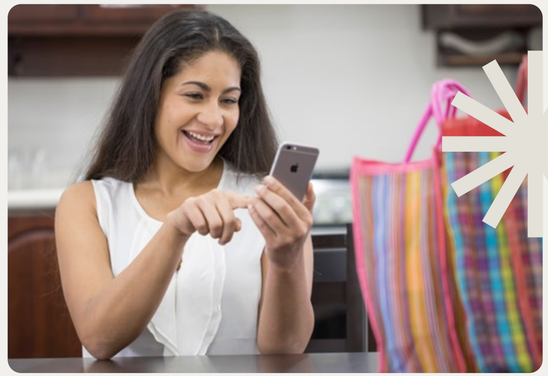
Privacidad del cliente

GRI 3-3, 418-1 SASB CG-EC-220A.1, CG-EC-220A.2, CG-EC-230A.1, CG-EC-230A.2, CG-MR-230a.1, CG-MR-230A.2, FN-CF-220A.2, FN-CF-230A.1, FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CF-230A.3, FN-IN-270A.1, FN-AC-270A.2

En Grupo Elektra, la privacidad de los datos de nuestros grupos de interés, especialmente, de los clientes, es una prioridad dentro de nuestra estrategia de Seguridad de la Información y cumplimiento normativo. Para garantizarlo, implementamos un Programa de Gestión de Privacidad, alineado a la normatividad aplicable, como la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y estándares internacionales de privacidad y seguridad.

El Programa de Gestión de Privacidad se fundamenta en diversos instrumentos, entre ellos:

- Políticas y procedimientos robustos para garantizar el tratamiento adecuado de datos personales.
- Mecanismos de control y monitoreo para prevenir accesos no autorizados o mal uso de la información.
- Capacitación continua a colaboradores para fortalecer la cultura de privacidad y seguridad de datos.
- Tecnologías avanzadas de cifrado y acceso controlado, garantizando el resguardo seguro de la información.



Por medio de estas medidas, fomentamos una cultura de respeto a la privacidad, la transparencia en el uso de la información y la responsabilidad en el tratamiento de los datos personales.

Para reforzar nuestro compromiso, contamos con la Política de Privacidad de Datos de Grupo Elektra, que establece los principios y lineamientos para el tratamiento seguro y responsable de los datos personales en la organización. Entre los temas cubiertos por esta política se encuentran:

- Finalidad del tratamiento de los datos personales.
- Principios rectores de la privacidad y protección de datos (licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad).
- Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) de los titulares de los datos.
- Medidas de seguridad para la protección de la información.
- Reglas de transferencia y tratamiento de datos personales por terceros.
- Procedimientos para atender solicitudes y reclamaciones en materia de privacidad.
- Cumplimiento normativo y marco regulatorio aplicable.



La importancia de esta política radica en que representa un elemento fundamental dentro del ecosistema de cumplimiento y seguridad de la organización, asegurando que el tratamiento de los datos personales se lleva a cabo con base en los más altos estándares de ética, confidencialidad y protección.

Adicionalmente, contamos con un Aviso de Privacidad que brinda a los clientes información clara sobre sus derechos en materia de protección de datos personales. Puede ser consultado en nuestro sitio web, en las sucursales o en la aplicación móvil del banco.

Finalmente, para garantizar la correcta gestión de la seguridad de la información, contamos con el Departamento de Datos Personales, área encargada de asesorar, resolver dudas y atender solicitudes relacionadas con la privacidad, asegurando el cumplimiento de las normas de protección de datos.

Salud y seguridad del cliente

GRI 416-1

En Grupo Elektra, la salud y seguridad del cliente son temas relevantes sobre los cuales asumimos nuestra responsabilidad, pues derivado de la naturaleza de las operaciones y la oferta de productos y servicios de cada unidad de negocio, debemos abordarlos de forma específica y mediante controles particulares.

Conoce más en el anexo de cada negocio

Mejora continua

En 2024, con el objetivo de consolidar nuestro compromiso con la excelencia en el servicio al cliente, seguimos fortaleciendo nuestra red y estructura operativa. Para ello, optimizamos la gestión de recursos, buscando generar un impacto sostenible a largo plazo. Es así que llevamos a cabo 60 aperturas y 241 remodelaciones de los puntos de contacto, con un monto de inversión cercano a los $775 mdp.

Para el diseño de nuestros puntos de contacto, realizamos una revisión previa del Atlas Nacional de Riesgo, con el fin de identificar condiciones relevantes en las zonas donde se ubicarán las tiendas. Entre los factores más importantes a considerar se encuentran: zona sísmica, zona de huracanes, historial de inundaciones, temperaturas extremas, vientos dominantes, entre otros.

Nuestro enfoque de diseño busca optimizar la eficiencia energética, poniendo especial atención en los siguientes elementos:

- **Materiales de construcción:** se especifican con base en su nivel de aislamiento térmico, favoreciendo la conservación de energía.
- **Cubiertas y muros laterales:** fabricados con materiales de alto desempeño en aislamiento térmico, lo que mejora la eficiencia de los sistemas de aire acondicionado.
- **Iluminación:** todas las lámparas instaladas cumplen con los niveles de eficiencia energética establecidos por la NOM-025-STPS-2008 Iluminación, contribuyendo al ahorro energético.
- **Sistemas de aire acondicionado (AA):** se diseñan con equipos que cumplen con los estándares de eficiencia energética y se dimensionan para maximizar el ahorro.

Adicionalmente, llevamos a cabo auditorías internas a cargo del equipo especializado de Grupo Elektra, abarcando desde la revisión de procesos por área, hasta los detalles específicos de cada proyecto.

Conoce más en los apartados de cada negocio. En contacto con el planeta y el Anexo 2. Indicadores de desempeño Grupo Elektra

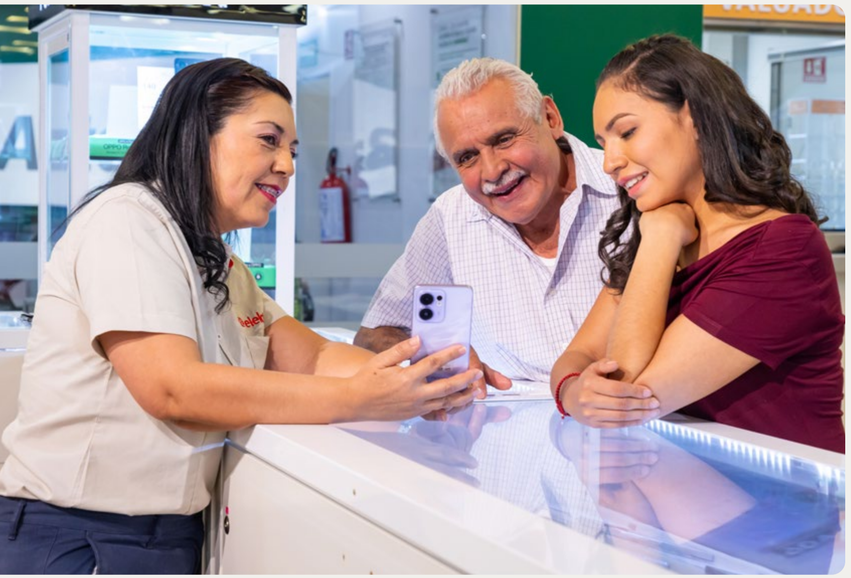
En contacto con la sociedad

Colaboradores

Comunidades



En contacto con la sociedad



Colaboradores

En Grupo Elektra, entendemos que el Capital Humano es un eje estratégico para avanzar hacia un modelo de gestión sostenible y generar prosperidad incluyente. Reconocemos que las personas que integran nuestro equipo no solo aportan su talento y experiencia, sino que también son agentes clave en la creación de valor económico, social y ambiental.

Su compromiso impulsa acciones concretas para promover el desarrollo sostenible y fortalecer nuestra cultura organizacional basada en el respeto a los derechos humanos, la equidad, la inclusión y la ética. Por esta razón, impulsamos un entorno laboral que prioriza el bienestar, promueve las condiciones de trabajo dignas y alienta la participación activa de todos los colaboradores.

A través de una gestión responsable del capital humano, buscamos consolidar relaciones laborales sólidas, promover el desarrollo profesional y contribuir al propósito colectivo de construir una organización resiliente, justa e innovadora.

› Atracción y retención de talento

GRI 401-1

Como parte de nuestro compromiso, la estrategia de atracción y retención de talento está orientada a identificar y seleccionar a las personas más capacitadas y que mejor se alinean con los valores que promovemos como compañía. Nos comprometemos a ofrecer beneficios sociales y compensaciones competitivas que reconozcan el esfuerzo de nuestros colaboradores.

Asimismo, fomentamos un entorno de crecimiento profesional, por medio de programas de formación continua y oportunidades de desarrollo que permitan fortalecer las capacidades individuales y en equipo.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Plantilla

GRI 2-7, 2-30, 405-1

Plantilla por unidad de negocio

Desglose de plantilla



Plantilla por género



Plantilla por categoría laboral y género

Directores



Gerentes



Operadores y/o consultores



Grupo Elektra Plantilla por Grupo de edad y género

Menores de 30



Entre 30 y 50



Más de 50



Índice de rotación 34%

13,533 nuevas contrataciones en 2024

6.6% de los colaboradores son sindicalizados



Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 3-3

Reconocemos que la diversidad es un factor clave para impulsar la innovación y el éxito organizacional. Estamos comprometidos con la construcción de un entorno inclusivo donde todas las personas, sin importar su género, raza, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra característica, tengan acceso a las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo. Creemos que la pluralidad de perspectivas no solo enriquece nuestro entorno laboral, sino que también fortalece la capacidad de ofrecer soluciones creativas y adaptadas a las distintas necesidades de los clientes.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Desarrollo de talento

GRI 404-1, 404-2

Nuestro compromiso con el desarrollo de talento se basa en la convicción de que el crecimiento de nuestros colaboradores está directamente vinculado al crecimiento de Grupo Elektra, convirtiendo así el aprendizaje en la prioridad de todos. Nos esforzamos por potenciar sus competencias, ofreciendo oportunidades de capacitación y formación continuas que favorezcan tanto el desarrollo profesional como personal. Mediante nuestros programas tales como el de Liderazgo innovador con la Universidad de la Libertad y el programa de autoestudio de *Harvard Spark* fortalecemos las experiencias de aprendizaje y desarrollo de habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y crecimiento personal.

Más de **300 mil horas de capacitación** en 2024

+$149 millones de pesos invertidos en capacitación en 2024.

› Capacitación

GRI FS4

Con el objetivo de fortalecer una cultura organizacional orientada a la mejora continua, implementamos una estrategia de capacitación alienada con los objetivos estratégicos del Grupo y enfocada en potenciar el talento humano. Esta estrategia vigente al 2026, busca asegurar que los colaboradores cuenten con las herramientas, habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar su trabajo con excelencia.

A través de una oferta flexible, práctica, autogestionada y con resultados medibles, se promueven entornos de aprendizaje que impulsan el crecimiento personal y profesional. Durante 2024 se abordaron temáticas clave como medio ambiente, derechos humanos, diversidad y prevención del acoso, reafirmando el compromiso con un entorno laboral ético, inclusivo y transparente.

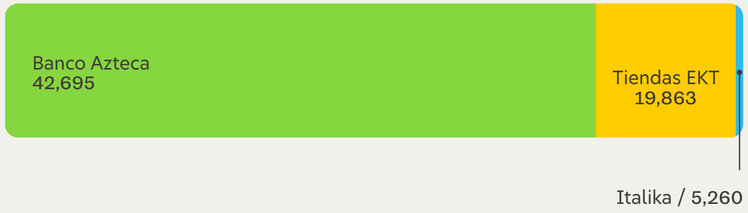
La estrategia de capacitación también contempló iniciativas para el fortalecimiento de las capacidades directivas y operativas, fomentando la colaboración entre áreas. Estas acciones están respaldadas por políticas y el Manual de Capacitación, que garantiza la calidad y la trazabilidad de cada etapa del proceso formativo. Asimismo, desarrollamos programas orientados al aprendizaje práctico con la finalidad de mantener actualizados y a la vanguardia a los colaboradores.

Realizamos diversas capacitaciones centradas en la experiencia directa, promoviendo un aprendizaje continuo en temas clave. Estos programas se basan en cuatro líneas de acción:

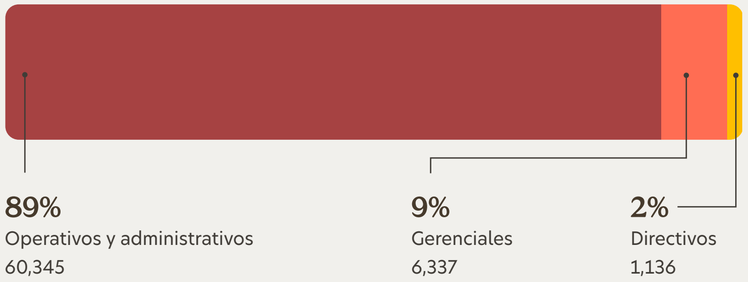
- Promover el desempeño adecuado de los colaboradores
- Fortalecimiento de la cultura organizacional en Grupo Salinas
- Desarrollar habilidades de liderazgo
- Potenciar el desarrollo de capacidades

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Participantes en capacitación por unidad de negocio



Participantes por categoría laboral



La capacitación de colaboradores en gobernanza, se basa en los siguientes temas: PEIC, fraudes y soborno, PLD/PSD, protección de datos personales, código Honestel, ciberseguridad y equidad de género, con un promedio de 17 horas por colaborador.

*En 2024, se capacitaron a **67,818 colaboradores**, con un promedio de **7.2 horas de capacitación** por empleado.*



Capacitación a ejecutivos

Buscamos fortalecer el liderazgo a través de programas orientados a potenciar la visión estratégica, la capacidad de innovación y la toma efectiva de decisiones de los directores de acuerdo con los sectores en los que operan los negocios de la compañía.

A través de estas iniciativas promovemos el crecimiento personal y profesional de los directores, favoreciendo el desarrollo integral de sus equipos, permitiendo que ejerzan sus roles con mayor profundidad y efectividad.

Programas de capacitación a ejecutivos

Programa	Mujeres	Hombres
Liderazgo innovador	44	16
Harvard Spark	74	40
Total	**118**	**56**

Descripción y beneficios

Liderazgo Innovador	Harvard Spark
Este programa busca potenciar las habilidades de liderazgo de los directores para su crecimiento personal, el de sus equipos y de los negocios que dirigen, a través de una experiencia de aprendizaje que rompe silos, fomenta la colaboración e impulsa su desarrollo. Además, fortalece la visión y gestión estratégica, así como la capacidad de innovación de los líderes en un contexto global, ayudándolos a adquirir mayor profundidad en sus roles y decisiones.	Es una experiencia de aprendizaje para directivos donde puedan seleccionar los contenidos más relevantes en su proceso de perfeccionamiento, que contribuyan en su desarrollo personal, el de sus equipos y/0 en de las áreas a su cargo.
Beneficios: Reflexionar sobre el pensamiento empresarial y aprender como romper silos para resolver problemas. Ver el negocio como tuyo. • Explorar el lado humano del liderazgo en sus más altos niveles y cómo activar la cultura, el propósito y los comportamientos necesarios en nuestros colaboradores con colaboración y trabajo en equipo. La única responsabilidad de ser líder es formar a otros. • Utilizar la tecnología y los datos como herramienta de liderazgo e innovación para competir y transformar la experiencia del cliente. • Construir un ecosistema que permita la innovación, así como los procesos y metodologías para hacer las cosas distintas y mejor cada día. Pensar en grande.	**Beneficios:** • Construir habilidades alineadas a las prioridades de la organización • Rutas de aprendizaje y planes personalizados • Mantener a los directivos actualizados en las tendencias • Aprender con pares a través de una red social de aprendizaje
Impacto: • 100 % de permanencia de Directivos enrolados al programa de Liderazgo Innovado EGADE (1ra Generación) • 93% de permanencia de Directivos enrolados al programa de Liderazgo Innovador Universidad de la Libertad (UL) (28/30 Participantes) (2da Generación) • 88.6% Satisfacción de participante 7 Sesiones en EGADE (1ra Generación) • 94.5% Satisfacción del participante Experiencias (8/8 sesiones) (UL) (Septiembre) (2da Generación)	**Impacto:** • 79.5% de utilización de Directivos enrolados al programa Harvard Spark (1ra Generación) • 101% de utilización de Directivos enrolados al programa de Harvard Spark. (80/100 participantes) (2da Generación)

Innovación en la capacitación

Es nuestra prioridad abrir canales para que los colaboradores reciban una capacitación de calidad. Por ello, implementamos la formación en línea de diversos programas, permitiendo el acceso a los cursos desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Este formato flexible promueve la igualdad de oportunidades, fortaleciendo las habilidades y contribuyendo al crecimiento profesional.

Los proyectos que se implementaron en esta modalidad fueron:

- Transformación de Jefe a Formador de Equipo

Actualmente, el taller ya se puede tomar por medio de tres modalidades:

- **E-Learning:** 4,054 colaboradores
- **Taller Virtual:** 299 colaboradores
- **Taller presencial:** 288 colaboradores

- Modelo del Formador Ingreso a la App:
  - Participaron 176 formadores
  - Visualización de contenidos: 12.81% de avance global
  - Participación en webinars: 933 aproximadamente

*Por primera vez, **21,411 colaboradores** realizaron el curso de inducción de Grupo Elektra en línea*

Evaluación de desempeño

GRI 404-3, FS4

Gestionamos la evaluación de desempeño de manera estructurada y anualmente, con un enfoque integral que fortalezca la cultura organizacional basada en la retroalimentación continua. Esta cubre todos los niveles de colaboradores.

Esta evaluación se lleva a cabo en tres fases:

1. **Fijación de objetivos:** enero-marzo. El colaborador y formador se reúnen para fijar objetivos individuales con base en las prioridades y estrategias del negocio y deben ser logradas a final de año.
2. **Revisión semestral:** julio-agosto. El colaborador y formador evalúan el avance de los objetivos y se replantean estrategias, si es necesario, para cumplirlos
3. **Evaluación anual:** enero-febrero. Nuevamente se reúnen para reflexionar acerca de éxitos, fracasos y puntos de desarrollo. Se asigna al colaborador una evaluación sobre los objetivos individuales y de comportamiento.

En cada fase, se fomenta la retroalimentación continua y las conversaciones sobre el desempeño, ya que el proceso consta de una autoevaluación por parte del colaborador, una parte del formador y una conversación de desempeño. Asimismo, las evaluaciones se realizan mediante la plataforma interna Zeus para colaboradores y Talento GS para el resto del personal.

Los resultados de estas se califican en una escala de uno a cinco:

1. Insuficiente
2. Regular
3. Satisfactorio
4. Excelente
5. Extraordinario

El impacto se refleja en la asignación de bonos, movilidad interna y mapeo de talento, así como en la satisfacción de los colaboradores, especialmente en las áreas de liderazgo, desarrollo y reconocimiento. Finalmente, los resultados son compartidos solo con el formador, el evaluado y el departamento de Capital Humano, y en casos específicos, con Auditoría.

Total de evaluaciones en 2024

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	174	541	715
Gerentes	2,061	2,716	4,777
Operadores	20,864	29,690	50,554
Total	**23,099**	**32,947**	**56,046**



La estrategia de evaluación para el personal operativo surge como respuesta a la necesidad de garantizar que todos los colaboradores de la organización cuenten con una evaluación anual. Esta medida busca no solo cumplir con un estándar de equidad y consistencia en los procesos de gestión del talento, sino también fortalecer una cultura organizacional centrada en la retroalimentación continua, el reconocimiento del desempeño y el desarrollo profesional de cada integrante del equipo.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

10 años atendiendo las necesidades de nuestros colaboradores y sus familias

Bienestar

GRI 3-3, 401-2, 404-2

En Grupo Elektra el fortalecimiento de los lazos con nuestros colaboradores es fundamental. Buscamos crear un ambiente de trabajo óptimo que impulse su desarrollo y satisfacción. Para ello, implementamos iniciativas integrales en diversas áreas clave de la vida de nuestro capital humano, tanto dentro como fuera de la empresa.

Buscamos fortalecer nuestra cultura y el orgullo de ser parte del Grupo, a través de diversas experiencias, programas y beneficios diseñados para nuestros colaboradores y sus familias, teniendo siempre como premisa el generar prosperidad incluyente.

Desde hace 10 años, hemos dado los siguientes pasos:

Programa	2014	2024
Estabilidad física y emocional (colaboradores atendidos)	83,000	**130,000**
Programas de bienestar	3	**65**
Programas para atención a mamás (colaboradoras)	8,100	**20,000**
Atención en salud (colaboradores)	475	**47,500**
Kilotón	680 colaboradores 2 toneladas menos	**7,000 colaboradores** 17 toneladas menos
Copa Socios	22 sedes 2,000 participantes	**38 sedes** 6,000 participantes
Cuéntanos (mensajes atendidos)	22	**93,000**
Atención en medios	3 Unidades de Negocio 7 campus	**23 Unidades de Negocio** 620 campus
Biblioteca Socio (consultas)	4,700	**22,000**
Trivia socio (participantes)	4,800	**45,000**
Voluntariado socio	3 programas	**25 programas** 30,000 personas beneficiadas
Comedores	1 comedor 16,700 servicios	**48 comedores** 1.6 millones de servicios
Caminos de la Libertad (obras)	54	**280**



La implementación de programas de bienestar contribuye a crear un ambiente laboral saludable y positivo. Estos programas no solo promueven la salud física y mental de los colaboradores, sino que fortalecen nuestro vínculo con ellos. Ofrecemos apoyo en áreas como salud, educación, desarrollo y esparcimiento para los colaboradores y sus familias.

A continuación, se describen los principales programas de bienestar:

SOMOS FAMILIA

Generamos más de 17 programas entre los que se encuentra: Reyes Magos, Año Nuevo Chino, Día de la secretaria, Mis amigos, Camp Azteca, Monstruitos de 10, Rifa monstruosa, Mamá por siempre, Día del Padre, Mi fiel Amigo, Día de los abuelitos, Lengua materna, Momentos de Vida, Hoy por Ti, Promociones y descuentos y Ventas y ferias corporativas, en los que nuestros colaboradores y sus familias se vuelven parte de nuestra familia y tengan momentos felices.

Lengua materna Promovemos la diversidad lingüística y cultural, conscientes de que las lenguas maternas nos representan, nos dan sentido de pertenencia y reflejan la riqueza cultural de nuestro país.	**+40 videos de colaboradores** expresando su orgullo por preservar su lengua materna
Monstruitos de 10 Reconocemos el esfuerzo y la excelencia académica de los hijos de nuestros colaboradores con 9.5 de promedio o más, y los impulsamos a perseguir sus metas y alcanzar sus sueños.	**1,900 niños** recibieron un kit escolar que incluyó una mochila con útiles



Lengua materna



Monstruitos de 10

Hoy por ti A través de una fondeadora interna, recaudamos recursos económicos que utilizamos para apoyar a colaboradores con problemas de salud o afectados por desastres naturales.	**2022** 28 colaboradores $188,000 recaudados **2023** 24 colaboradores $207,000 recaudados **2024** 68 colaboradores $550,000 recaudados
Promociones y descuentos Realizamos alianzas con diversas empresas para que brinden productos y servicios a precios especiales que beneficien a nuestros colaboradores. A través de este programa, mejoramos su calidad de vida, aumentamos su satisfacción laboral, fomentamos la lealtad e incrementamos la productividad.	**2021** 320 convenios **2022** 340 convenios **2023** 430 convenios **2024** 400 convenios activos
Ten presente tu futuro (Jubilados) La etapa de jubilación de nuestros colaboradores debe de ser llevadera. Apoyarlos con pláticas de sensibilización ante esta nueva etapa de su vida es muy importante. Asimismo, a todos los retirados les hacemos llegar un reconocimiento como agradecimiento de sus años de trabajo.	Corporativo presencial 12 Geografía virtual 51 Acompañamientos 26

TE QUEREMOS SANO

GRI 3-3, 403-3, 403-6, 403-7

Queremos que nuestros colaboradores y sus familias estén sanos física, mental, emocional y espiritualmente, para lo cual continuamos desarrollando programas de salud que nos ayuden a prevenir enfermedades relacionadas con el trabajo, beneficiando de esta manera a las personas y las empresas del Grupo. Actividades como: Ferias y jornadas de la salud, Jornadas de Vacunación, Kilotón, Nutrición Lactarios, Salud GS, Webinars de Salud, Cortesías Salud Digna, Beneficios Dentalia, Consultas y Servicios, Comedores, Medicina China, Apoyo psicológico y Apoyo espiritual.

Ferias y Jornadas de la Salud

A través de las Ferias de la Salud, fomentamos entre los colaboradores una cultura de prevención acercándoles estudios y revisiones gratuitas o con costos preferenciales, durante todo el año. Entre los servicios que ofrecemos se encuentran: electrocardiogramas, estudios de gabinete, mastografías, oftalmología, toma de glucosa y vacunas, entre otros.

6,780 colaboradores
beneficiados

7,080 dosis gratuitas
de vacunas en 2024

Kilotón

Programa permanente creado para motivar a los colaboradores a mejorar sus hábitos, de la mano con expertos en nutrición y deporte quienes les ayudan a perder peso y medidas, realizar cambios en su dieta y aumentar la actividad física.

4,500 colaboradores
han mejorado sus hábitos de salud

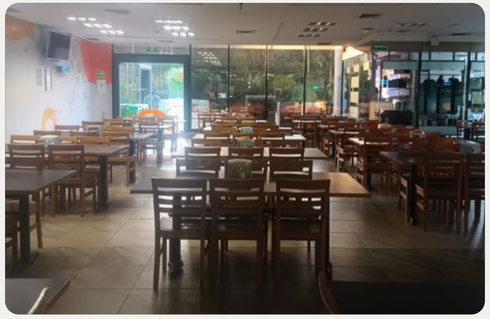
En 2024 se registraron pérdidas de peso y grasa equivalentes a más de
1 tonelada



Ferias y Jornadas de la Salud y Salud GS



Kilotón Total



Comedores

Nutrición

Ofrecemos asesorías y consultas nutricionales gratuitas para nuestros colaboradores, ayudándoles a cumplir sus objetivos, mejorar hábitos alimenticios , acompañados de profesionales certificados y sin la necesidad de tener que salir de la oficina.

5,764
asesorías nutricionales

3,000
consultas corporativas

300
asesorías en la feria de la salud

2,443
asesorías Salud GS

Salud GS

Proporcionamos atención remota con médicos, psicólogos y nutriólogos a nuestros colaboradores con la finalidad de cuidar su salud física y mental, además de brindar información y recomendaciones personalizadas de salud a través de canales digitales.

4,800
consultas de psicología

2,500
consultas médicas

2,390
asesorías nutricionales

Cortesías Salud Digna

Estudios gratuitos para los colaboradores y sus familias, además de que promovemos una cultura de prevención y apoyamos a su economía.

+7,000 cortesías
de estudios gratuitos en 2024

Comedores

Continuamos trabajando para ofrecer a nuestros colaboradores, comedores adecuados que cumplen con los estrictos estándares de calidad, dietas equilibradas y servicios que brindan opciones para ahorrar tiempo y mantener una alimentación saludable.

+1,530,000 comidas
servidas desde 2021

4 comedores renovados en Corporativos, 5 en Toluca y 2 en CEDIS Megapark y Guadalajara en 2024

Comedores
2021: 4
2022: 42
2023: 48
2024: 51

AMPLIAMOS TUS HORIZONTES

Fomentamos hábitos que promueven diversidad cultural y reactivan la creatividad en los colaboradores, acercando herramientas y poniendo a su alcance actividades, libros, podcast y más como: Podcast CEA, Libros CEA, Día del libro, Donación de libros, Biblioteca Socio, Microcuento, Socio de Película, Premios Oscar, Trivia Socio, Trivia Búnker, Cornelio y BADA.

Podcast CEA A través de diversos Podcasts, acercamos a los colaboradores a contenidos literarios que fomentan la cultura e impulsan su creatividad.	**8,400 reproducciones** desde el inicio del programa en 2021
Biblioteca Socio Ofrecemos a los colaboradores una biblioteca digital, impulsando el crecimiento intelectual, el desarrollo profesional y la creación de nuevas ideas y soluciones, ayudándolos también a reducir es estrés y mejorar su salud mental.	La biblioteca cuenta con más de **1 millón de libros** disponibles y **4,500 licencias** premium **13,500 colaboradores** solicitaron préstamos en 2024



Los reyes de Capta



Los Ases de Elektra

RECONOCEMOS TU TALENTO

Creamos concursos que impulsan su creatividad y reconocen su incentiva, que les permiten expresar su talento sin límites y mejorar. Concurso de Innovación, Canta al Son, Premios Libélula, Reyes de la Capta, Los Ases de Elektra.

Concurso de Innovación A través de esta iniciativa, más de 1,000 colaboradores pusieron a prueba sus ideas y talento para innovar y generar mejoras en todos los negocios. En 2024, llevamos a cabo la tercera edición del concurso. A través de diversos Podcasts, acercamos a los colaboradores a contenidos literarios que fomentan la cultura e impulsan su creatividad.	**800** proyectos recibidos **25** proyectos finalistas **3** proyectos ganadores
Reyes de Capta El objetivo del concurso fue abrir cuentas de captación, incrementar saldos en Nómina y Ahorro e Inversión, celebrando a los mejores asesores en una experiencia inolvidable con nuestro presidente, Ricardo Salinas.	En 2024, superamos la meta de **$1,800 millones de pesos**
Los Ases de Elektra Durante 8 semanas este concurso motivó a colocar más préstamos a consumo en telefonía, hogar, movilidad y marketplace. Los 50 colaboradores ganadores, pudieron conocer en persona a nuestro presidente Ricardo Salinas.	Incremento de **7% en ventas** por parte de los asesores con respecto a 2023

CREAMOS PROSPERIDAD INCLUYENTE

Buscamos que cada colaborador, sus familias y nuestras comunidades, vivan el propósito e ideas de Grupo Salinas, para generar valor económico, social y ambiental, a través de la creación de entornos favorables, donde México pueda crecer y prosperar. Para ellos realizamos eventos como: Juguetón, Día del Niño, Caminos de la Libertad, Socio Líder, Líder con Estrella, Sally el líder de la manada, Certificación Worldblu, Mujeres GS, Voluntariado GS y ESR (Empresa Socialmente Responsable).

Caminos de la Libertad

En 2024, nos unimos a la iniciativa Caminos de la Libertad, en su celebración número veinte, lo que nos inspira a valorar y defender las libertad como un valor esencial de la humanidad.

Líder con estrella

Medimos el liderazgo a través de una prueba de reconocimiento sobre los valores habilidades que debe tener un formador en Grupo Salinas, identificando, fortalezas y áreas de mejora, además de detectar el talento de los colaboradores que han sido reconocidos como líderes en sus equipos de trabajo.

Cerca de **12,000 formadores** fueron evaluados (62%)
Participación del 40% de la plantilla de Grupo Salinas

Mujeres GS

A través de este programa, fomentamos el crecimiento personal y profesional de las colaboradoras, a través de redes de apoyo en un ambiente laboral de respeto y libertad, que impulse su liderazgo. En 2024, contamos con iniciativas como: Campaña 8M, Programa de liderazgo femenino, Programa de educación financiera, relanzamiento de micrositio, impresión del libro Hazlo por ti y 4 desayunos.

Contamos con **21 aliadas** en Mentorías GS



Mujeres GS



Vida y Movimiento



Voluntariado GS



Caminos de la libertad

Voluntariado

Generamos actividades que contribuyen a una convivencia con el medio ambiente. También organizamos un evento en el que destacamos e impulsamos a quienes generan prosperidad incluyente y trabajan en equipo por el bienestar y la libertad de nuestro país.

18,000 horas
de voluntariado en 27 estados de la República

200
eventos de voluntariado

9,000
personas beneficiadas

CELEBRACIONES

Somos una organización unida por valores y grandes emociones, que fortalecemos el reconocimiento, la integración, la alegría y el talento de los colaboradores. Entre nuestras celebraciones se encuentran: Vida y Movimiento, Orgullo de mi país, Tradición viva, Día de la Virgen, Navidad y Cumpleaños entre otros.

Vida y Movimiento

Una celebración para los colaboradores por su trayectoria dentro de la empresa, para mostrarles que valoramos su trabajo y el tiempo que han vivido y crecido dentro de la compañía, logrando grandes éxitos.

140 colaboradores
con 20 y 25 años de antigüedad

155 colaboradores
con 25 años de antigüedad y 75 con 30 años

Orgullo de mi país

Concurso en el que invitamos a los colaboradores a capturar con sus cámaras los momentos, lugares y tradiciones que reflejan su amor y orgullo por México, conectándonos con la cultura y riqueza de nuestro país.

1,340
participaciones en 2024

Rally Navideño
Juego que puso a prueba las habilidades y destrezas de los colaboradores para encontrar las pistas y completar el rally. Realizamos de igual forma una versión virtual, que le permitió a todos disfrutar del espíritu navideño, con este divertido reto.

16,100
colaboradores participaron en 2024

SOMOS EQUIPOS COMPETITIVOS

El deporte es parte fundamental del desarrollo integral de las personas, razón por la cual invitamos a todos nuestros laboradores a participar en actividades deportivas y culturales durante el año. Copa Socios, Juegos Bancarios, Torneos Internos, Zona Gamer, Pequeños campeones, Socios Corredores, Clases de Fitness y Quiniela Super Bowl.

Copa Socios
Torneo de fútbol a nivel nacional, en el que nuestros colaboradores muestran su espíritu competitivo y su pasión por el deporte. Nuestro torneo es en modalidad fútbol 7, ramas varonil y femenil.

2024
38 sedes en 22 estados

272 equipos / 269 varoniles / 3 femeniles

5,560 participantes

Juegos Bancarios
El evento deportivo más grande del mundo bancario reúne a más de 60 instituciones financieras mexicanas, en una justa deportiva y cultural. Participamos en 33 disciplinas: 22 deportivas y 11 culturales.

790 colaboradores

540 hombres y 250 mujeres

45 entrenadores



Copa Socio


Juegos Bancarios

Torneos internos
Con la finalidad de fomentar el trabajo en equipo, el compañerismo y el deporte, en Corporativo invitamos a participar en disciplinas como basquetbol, futbol, boliche y tocho bandera.

Participación de **2,500 colaboradores**

COMUNICACIÓN A LAS UNIDADES DE NEGOCIO

Difundimos la comunicación de presidencia, programas y proyectos tanto de Bienestar como de las distintas Unidades de Negocio, hacia los colaboradores y apoyamos a los negocios ofreciéndoles estrategias integrales de comunicación transversal en diferentes medios.

25 Unidades de Negocio, **49** medios y más de **600** campus

INTEGRACIÓN

Queremos sumar los talentos personales y colectivos de todos los colaboradores y empresas, porque sabemos que la unión hace la fuerza. Amplificar la colaboración y potenciar capacidades entre nuestra gran diversidad de negocios e individuos. Jalmo, Libera tu Mente, Festival por la Libertad.

Festival por la Libertad
Colaboramos con la difusión y distribución de los boletos para este evento en el que Italika celebró 20 años.

+8,600 boletos
entregados en 4 corporativos



Seguridad y salud ocupacional

GRI 3-3, 403-5, 403-7

Los colaboradores son el motor de nuestras operaciones. En cada entrega, gestión o atención brindada, llevan consigo el compromiso y la excelencia que nos caracterizan en Grupo Elektra. Por ello, cuidar su integridad es nuestra prioridad. En un entorno donde coexisten negocios de diferentes giros, los desafíos en materia de seguridad son variados, pero el compromiso es uno solo: proteger a quienes hacen posible nuestra operación.

Debido a la naturaleza de algunas funciones –como el manejo de italikas en procesos de cobranza, el trabajo en planta en la línea de ensamble o la logística en puntos de venta–, ciertos puestos enfrentan riesgos ocupacionales. Ante ello, hemos adoptado un enfoque proactivo que impulsa una cultura preventiva en cada unidad de negocio, buscando reaccionar ante incidentes y anticiparnos a ellos mediante prácticas responsables, equipos de protección adecuados y protocolos de actuación estandarizados en la medida de lo posible en toda la compañía.

La capacitación continua es una herramienta clave en este esfuerzo. De manera periódica, impartimos formación orientada a reforzar el conocimiento en materia de seguridad y salud ocupacional:

- Capacitación anual en seguridad y salud.
- Pláticas de 5 minutos.
- Alertas de seguridad donde damos aviso a todo el personal sobre los accidentes ocurridos.
- Certificaciones en el uso de equipos específicos.

Esta estrategia de formación está adaptada a los riesgos específicos de cada sector: maniobras seguras en motocicleta, ergonomía en estaciones de trabajo industriales, manejo de montacargas y protocolos de atención en tiendas. Más allá del cumplimiento normativo, buscamos empoderar a nuestros colaboradores para que identifiquen y gestionen riesgos, promoviendo entornos laborales seguros y resilientes.

Asimismo, con la finalidad de generar una cultura de prevención, llevamos a cabo diversas campañas, entre las que se encuentran:

- Vacunación, con el objetivo de administrar las dosis proporcionadas por el sector salud.
- Salud femenina, para la detección temprana de cáncer cervicouterino.
- Salud masculina, para la detección temprana de cáncer de próstata.
- Prevención de enfermedades estacionales.
- Revisión general de salud, por medio del chequeo general de sangre.

Conoce más en el apartado de cada uno de los negocios



Satisfacción y compromiso de los colaboradores

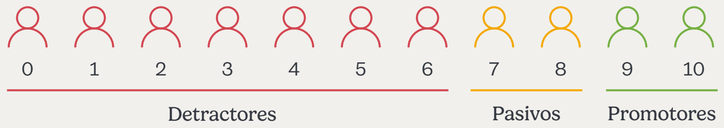
En Grupo Elektra, estamos comprometidos con la creación de un entorno donde la satisfacción de nuestros colaboradores sea una prioridad. Estamos convencidos de que un equipo satisfecho y motivado es el motor de nuestro éxito, ya que su bienestar se refleja en un mayor sentido de pertenencia, aumenta la productividad y asegura una experiencia excepcional para el cliente.

Para medir este compromiso, utilizamos el Índice de Promotores Neto (IPN), una herramienta clave que evalúa la satisfacción y lealtad de nuestro equipo hacia la empresa y sus respectivas áreas. Al enfocarnos en el IPN, no solo fomentamos un ambiente laboral positivo, sino que también aseguramos la retención del talento y el logro de nuestros objetivos, tanto individuales como organizacionales.

- *232,064 colaboradores encuestados*
- *73.8% IPN del colaborador*

Para calcular el IPN entre los colaboradores, se clasifican según la calificación que ellos otorgan en la encuesta de satisfacción laboral, realizada exclusivamente a través de la plataforma Zeus. La clasificación es la siguiente:

- **Promotores:** calificación de 9 y 10
- **Pasivos:** calificación de 7 y 8
- **Detractores:** calificación de 0 a 6



El resultado final del IPN se obtiene restando el porcentaje de detractores al porcentaje de promotores. Para el año 2024 se definieron los siguientes objetivos:

- Mantener una tasa estable de respuestas con respecto al año anterior, alcanzando más del 85% del total de colaboradores.
- Reducir los tiempos de entrega de resultados
- Optimizar el proceso de envío de estructuras por parte de Capital Humano, los cuáles se lograron en su totalidad.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Encuesta de la felicidad

Para conocer el grado de satisfacción de nuestros colaboradores, contamos con la encuesta de felicidad, se aplica de forma trimestral a los colaboradores de Grupo Elektra para conocer su nivel de satisfacción, motivación y felicidad.

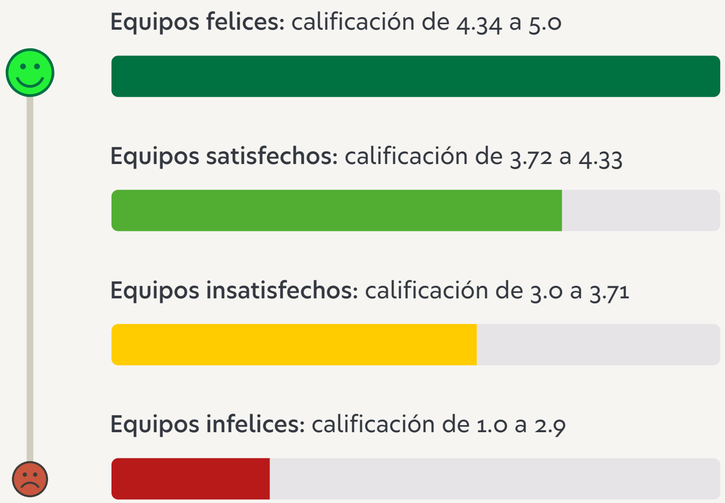
Para las empresas de Grupo Elektra, la satisfacción y felicidad es un estado óptimo en el que, si el colaborador aporta actitud positiva y disposición para aprender, además de que la organización contribuya a generar las condiciones necesarias, las personas lograrán sentirse bien, hacer bien su trabajo y atender mejor al cliente.

La encuesta está integrada por 16 reactivos distribuidos en cinco dimensiones:

- Balance
- Orgullo y Pertenencia
- Desarrollo
- Calidad de liderazgo
- Reconocimientos

A través de esta estructura, la encuesta permite tomar acciones para que, por un lado, los colaboradores se sientan felices en su trabajo y, por el otro, los líderes contribuyan a generar un clima laboral sano, incluyente y óptimo.

La encuesta es aplicada a través de la aplicación Zeus. El score de felicidad se obtiene con un modelo matemático llamado bosques aleatorios con árboles de decisión, y considera una escala de 1 a 5 con los siguientes rangos:



Como parte de la mejora continua que nos caracteriza, en 2024 trabajamos en la automatización de bases y procesos para eficientar la obtención de los resultados de la encuesta, logrando reducirlos a dos semanas, una vez terminada la encuesta. Para 2025 tenemos previsto optimizar procesos con las áreas de Desarrollo Organizacional y Zeus para el consumo de información directa.

Con base en los resultados obtenidos en 2024, la dimensión Reconocimientos tuvo una mejora en la percepción frente al resultado obtenido en 2023, pues 3,608 colaboradores se sienten felices y satisfechos. Por esta razón es importante generar acciones que ofrezcan oportunidades de crecimiento a nuestros colaboradores con un proceso transparente y homologado.

De igual forma, la dimensión Balance mantuvo el índice de felicidad de 2023 a 2024, sin embargo, presentó un aumento en el número de colaboradores que se sienten infelices e insatisfechos, por lo que debemos establecer iniciativas para impulsar el equilibrio vida-trabajo de nuestro personal.

Conoce más en el apartado de Nuestros negocios y el Anexo Indicadores de desempeño Grupo Elektra

231,029 participantes *en la Encuesta de felicidad de Grupo Elektra en 2024; +34.9% vs 2023.*

El 87% de los colaboradores, *se sienten felices y satisfechos de trabajar en una empresa líder en México, lo que contribuye a un ambiente laboral positivo.*

63,930 colaboradores *son felices y están satisfechos con la capacitación que reciben, pues gracias a ella pueden hacer bien su trabajo y aplicar sus talentos.*



Comunidades

GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1, 413-2

Desarrollo socioeconómico

Reafirmamos nuestro compromiso con la transformación social mediante la participación activa en iniciativas que promuevan el bienestar y el desarrollo de la sociedad.

Con el objetivo de ampliar nuestro impacto, priorizamos la creación de alianzas estratégicas con organizaciones sociales y gubernamentales para implementar programas de educación, salud, medio ambiente y cultura, generando valor en las comunidades donde tenemos presencia.

Donativos y patrocinios

GRI 3-3, 415-1

En Grupo Elektra trabajamos para generar oportunidades para todas las personas, guiados por una sola misión: crear prosperidad incluyente. A través de campañas de donativos y patrocinios, fortalecemos iniciativas que impactan positivamente a la sociedad

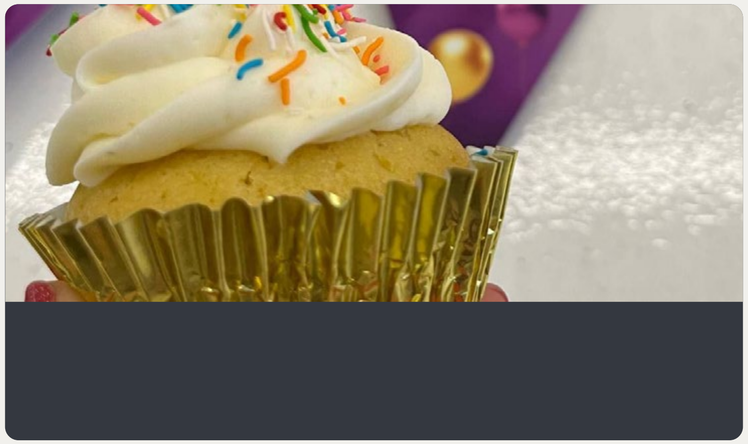
Bajo la estrategia de #ApoyarNosToca, brindamos apoyo al Comité Olímpico Mexicano, acompañando a sus atletas desde los Juegos Olímpicos de París 2024 hasta la siguiente edición en Los Ángeles 2028.

Con el propósito de democratizar el acceso al arte, fomentamos la feria de arte BADA, una plataforma donde los artistas pueden comercializar sus obras directamente, sin intermediarios, generando ingresos directos y sustento económico para los artistas. Gracias a este esfuerzo, apoyamos a más de 20 jóvenes artistas, haciendo de esta feria en un escaparate para el impulso y consolidación de sus carreras.

› *Política de Donaciones y Patrocinios*

Contamos con una Política de Donaciones y Patrocinios que prohíbe el apoyo económico a partidos políticos, aspirantes a precandidatos o candidatos a cargos de elección popular con el objetivo de salvaguardar el principio de equidad en las contiendas electorales.





De igual forma, dentro de nuestros principios se encuentra evitar la realización de donaciones o patrocinios a organizaciones que no cumplan con nuestros valores y ética empresarial.

› *Donaciones*

Grupo Elektra

2022		2023		2024	
Donaciones monetarias	Donaciones en especie	Donaciones monetarias	Donaciones en especie	Donaciones monetarias	Donaciones en especie
$206,947,280	$58,861	$180,097,500	$42,177	$193,025,000	$8,707

Aseguramos la transparencia a nuestros grupos de interés dando seguimiento a cada donación y patrocinio, registrando toda transacción.

› *Voluntariado*

Contamos con el Programa de Voluntariado GS para fomentar la participación de nuestros colaboradores en diversas iniciativas de Fundación Azteca.

› *Total de voluntarios y horas de voluntariado*

Grupo Elektra

Año	2022	2023	2024
Número de voluntarios	9,660	12,796	4,579
Horas de voluntariado	24,831	32,892	13,737

Fundación Azteca

Impulsamos iniciativas orientadas a transformar la vida de miles de personas en las comunidades donde operan las distintas empresas del Grupo.

Este esfuerzo se fundamenta en tres pilares estratégicos:

- **Juventud.** Brindamos herramientas y habilidades para formar a los lideres del mañana. Este pilar está integrado por programas educativos que buscan identificar y potenciar el talento y promover la cultura del mérito y la libertad como eje rector.
- **Sociedad.** Contribuimos al fortalecimiento del trabajo de las organizaciones civiles y emprendedores sociales para que, en conjunto, potenciemos sus beneficios y amplifiquemos el impacto.
- **Medio ambiente y cuidado animal.** Trabajamos en programas de concientización y educación sobre la preservación de nuestro entorno.

En 2024 renovamos por cuarta ocasión la certificación ISO 37001: 2016 Sistema de Gestión Antisoborno. Esta herramienta, establece los requisitos necesarios y proporciona una guía para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión Antisoborno, promoviendo una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento.

JUVENTUD

› *Modelo Educativo Azteca*

En 1997 inauguramos la primera escuela de nivel secundaria y bachillerato en la Ciudad de México. Debido al éxito alcanzado, desarrollamos el Modelo Educativo Azteca, un enfoque aplicable a escuelas públicas, que nos ha permitido llegar a un mayor número de jóvenes talentosos en todo el país, en colaboración con los gobiernos estatales.

Además, impartimos educación personalizada que facilita la identificación y el fortalecimiento de las habilidades individuales de los alumnos, al mismo tiempo que promueve el desarrollo de competencias socioeconómicas clave para su desarrollo integral.

Se brinda capacitación a los docentes y se les otorgan las herramientas necesarias para desarrollar el talento de los estudiantes.

De manera complementaria, se implementan programas de mentorías, pasantías *(internships),* conferencias y talleres que amplían la perspectiva de vida de los alumnos, acercándolos a experiencias diversas y enfocadas en el desarrollo de su potencial y libertad de acción basadas en la libertad.



En **2024** logramos:
17 escuelas beneficiadas | **7,313 alumnos** matriculados

El modelo educativo se distingue por las siguientes características:

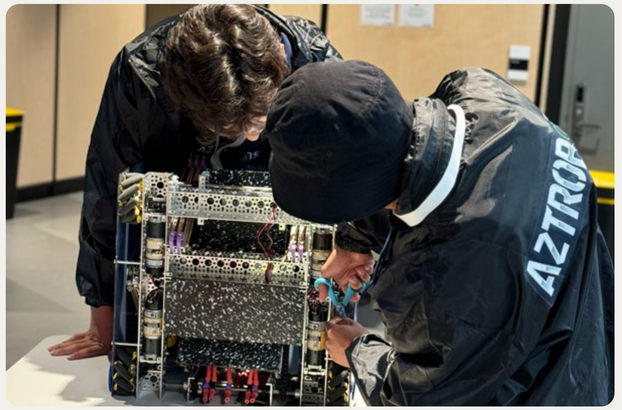
- **Escalabilidad y adaptabilidad:** puede ser implementado en diferentes contextos sociales y educativos.
- **Impulso a la movilidad social:** contribuye al aumento de los ingresos de los estudiantes y mejora su logro educativo en comparación con generaciones anteriores.
- **Desarrollo integral:** logra el máximo desarrollo de liderazgo, carácter, talento y creatividad de los estudiantes con alto desempeño.
- **Permanencia escolar:** asegura la continuidad educativa, reduciendo el abandono escolar.

Alumnos beneficiados a través del programa de becas

Indicadores	2022	2023	2024
Personas beneficiadas (CDMX)	2,045	2,186	2,084
Alumnos de secundaria	1257	1,512	1,463
Alumnos de bachillerato	788	674	621
Personas beneficiadas (Estatal)	2,353	5,103	5,229
Alumnos de secundaria	1,556	3,125	2,291
Alumnos de bachillerato	787	1,978	2,938

- El **Modelo Educativo Azteca** es medible y cuantificable: por cada peso invertido se generan $5.23 MXN en valor social
- Gracias al programa de Internships y con el apoyo de diversas unidades de Grupo Salinas logramos la participación de **120 alumnos en 2024**
- El programa de Mentorías vinculó a **270 alumnos** con más **de 250 líderes** de Grupo Salinas





› *Robótica*

Como parte de la iniciativa Plantel Azteca fomentamos el desarrollo de habilidades en robótica mediante la impartición de clases especializadas a alumnos de secundaria y bachillerato. Además, contamos con una alianza con *For Inspiration and Recognition of Science and Technology* (FIRST) que nos permite formar parte de concursos de robótica tanto nacionales como internacionales.

Indicadores	2022	2023	2024
Personas beneficiadas (CDMX)	67	72	87
Alumnos de secundaria	40	33	41
Alumnos de bachillerato	27	39	46
Personas beneficiadas (Estatal)	347	384	583
Alumnos de secundaria	260	271	369
Alumnos de bachillerato	87	113	214



- **4,951** alumnos participantes
- **110** conciertos
- **28** Orquestas Sinfónicas y Coros Esperanza en distintos estados del país

› *Esperanza Azteca*

Identificamos e impulsamos el talento musical de jóvenes, brindándoles una formación integral que les permite transformar sus comunidades.

Este sistema educativo y cultural abarca desde orquestas sinfónicas y coros infantiles y juveniles, hasta la educación superior.

Indicadores	2022	2023	2024
Matrículas del instituto		112	185
Estudiantes de licenciatura	139	77	96
Estudiantes de nivelación	51	35	89
Maestros	23	38	45

› *Orquestas Sinfónicas y Coros Esperanza Azteca*

Nuestros alumnos reciben cuatro horas de clases, cinco días a la semana, con maestros especializados, generando en ellos autoestima y sentido de pertenencia a través de la música.

› *Institución Superior Música Esperanza Azteca*

Ofrecemos la Licenciatura de Música con especialización Instrumento Sinfónico, Pedagogía Orquestal y Dirección Coral.

› *Sinfónica Azteca*

Sinfónica Azteca en alianza con Orquesta de las Américas, seleccionó a 86 jóvenes músicos mexicanos y extranjeros para ser parte de una experiencia transformadora. Tras un riguroso proceso de selección en el que se postularon más de 1,000 jóvenes, los ganadores participaron en la Academia Virtual, donde recibieron clases con maestros reconocidos con el objetivo de desarrollar sus habilidades de liderazgo.

SOCIEDAD

› *Vive sin drogas*

Promovemos una cultura de bienestar físico y emocional a través de pláticas educativas y actividades deportivas orientadas a sensibilizar sobre la importancia de una vida sana y libre de adicciones. Estas acciones son impartidas por expertos en la materia y se centran en informar acerca de las consecuencias del consumo excesivo de alcohol y otras sustancias, destacando a su vez los beneficios de adoptar hábitos saludables.

- Impactamos a **50 millones de personas** a través de distintos canales de comunicación.

En 2024 logramos:

Más de **49,000 horas** de voluntariado

Sumar a más de **580 empresas** y aliados estratégicos

8,633 comunidades beneficiadas en **32 estados** y **299 municipios**

La inauguración de la **segunda ludoteca Juguetón** instalada en el Centro Médico Nacional "La Raza"

› *Juguetón*

Desde su creación en 1995, la iniciativa Juguetón de Grupo Salinas y TV Azteca ha buscado sensibilizar a la sociedad, las instituciones y el sector empresarial acerca de la importancia de construir una comunidad solidaria. A lo largo de los años se ha consolidado como la fábrica de sonrisas más grande del mundo, recolectando y donando juguetes a niños en situación vulnerable.

Además, Tiendas Elektra facilita la participación de la comunidad al servir como centro de acopio para las donaciones, permitiendo que más personas se unan a esta causa y contribuyan a llevar alegría a miles de niños durante las festividades.





MEDIOAMBIENTAL Y CUIDADO ANIMAL

› *Huella Azteca*

Diseñamos e implementamos campañas de sensibilización orientadas a la esterilización, la adopción responsable y la donación de alimentos para perros y gatos en situación de calle, promoviendo el bienestar animal y la participación comunitaria.

En 2024 realizamos más de 10 eventos colaborativos de esterilización que contribuyeron a prevenir el nacimiento de aproximadamente 30,000 animales en riesgo de vivir en situación de calle.

2,406 esterilizaciones realizadas en 2024

› *Turismo Sostenible*

Como parte de los reconocimientos otorgados en la Convocatoria de Turismo Sostenible y Market Ready, organizada por Fundación Azteca en alianza con Tiendas Elektra, Aeroméxico, La Mano del Mono y SUSTENTUR, se premiaron los tres mejores proyectos con un viaje a Madrid, España, para asistir a la Feria Internacional de Turismo (FITUR) 2024, uno de los eventos más relevantes del sector a nivel global.

28 proyectos seleccionados | 3 proyectos reconocidos | 3 menciones honoríficas

› *Cultivadoras de Agua y Clima*

Con el objetivo de promover un futuro más sostenible y equitativo, apoyamos el liderazgo de mujeres mexicanas que desarrollan proyectos enfocados en la conservación del agua, la preservación de la biodiversidad y la mitigación de los efectos del cambio climático. Esta iniciativa se lleva a cabo en alianza con Heineken México y la Cooperación Técnica Alemana (GIZ).

	2022	2023	2024
Solicitudes recibidas y evaluadas	132	328	150
Emprendedores beneficiados	603	421	28
Personas beneficiadas	195,605	234,541	1,280

› *Gala de la Tierra*

En abril de 2024 llevamos a cabo la edición anual de la "Gala de la Tierra" en alianza con Heineken México, con la finalidad de generar conciencia y compromiso a favor del medio ambiente, conectando con líderes y especialistas del sector.

Durante el evento se dieron a conocer los mejores 28 proyectos seleccionados de nuestra convocatoria "Cultivadoras de Agua y Clima" y se reconocieron las mejores fotografías del séptimo reto fotográfico "El Agua y la Vida Silvestre".

Alcanzamos una audiencia superior a 5,500 personas por medio de la transmisión en vivo del evento

En contacto con el planeta

Gestión ambiental

Energía

Emisiones

Agua

Residuos

Biodiversidad



En contacto con el planeta

Gestión ambiental

En el año 2024, se invirtieron 81 MDP en equipos eficientes, de los cuales 19.5 MDP se asignaron a iluminación LED y 61.5 MDP a aires acondicionados en puntos de contacto y corporativos.

Energía

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

En 2024 avanzamos con paso firme hacia la eficiencia energética en torno a la obtención de la certificación EDGE *(Excellence in Design for Greater Efficiencies)* con el objetivo de certificar 205 tiendas para el año 2029. Esta evaluación, desarrollada por la *International Finance Corporation (IFC),* la cual, exige una reducción mínima del 20% en el consumo energético, consumo de agua y uso de materiales.

Iniciativas 2024

- Obtención de certificación EDGE para 20 puntos de contacto de Tiendas Elektra, las cuales superaron el estándar mínimo en el consumo energético, logrando un ahorro promedio del 41%, equivalente a 2,098 MWh anuales.
- En 2024 se inició la instalación de 77 sistemas fotovoltaicos los cuales se concluirán en 2025, por lo que hasta entonces se verán reflejados sus beneficios.



Nuestros objetivos a mediano y largo plazo son los siguientes:

- Certificar 25 tiendas más en 2025, con un ahorro estimado de 1,266 MWh anuales.
- Instalar 163 sistemas fotovoltaicos adicionales a los 77 iniciados en 2024, para contar con una capacidad total instalada de 20MWp y una generación de 32GWh anuales, lo que representa el 53% del consumo anual de las tiendas donde se instalarán, generando ahorros estimados de $80 MDP anuales.

Fuentes de obtención de datos:
Alcance 1: Cuentas contables de gastos de combustibles SAP
Alcance 2: Recibos de cobranza centralizada de CFE
Para el cálculo de las emisiones atmosféricas generadas por Grupo Elektra, la metodología utilizada, está basada en la Ley General de Cambio Climático (LGCC) y su Reglamento en materia del Registro Nacional de Emisiones; los factores y fórmulas se obtienen del Diario Oficial de la Federación (DOF) que indica las particularidades técnicas para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero.

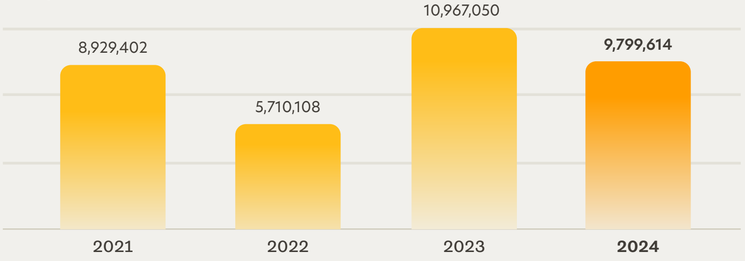
1. Consumo de energía Grupo Elektra

Volumen de combustibles (L)

Combustibles	2021	2022	2023	2024
Gasolina	8,302,524	5,235,723	10,783,016	9,699,103
Diésel	108,460	313	45	65,308
Gas L.P.	518,418	474,072	183,989	35,203
Total	**8,929,402**	**5,710,108**	**10,967,050**	**9,799,614**

Consumo total de combustibles (L)

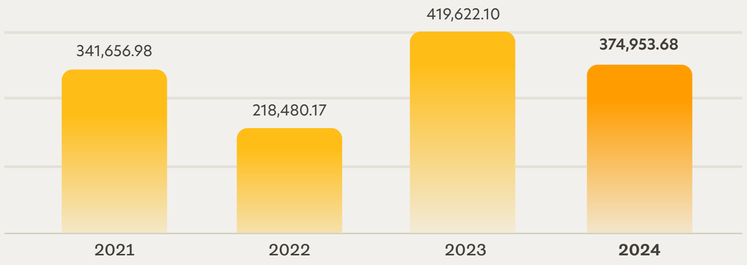
Grupo Elektra



2. Energía de combustibles

Combustibles	2021	2022	2023	2024
Gasolina	317,671.96	200,329.73	412,580.78	371,108
Diésel	4,149.84	11.98	1.72	2,499
Gas L.P.	19,835.18	18,138.46	7,039.60	1,346.90
Total	**341,656.98**	**218,480.17**	**419,622.10**	**374,953.68**

Energía total de combustibles GEKT (GJ)
Grupo Elektra

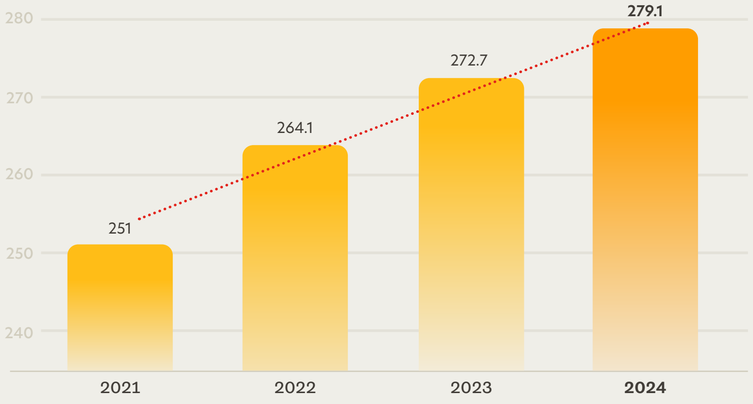


3. Consumo de energía eléctrica Grupo Elektra

Energía Eléctrica Consumida (GWh)

CFE				RENOVABLE				TOTAL			
2021	**2022**	**2023**	**2024**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
166.9	279	190.6	189	84.1	85.1	82.1	90.1	251	264.1	272.7	279.1

Consumo total de energía (GWh)
Grupo Elektra



Fuente de energía	GJ
Gasolina	329,124.51
Gas LP	918.89
Diésel	2,479.85
Fuentes renovables	323,405.00
Electricidad	679,625.00
Total	**1,335,553.25**

Notas:
- Las cantidades de combustibles y fuentes de energía consideradas en el cálculo fueron:
  - **Combustible de fuentes móviles:** 9,069,852litros de gasolina y 65,308 litros de diésel.
  - **Combustibles de fuentes fijas:** 35,203 litros de gas LP.
  - **Energía de fuentes renovables:** 69.03 GWh provenientes de energía eólica y 21.08 GWh proveniente de otras fuentes de energía renovable (geotérmica).
  - **Energía de fuentes no renovables:** 189 GWh de electricidad.
- El cálculo fue estimado con base en el análisis y revisión de más de 45,000 facturas del sistema SAP y reportes de combustibles por las Unidades de Negocio.
- Los datos fueron recopilados con base en el gasto de cada combustible y suma de volumen para fuentes móviles (flotillas, montacargas) y fijas (plantas de emergencia).

Conoce más en el Anexo 1. Indicadores de desempeño Grupo Elektra

Consumo de **90 GWh** de energía proveniente de fuentes renovables, equivalente a **323,405 GJ**

Intensidad energética de **19.52 GJ**/colaborador*

16% de reducción en los GJ por consumo de electricidad

1% de reducción en los GJ consumidos provenientes de combustibles fósiles**

* La intensidad energética fue calculada considerando un consumo energético de 1,335,553.25 GJ y 68,423 colaboradores. ** Son las emisiones de dióxido de carbono (CO_2) derivadas de la quema de combustibles fósiles por el proveedor eléctrico para la generación de la energía que se consume para la operación de las Unidades de Negocio. Las emisiones se calculan de acuerdo con los MWh consumidos por no servicio (RPU) CFE. La metodología de cálculo utilizada fue el análisis y revisión de más de 60,000 recibos de energía CFE y Grupo Dragón (fuentes renovables) para el consumo eléctrico.

Emisiones

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

Derivado de la naturaleza de las operaciones de Tiendas Elektra, Italika y Banco Azteca, las emisiones generadas son resultado del consumo de energía. Por ello resulta crucial contar con medidas para gestionar adecuadamente la energía, implementar tecnología eficiente en corporativos y sucursales, llevar a cabo el mantenimiento preventivo y eficientar el uso de la energía.

Iniciativas 2024

- Certificación de 20 puntos de contacto, reduciendo 919 tCO_2e, de acuerdo con los estándares EDGE.

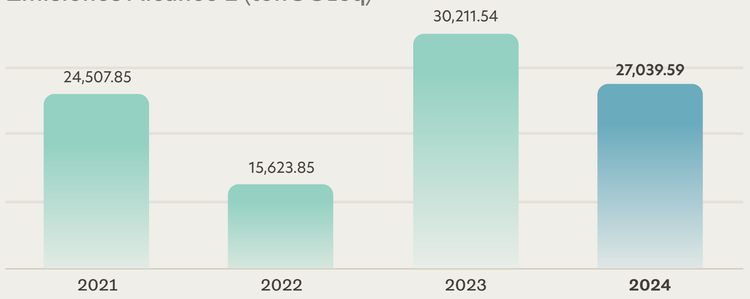
Nuestro objetivo hacia el corto y mediano plazo es continuar con la hoja de ruta para la certificación de 205 puntos de contacto para 2029, por lo que para 2025 tenemos previsto certificar 25 puntos de contacto más, con lo que evitaremos la emisión de 22 tCO_2e anuales por punto de contacto, acumulando 562 tCO_2e al cierre de 2025.
Emisiones Alcance 1 Grupo Elektra

Emisiones Alcance 1 Grupo Elektra

Emisiones ($tonCO_2eq$)			
2021	2022	2023	2024
24,507.85	15,623.85	30,211.54	27,039.59

Grupo Elektra

Emisiones Alcance 1 ($tonCO_2eq$)



Notas:
- El cálculo considera dióxido de carbono (CO_2), metano (CH4) y óxido nitroso (N2O).
- El estándar utilizado para el cálculo fue la Ley General de Cambio Climático y su Reglamento en materia del Registro Nacional de Emisiones y el ACUERDO que establece las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero publicado en el DOF el día 03/09/2015.
- La fuente utilizada para el cálculo fue el Factor de Emisión Anual del Sistema Eléctrico Nacional. Esto para alcance 2
- En el Informe de Sustentabilidad del año anterior, reportamos 28,699 tCO_2e para 2023, sin embargo, debido a ajustes en los métodos de cálculo, el resultado fue modificado a 30,212 tCO_2e.

Intensidad de emisiones de 19.2 tCO2e/colaborador*

* La intensidad de emisiones fue calculada considerando la emisión de tCO2e por concepto del Alcance

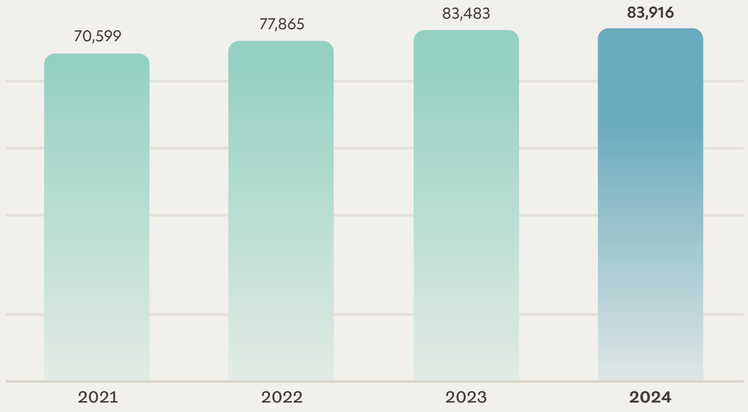
Emisiones Alcance 2 Grupo Elektra

Total de emisiones de CO_2 por tipo de energía

CFE				RENOVABLE				TOTAL			
2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
70,599	77,865	83,483	83,916	35,574	37,018	35,960	40,004	106,173	77,865	83,483	83,916

Grupo Elektra

Emisiones de Co_2 por energía no renovable alcance 2



Notas:
- El cálculo considera únicamente dióxido de carbono (CO_2).
- Los factores de conversión utilizados fueron: 0.423 para 2021, 0.435 para 2022, 0.438 para 2023 y 0.444 para 2024, factores publicados por la CRE de forma anual
- La fuente utilizada para el cálculo fue el Factor de Emisión Anual del Sistema Eléctrico Nacional (tCO2/MWh).
- Los métodos de cálculo tuvieron modificaciones, por lo que las emisiones Alcance 2 presentan variaciones respecto a lo reportado en el Informe de Sustentabilidad 2023.Reportar los datos de emisiones por energía no renovable como se indica en la tabla y gráfica.

Conoce más en el Anexo 1. Indicadores de desempeño Grupo Elektra.

Agua

Ante el creciente desafío que representa la escasez de agua en el mundo y, especialmente, en México, en Grupo Elektra asumimos la responsabilidad de adoptar una gestión hídrica consciente, eficiente y sostenible. Esto implica cumplir con la normativa vigente e implementar iniciativas para la optimización del uso del recurso en nuestras operaciones, promoviendo el reúso del agua, invirtiendo en tecnologías de bajo consumo y asegurando una descarga responsable.

Adicionalmente, la obtención de la certificación EDGE asegura una reducción mínima del 20% en gasto de agua, por lo que el avance en nuestras metas hacia 2029 también representa un logro significativo en torno al consumo de agua.

Iniciativas 2024

- Instalación y mantenimiento de equipos ahorradores, como llaves economizadoras para sanitarios, excusados (3.8 litros por descarga) y mingitorios (1 litro por descarga).
- La obtención de la certificación EDGE para 20 puntos de contacto, equivale a un ahorro promedio de 58% en el consumo de agua, lo que se traduce en una reducción anual de 9,977 m³/año.

Considerando estos resultados y las estimaciones con base en la plataforma EDGE, estimamos un ahorro de 172 m³/año en el gasto de agua por punto de contacto, totalizando 4,294 m³/año al cierre de 2025.

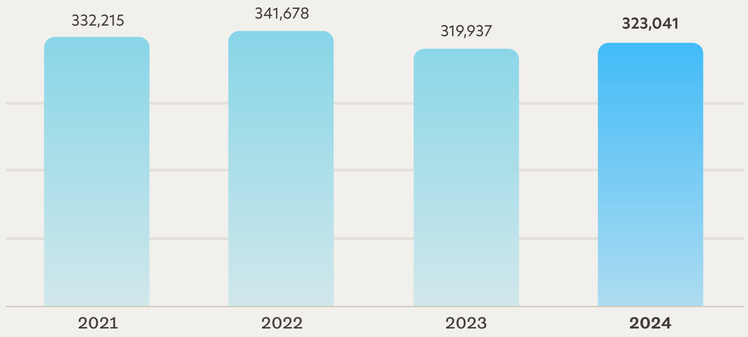
Conoce más en el Anexo 1. Indicadores de desempeño Grupo Elektra

Consumo de agua (m³)

2021	2022	2023	2024
332,215	341,678	319,937	323,041

Grupo Elektra

Consumo de agua (m³)



Nota. Los métodos de cálculo tuvieron modificaciones, por lo que el consumo de agua presenta variaciones respecto a lo reportado en el Informe de Sustentabilidad 2023.



Residuos

En Grupo Elektra contamos con la política de Manejo de Residuos Sólidos Urbanos y Residuos Valorizables en corporativos y el Reglamento para la Recolección de Residuos Valorizables, instrumentos que establecen cómo llevar a cabo su separación, disposición, almacenamiento y recolección.

Con base en ellos, hemos establecido un proceso para el manejo integral de los residuos valorizables, desde su clasificación hasta el almacenaje dentro de cada corporativo. Posteriormente, se realiza la recolección por parte de un proveedor externo, quien lleva a cabo el pesaje por tipo de residuo y su envío a reciclaje.

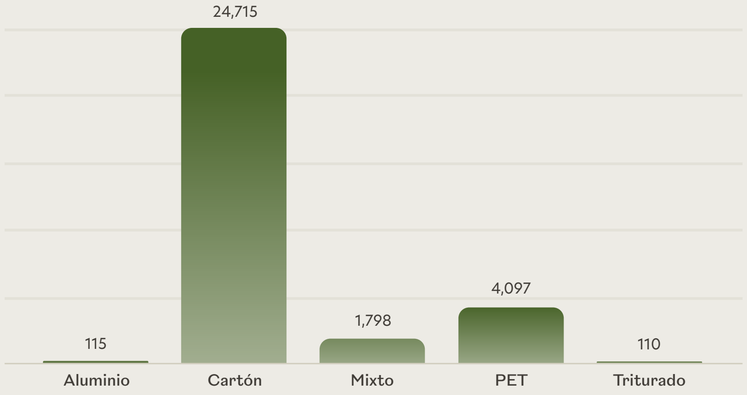
30.8 toneladas de residuos enviadas a reciclaje

Residuos valorizables generados Grupo Elektra

Residuos	Resultado 2024 (kg)
Aluminio	151
Cartón	24,715
Mixto	1,798
PET	4,097
Triturado	110
Total	**30,871**

› **Grupo Elektra**

Residuos valorizables



Nota. Los métodos de cálculo tuvieron modificaciones, por lo que el consumo de agua presenta variaciones respecto a lo reportado en el Informe de Sustentabilidad 2023.

Biodiversidad

Grupo Elektra ha iniciado una evaluación estratégica para identificar los riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza en cada unidad de negocio. Este esfuerzo busca fortalecer tanto el desempeño financiero como la gestión de riesgos ambientales y aumentar la transparencia en materia de sostenibilidad. En 2025, comenzaremos evaluaciones piloto basadas en la metodología LEAP (Localizar, Evaluar, Analizar y Preparar) recomendada por el Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con la Naturaleza (TNFD). Además, se llevará a cabo una identificación preliminar de las partes interesadas para comprender mejor cómo nuestras operaciones y cadenas de valor pueden interactuar con los recursos naturales. Informaremos sobre el progreso y los resultados de estas evaluaciones, así como sobre los avances en la adopción gradual de las recomendaciones del TNFD, en nuestros próximos informes de sostenibilidad.

Prácticas de negocio responsable

Descarbonización de puntos de contacto



Prácticas de negocio responsable



Bajo el enfoque de prosperidad incluyente para crear valor de largo plazo para nuestros grupos de interés, impulsamos el crecimiento económico, fortalecemos el bienestar social y promovemos prácticas responsables con el entorno.

Como parte de este compromiso, implementamos prácticas de negocio responsable, enfocadas en integrar criterios de sostenibilidad en cada aspecto de las operaciones. Estas prácticas incluyen el uso eficiente de los recursos, ahorro energético, análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, entre otros.

En este contexto, a continuación, presentamos las iniciativas que se llevaron a cabo durante 2024.

Descarbonización de puntos de contacto

En línea con este compromiso, en diciembre de 2023, la Compañía emitió Certificados Bursátiles ligados a la sostenibilidad por Ps.2,500 millones, con el objetivo de certificar 205 puntos de contacto bajo el estándar EDGE *(Excellence in Design for Greater Efficiencies)* entre 2023 y 2029, lo que representa el 17% de las 1,220 Tiendas Elektra con sucursal de Banco Azteca en México al cierre de 2022.

Hemos logrado obtener estas certificaciones gracias a la implementación de diversas medidas que reducen el impacto ambiental de nuestras operaciones, como la utilización de materiales con aislamiento térmico, iluminación LED, aires acondicionados de bajo consumo, termostatos programables, sistemas de ahorro de agua, reducción de materiales en la construcción, y separación de residuos.

Este esfuerzo es fundamental tanto para Grupo Elektra como para México, ya que los puntos de contacto por certificar abarcan una superficie total de 307 mil m2, equivalente al 35% de los 869,908 m2 acreditados con EDGE en el país al cierre de septiembre de 2023.

La emisión cuenta con una satisfactoria calificación crediticia, respaldada por Sustainalytics, quien emitió una Segunda Opinión (SPO) favorable, calificando los indicadores de sustentabilidad como adecuados y ambiciosos.

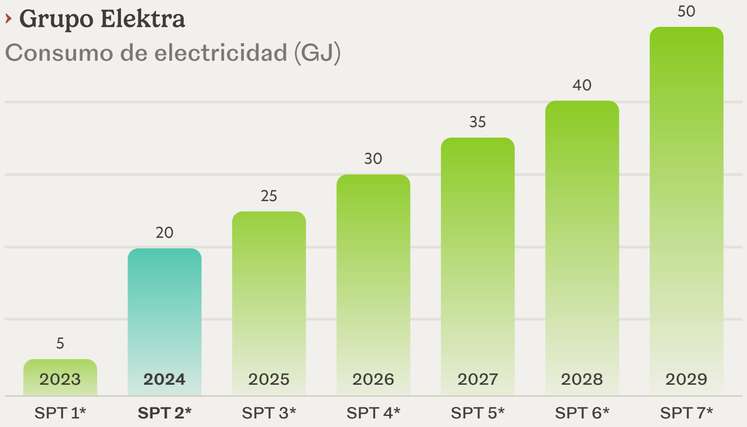
En 2024 avanzamos en la certificación de otras 20 unidades, sumando 25 puntos de contacto.

Emisor	ELEKTRA*		
Fecha de emisión	6 de diciembre de 2023		
Moneda	MXN		
Vencimiento	2029		
Importe emitido	Ps. 2,500 millones		
Calificación	HR AA por HR Raitings AA/M por Verum AA-.mx por Moody's		
Indicador clave de desempeño (KPI)	205 Tiendas Elektra, que cuenten con un Banco Azteca en su interior, certificadas con edificación sustentable EDGE nivel 1		
Segunda Opinión (SPO)	**Sustainalytics**		
	Línea base	**Solidez de los KPI**	**Ambición de los SPT**
	2022	Adecuado	Ambicioso

Objetivos de Desempeño Sustentable (SPT)

De conformidad con el Marco de los Principios de Bonos Vinculados a la Sostenibilidad (SLBP), administrados por la International Capital Market Association "ICMA", hemos determinado la ruta para cumplir con el objetivo a 2029 de la siguiente forma:

Grupo Elektra
Consumo de electricidad (GJ)



*SPT al 31 de diciembre del año indicado.

Al cierre de 2024, logramos el SPT 2

Marco de financiamiento de los certificados bursátiles ligados a la sustentabilidad

Como parte del compromiso que tenemos con la sustentabilidad y la integración de los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) a la estrategia de negocio, en Grupo Elektra reconocemos la importancia del papel que tienen las finanzas sostenibles en la transición hacia una economía baja en carbono.

Contamos con un Marco de financiamiento apegado a los Principios de Bonos Vinculados a la Sostenibilidad de 2023 del ICMA (International Capital Market Association), bajo los cuales Grupo Elektra puede emitir bonos vinculados a la sustentabilidad.

Para garantizar el cumplimiento de las metas, cada año realizamos una evaluación de alineación y avance sobre los objetivos planteados en el Marco de Financiamiento Vinculado a la Sostenibilidad de Grupo Elektra. En línea con nuestro compromiso de transparencia y en cumplimiento con los Objetivos de Desempeño Sustentable (SPT, por sus siglas en inglés), se realizó la evaluación de cumplimiento de Sustainalytics para el periodo 2024. Los resultados fueron satisfactorios y demuestran la completa alineación con los objetivos definidos en nuestro marco de sustentabilidad.

Conoce más detalles acerca de este Marco.

Selección del indicador clave de desempeño (KPI): Edificaciones sostenibles

De conformidad con nuestro compromiso de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en las operaciones, y considerando la escala y cobertura de las sucursales de Banco Azteca y Tiendas Elektra en México, hemos puesto en marcha iniciativas para hacer más eficientes los espacios donde se realizan las operaciones y el uso de los recursos en la Compañía. Entre ellas se encuentran la puesta en marcha de estrategias y tecnologías para el uso eficiente de los recursos hídricos y la reducción de residuos, así como las enfocadas en el ahorro y eficiencia energética.

Con base en lo anterior, buscamos asegurar que las tiendas estén alineadas a los marcos de edificación sostenible en los rubros de energía y agua, así como en la reducción del impacto ambiental de las instalaciones.

KPI	**Certificación EDGE** 205 tiendas con certificación de edificación ecológica EDGE Certified (nivel 1)

Meta
Certificación de edificios sustentables EDGE de al menos 205 tiendas al 2029.

- ✓ **SPT 1:** Al 31 de diciembre de 2023: 5 tiendas certificadas.
- ✓ **SPT 2:** Al 31 de diciembre del 2024: 20 tiendas certificadas.
- SPT 3: Al 31 de diciembre del 2025: 25 tiendas certificadas
- SPT 4: Al 31 de diciembre del 2026: 30 tiendas certificadas
- SPT 5: Al 31 de diciembre del 2027: 35 tiendas certificadas
- SPT 6: Al 31 de diciembre del 2028: 40 tiendas certificadas
- SPT 7: Al 31 de diciembre del 2029: 50 tiendas certificadas

Las acciones de mejora en la construcción de las tiendas se han traducido en una reducción en el consumo energético de aproximadamente 128 MWh al año por tienda, lo que representa en promedio una disminución de 29% anual en el consumo, en comparación con una tienda sin las medidas de eficiencia energética establecidas por el Sello de Energía al que se alinea Grupo Elektra. Esto ha permitido optimizar el uso de recursos y reducir las emisiones derivadas de las operaciones.

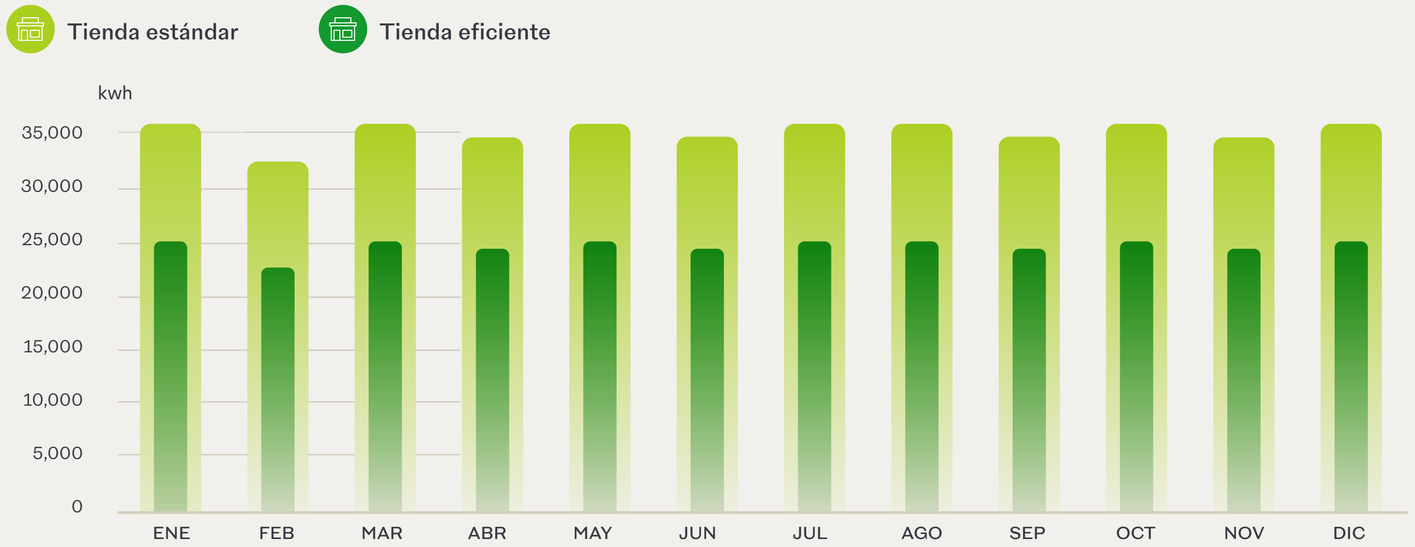
Cabe destacar que desde 2017, toda nueva construcción de las tiendas Elektra incluye elementos de eficiencia que ha contribuido a evitar la emisión de 64 tCO_2e por tienda al año. Con el proyecto de certificación EDGE estimamos evitar la emisión de 3,575 tCO_2e.

Contribuimos al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 3, 7, 9, 12 y 13, favoreciendo la creación de sitios sostenibles.

A través del diseño con el que se construyen las Tiendas Elektra, hemos demostrado que tenemos un ahorro de energía promedio del 42%, un ahorro de agua promedio de 58% y finalmente un ahorro de energía incorporada en los materiales promedio del 89%.

Buscamos diseñar tiendas que tengan un efecto positivo para el medio ambiente, generando impacto duradero no solo para nuestros colaboradores en su trabajo diario, sino también para nuestros clientes, en sus visitas cotidianas.

Comparativo de consumo energético en Tienda Estándar vs Tienda Eficiente (kWh)



Desempeño del Objetivo de Sustentabilidad (SPT)

EDGE *(Excellence in Design for Greater Efficiencies)* es un sistema de certificación creado por la IFC *(International Finance Corporation),* miembro del Grupo del Banco Mundial, que brinda una herramienta de transformación de mercado para edificios sostenibles y es validado por la GBCI *(Green Business Certification Inc.),* entidad independiente de prestigio global.

EDGE evalúa los siguientes indicadores:

	Ahorros en consumo de energía	Ahorros en consumo de agua	Energía incorporada en materiales
EDGE Certified	20%	20%	20%
EDGE Advanced	40%	20%	20%
Zero Carbon	100%	20%	20%

Para lograr la certificación, todos los proyectos deben alcanzar el estándar EDGE Certified de 20% de mejoría en cuanto al uso de energía, agua y materiales en comparación con la práctica de construcción local.

Para conocer el detalle de las eficiencias en cada tienda certificada en 2023 y 2024, consulta el Anexo 2. Indicadores de desempeño Grupo Elektra.

Avance en los objetivos 2024: SPT 2

Tiendas certificadas	Tiendas Edge Advanced	Tiendas EDGE Certified	m² eficientes
20	15	5	35,568

Ahorro promedio de energía	Ahorro promedio de agua	Ahorro promedio de energía incorporada en materiales
42%	58%	89%

En 2024, 70% de las tiendas fueron certificadas como Edge Advanced Certificate y 30% como Edge Certified. Este avance representa ahorros de energía de más de 40% y una disminución de al menos 20% en el consumo de agua y materiales en las tiendas certificadas.

Del total de tiendas certificadas desde 2023, 72% de las tiendas cuentan con el nivel Edge Advanced Certificate y 28% con el nivel Edge Certified.

Avances en eficiencia energética

Posterior al proceso de certificación, realizamos un análisis del desempeño de los 20 puntos de contacto certificados en 2024. El resultado se traduce en avances significativos en eficiencia energética:

- Cinco tiendas tuvieron un ahorro promedio del 36%, mientras que otras dos han registrado un 25% de reducción en consumo, lo que resalta el impacto positivo de la optimización en infraestructura, iluminación y climatización.
- En cuanto a iluminación, la actualización de luminarias permitirá incrementar la eficiencia, a través de la optimización del proceso de clasificación y selección de los equipos.
- En cuanto al aire acondicionado, la adopción de sistemas con Integrated Energy Efficiency Ratio (IEER) puede representar una mejora importante, ya que este sistema ofrece una eficiencia superior al 34% en comparación con el Energy Efficiency Ratio (EER) tradicional.

Estos resultados refuerzan la importancia de continuar con estrategias de optimización energética que beneficien tanto el desempeño operativo como la sostenibilidad de las tiendas.

Nuestros negocios

Grupo Elektra

Tiendas Elektra

Italika

Banco Azteca



Nuestros negocios

Grupo Elektra

GRI 2-1, 2-6

Grupo Elektra S.A.B. de C.V es una compañía, dedicada a la prestación de servicios financieros y de comercio especializado. Se posiciona como una empresa líder en América Latina, atendiendo principalmente a los segmentos socioeconómicos C+, C, C- y D+, y destacándose como el mayor proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en Estados Unidos por medio de su subsidiaria Purpose Financial, enfocada a la clase trabajadora de ese país.

Sus orígenes se remontan a la década de 1950 cuando inició sus operaciones como fabricantes de transmisores de radios. Posteriormente, evolucionó hacia el sector comercial, inaugurando la primera tienda Elektra en México en 1957.

Actualmente, Grupo Elektra opera con 6,150 puntos de contacto a través de sus tiendas Elektra, Salinas y Rocha, y con Banco Azteca en México y Centroamérica , así como con sucursales de Purpose Financial en Estados Unidos.

A continuación presentaremos a cada uno de los negocios que integran tanto a la división comercial como a la financiera: **Tiendas Elektra, Italika y Banco Azteca.**



- **Puntos de contacto:** *5,335 en México, Guatemala, Honduras y Panamá*
- *815 en Estados Unidos*

Tiendas Elektra

GRI 2-1, 2-6

Tiendas Elektra se dedica a la **comercialización** de una **amplia gama de productos y servicios**, disponibles tanto en sucursales físicas, como a través de canales digitales. Esta estrategia multicanal permite a la compañía **ofrecer una experiencia de compra accesible y conveniente a nuestros millones de clientes.**

Operaciones

En las operaciones de Tiendas Elektra contamos con una amplia red de más de 1,200 puntos de contacto, distribuidos estratégicamente en México, Guatemala y Honduras. El piso de venta promedio en México es de más de 1,000 m2, esta sólida infraestructura comercial permite brindar a los clientes una cobertura extensa y accesible, facilitando el acceso a productos para su vida diaria.

Estrategia comercial

En un entorno cada vez más competitivo, nos orientamos a construir una experiencia de compra cercana al consumidor, creando momentos felices. Para ello, desarrollamos un enfoque que prioriza la accesibilidad desde distintos canales, facilitando que las personas encuentren y adquieran lo que necesitan de manera rápida, eficiente y alineada con sus hábitos y preferencias. Nuestra estrategia se centra en:

- **Acceso multicanal:** Contamos con una extensa red de sucursales físicas distribuidas en zonas estratégicas, complementadas por canales digitales: Esta combinación permite que nuestros clientes puedan acceder a productos y servicios desde cualquier lugar, de manera rápida y segura.
- **Calidad y precios competitivos:** Garantizamos productos de alta calidad a precios accesibles, ofrecemos una amplia variedad de artículos que consta de: electrodomésticos, tecnología, muebles, artículos para el hogar, motocicletas, etc.





- **Facilidad de pago:** uno de los diferenciadores que nos caracteriza es que tenemos un modelo de financiamiento accesible. Contamos con múltiples opciones de pago y crédito que se adaptan a las necesidades de los clientes, permitiéndoles acceder a productos de alto valor de forma asequible.

Servicio al cliente

En Tiendas Elektra tenemos un enfoque de excelencia de servicio al cliente. Nos enfocamos en brindar una atención personalizada en cada punto de contacto, tanto físico como digital, asegurando así una experiencia de compra satisfactoria y confiable. Acompañamos a los clientes en cada etapa del proceso de compra, desde la selección de productos hasta la gestión de su crédito, destacando el compromiso de la marca con la satisfacción del cliente.

Líneas de negocio

Nos posicionamos como un referente del sector comercial, gracias a una estructura organizacional sólida, que se divide en tres líneas de negocio:

- **Hogar**
- **Movilidad**
- **Conectividad**

Estas líneas de negocio están diseñadas para satisfacer las necesidades de sus clientes mediante el acceso a productos de calidad, servicios innovadores y una amplia red de distribución.

Cada una de ellas, juega un papel fundamental en el desarrollo de Tiendas Elektra, y además nos permite ofrecer soluciones completas y accesibles a diversos sectores clave. Nos enfocamos en crear un ecosistema integral que facilite la vida de los clientes, brindando tecnología, equipamiento para el hogar y un medio de transporte accesible y de calidad.

A continuación, se presentarán las características, objetivos y alcance de cada una de las líneas de negocio, destacando su contribución al desarrollo en los mercados en donde operamos.

Hogar

Entendemos la importancia de acompañar a los clientes desde su primer hogar, hasta la renovación de sus espacios familiares. Nos enfocamos en ofrecer soluciones que faciliten la adquisición de línea blanca, entretenimiento, muebles y colchones, permitiendo que cada familia pueda construir y mejorar su entorno. Nuestro compromiso es brindar acceso a productos de calidad, por lo que nuestra propuesta de valor se basa en:

- Seleccionar productos con mayor capacidad de colocación y probabilidad de cobro.
- Seguir fortaleciendo nuestra competitividad para consolidarnos como referentes en nuestro mercado

Movilidad

Nuestra propuesta de valor genera soluciones óptimas de movilidad tanto a crédito como de contado. Nuestra oferta se centra en facilitar el acceso a productos de movilidad de manera flexible y confiable, generando vínculos de confianza y relaciones de duraderas con nuestros clientes. Nos enfocamos en:

- Asegurar la disponibilidad del producto en el lugar y tiempo adecuado, en las mejores condiciones.
- Lograr una experiencia de compra estandarizada en todos nuestros canales.
- Expandir la cartera vigente, potenciar el cobro de intereses y crear relaciones de largo plazo con nuestros clientes.

Conectividad

Brindamos acceso digital a millones de clientes, a través de soluciones de conectividad eficientes. Nos enfocamos en brindar experiencias que trascienden la distancia, apoyando a los clientes a mantenerse cerca de sus seres queridos, sin importar donde se encuentren. Nuestro compromiso es ofrecer un servicio confiable y accesible para todos.

Para fortalecer esta línea de negocio, trabajamos con un enfoque basado en los siguientes objetivos estratégicos:

- Mejorar la rentabilidad de Conectividad: nos enfocamos en optimizar los recursos y maximizar los ingresos, asegurando una operación eficiente y rentable.
- Mejorar la calidad del inventario y reducir los Días de Inventario Disponibles (DDIs): implementamos procesos más eficientes para optimizar nuestro inventario y reducir los DDIs, asegurando una mayor rotación de los productos.
- Aumentar la colocación de Conectividad: buscamos expandir el alcance de nuestros productos en el mercado.

E-commerce

SASB CG-EC-000.C

A través de nuestra plataforma digital, los clientes pueden acceder a una amplia gama de productos y servicios, que incluyen: artículos de marca propia, opciones del Marketplace con una oferta diversificada de productos de terceros, soluciones financieras como préstamos personales, de consumo, envío, así como envío y recepción de dinero del extranjero. Actualmente, disponemos de dos canales principales:

- **Canal de venta asistida:** Este canal ofrece una experiencia personalizada en la que un asesor acompaña al cliente durante todo el proceso de compra. A través de una herramienta digital, el asesor accede al catálogo completo de productos, facilitando la selección y adquisición mediante cualquier medio de pago.
- **Canal de venta de autoservicio:** Incluye la comercialización de productos propios y del Marketplace a través de múltiples plataformas digitales como:
  - Sitio de e-commerce
  - Aplicación Elektra
  - Página web Italika.mx
  - One Click (a través de la aplicación de Banco Azteca)
  - Super App
  - Call Center

Además, contamos con facilidades como entregas a domicilio, entregas en tienda, pagos en línea a través de distintos medios, seguimiento a pedidos y servicios postventa.

Conoce más en el Anexo 2. Indicadores de desempeño Tiendas Elektra

2.2 millones de descargas en la app **Elektra Digital**
14% de las ventas son digitales

161,489 envíos y **173,705 pick-up** en tiendas durante 2024.

Valor de la marca

El valor de la marca requiere de una planificación estratégica y de la ejecución constante de acciones enfocadas en fortalecer la percepción y el reconocimiento de la marca en el mercado. Estas acciones incluyen desde campañas de marketing efectivas, mejoras en la atención al cliente, optimización de los procesos logísticos, hasta el desarrollo de programas de fidelización que refuercen el vínculo con los consumidores. En 2024 llevamos a cabo diversas campañas de posicionamiento para Tiendas Elektra, entre ellas destacan:

- La campaña "Y fuimos felices. Historias de Elektra". Iniciativa que se centró en recopilar y compartir historias de clientes satisfechos, resaltando cómo los productos y servicios de Tiendas Elektra han mejorado sus vidas. La campaña fue reconocida con el Premio AMCO 2024 en la categoría de Estrategia de Comunicación.
- Implementación de la estrategia "Marketplace Capitalízate". Orientada a fortalecer la comunicación interna, incentivando y capacitando a los colaboradores en el uso y promoción del marketplace de Tiendas Elektra, potenciando las ventas y la satisfacción del cliente. Esta iniciativa también fue galardonada en los Premios AMCO 2024 en la categoría de Estrategia de Comunicación Interna.



Gestión sostenible

Creemos firmemente que impulsar la sostenibilidad desde Tiendas Elektra es fundamental para fortalecer el crecimiento y evolución de las operaciones. Nuestra estrategia de gestión sostenible se enfoca en la optimización de recursos, la disminución del impacto ambiental, la reutilización de materiales cuando sea viable y la promoción de prácticas responsables a lo largo de todo el proceso comercial.

Además, buscamos fortalecer las relaciones con las comunidades facilitando el acceso a productos de calidad para el desarrollo de su vida cotidiana , de igual forma impulsamos iniciativas sociales que promuevan el bienestar y el desarrollo económico de las personas.

Doble materialidad

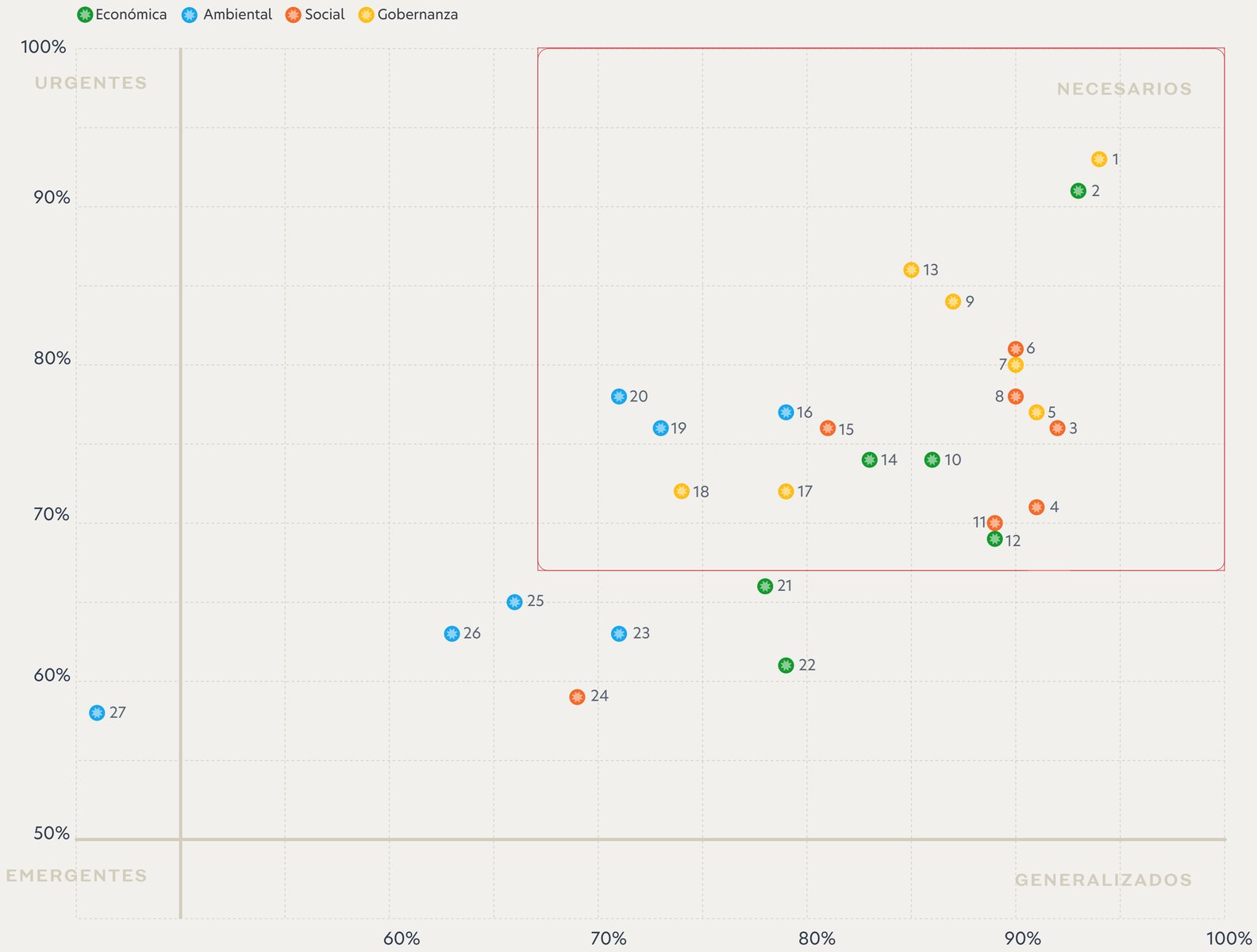
En 2023 actualizamos nuestro estudio de materialidad con el objetivo de identificar los temas más relevantes para integrar en la estrategia corporativa y en el Modelo de Sustentabilidad de Tiendas Elektra, así como para definir los contenidos clave a incluir en este informe.

Matriz de Materialidad

GRI 3-1, 3-2

A continuación, se presentan los temas materiales identificados para Tiendas Elektra:

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



Dimensión	Tema material 2023	Tema 2021
Económica	Gestión de la marca*	N/M
	Temas financieros	✓
	Eficiencia operativa	✓
	Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	N/M
	Gestión de relaciones con clientes*	✓
Ambiental	Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	N/M
	Ecoeficiencia energética*	N/M
	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas*	N/M
Social	Desarrollo de capital humano	N/M
	Salud y seguridad ocupacional	✓
	Diversidad e igualdad de oportunidades	N/M
	Derechos humanos	N/A
	Impacto social	N/M
	Estándares con proveedores*	N/M
Gobernanza	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG*	N/M
	Gobierno Corporativo	N/M
	Gestión de riesgos	N/A
	Ciberseguridad	N/M
	Ética e integridad	N/M
	Corrupción, soborno y transparencia	N/M
	Prevención de lavado de dinero / fraudes*	N/M

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

Sostenible

A partir de los temas materiales identificados, establecimos su correlación con los ODS, con el objetivo de conocer los ámbitos de la agenda 2030 a los que contribuimos en Tiendas Elektra a través de nuestras operaciones.

	Tema Material 2023	Descripción	ODS vinculados
DIMENSIÓN ECONÓMICA	Gestión de la marca*	Se refiere a la búsqueda de un posicionamiento único y fácilmente reconocible en la mente de los clientes, basado en una comunicación y publicidad responsables, alineadas con los valores de la empresa y en cumplimiento con la legislación y los códigos voluntarios aplicables.	
	Temas financieros	Es el conjunto de indicadores que ayuda a entender la situación y el desempeño financiero de la compañía, así como los aspectos clave para tomar decisiones de inversión.	
	Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	Se trata del diseño de productos y servicios innovadores, con altos estándares de calidad, que consideran aspectos ambientales, sociales y tecnológicos, asegurando el entendimiento de las necesidades de los clientes.	
	Gestión de relaciones con clientes*	Es la estrategia centrada en el cliente, diseñada para garantizar una experiencia única enfocada en su satisfacción y bienestar al utilizar los productos y servicios de la empresa. Incluye la protección de la privacidad de los datos del cliente y la gestión responsable de su información, conforme a las leyes aplicables.	
	Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	Son los lineamientos y compromisos que guían a la empresa hacia el cumplimiento normativo, la mitigación del impacto negativo de sus operaciones y la identificación de oportunidades para la mejora ambiental.	

	Tema Material 2023	Descripción	ODS vinculados
DIMENSIÓN AMBIENTAL	Ecoeficiencia energética*	Consiste en el conjunto de prácticas diseñadas para optimizar el consumo energético, promoviendo el uso responsable de la energía y reduciendo las emisiones derivadas de las operaciones, mientras se asegura la comodidad y productividad de los ocupantes de los inmuebles.	
DIMENSIÓN AMBIENTAL	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas*	Es una de las principales problemáticas globales actuales, caracterizada por el cambio en la temperatura y otras variables climáticas. Para los fines del estudio de materialidad, se incluyen las prácticas de monitoreo y reducción de emisiones, así como el desarrollo de una estrategia definida para abordar el cambio climático.	
DIMENSIÓN SOCIAL	Desarrollo de capital humano	Se refiere a los programas de desarrollo de habilidades y competencias de los colaboradores, orientados a asegurar el desempeño óptimo de sus funciones y a fomentar su crecimiento dentro de la empresa, complementados con planes de carrera a largo plazo y procesos de evaluación de desempeño transparentes.	
DIMENSIÓN SOCIAL	Salud y seguridad ocupacional	Son las directrices y prácticas diseñadas para garantizar el bienestar e integridad de los colaboradores en los aspectos físico, mental, social y emocional, incluyendo la implementación de medidas para prevenir riesgos laborales, condiciones inseguras e incidentes.	
DIMENSIÓN SOCIAL	Diversidad e igualdad de oportunidades	Es el conjunto de mejores prácticas destinadas a garantizar la equidad en el acceso a oportunidades de empleo, trato y desarrollo, sin discriminación por raza, género, edad, etnia, nivel educativo, religión, orientación sexual, ideología o condiciones físicas y mentales.	
DIMENSIÓN SOCIAL	Derechos Humanos	Son los derechos y libertades fundamentales que reconocen y protegen la dignidad de todas las personas. Las empresas deben considerar cada uno de los Derechos Humanos que puedan verse impactados por sus operaciones e implementar prácticas que promuevan un comportamiento responsable, con especial énfasis en los riesgos que puedan afectar dichos derechos.	
DIMENSIÓN SOCIAL	Impacto social	Hace referencia a las medidas implementadas por la empresa para abordar las necesidades y expectativas de las comunidades en las que tiene presencia, con el objetivo de maximizar los impactos positivos y mitigar los negativos.	

	Tema Material 2023	Descripción	ODS vinculados
GOBERNANZA	Estándares con proveedores*	Son los lineamientos establecidos por la organización para garantizar el cumplimiento normativo, la gestión sostenible y la resiliencia de la cadena de suministro.	
GOBERNANZA	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG*	Es el sistema de procesos y herramientas destinado a planear y ejecutar el establecimiento de políticas sostenibles, criterios ASG, metas para medir el progreso anual hacia los objetivos planteados, así como la implementación de las mejores prácticas en materia de sostenibilidad.	
GOBERNANZA	Gobierno corporativo	Es la estructura de normas, principios y procedimientos que rige el funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa y orienta su camino hacia la integración de la estrategia ASG.	
GOBERNANZA	Gestión de riesgos	Es la metodología utilizada para identificar, evaluar, controlar, responder y mitigar factores de riesgo que podrían comprometer la continuidad operativa o los activos de la compañía.	
GOBERNANZA	Ciberseguridad	Es el conjunto de procedimientos, herramientas y prácticas destinadas a proteger los sistemas y la información digital y crítica, con el objetivo de garantizar la continuidad operativa de la empresa, el cumplimiento normativo y la confianza de los grupos de interés, especialmente de los clientes.	
GOBERNANZA	Ética e integridad	Es el conjunto de principios y valores que conforman la cultura organizacional y guían el comportamiento de la compañía en su relación con los grupos de interés: colaboradores, inversionistas, autoridades, clientes, comunidad, entre otros.	
GOBERNANZA	Corrupción, soborno y transparencia	Son las medidas e instrumentos establecidos por la empresa para prevenir actos de corrupción y soborno, así como para promover la transparencia y el cumplimiento normativo.	
GOBERNANZA	Prevención de lavado de dinero / fraudes*	Es el conjunto de medidas orientadas a fortalecer el control interno de la empresa, facilitar la identificación del cliente y detectar posibles actividades vulnerables, con el objetivo de prevenir la participación en operaciones vinculadas a recursos de procedencia ilícita.	

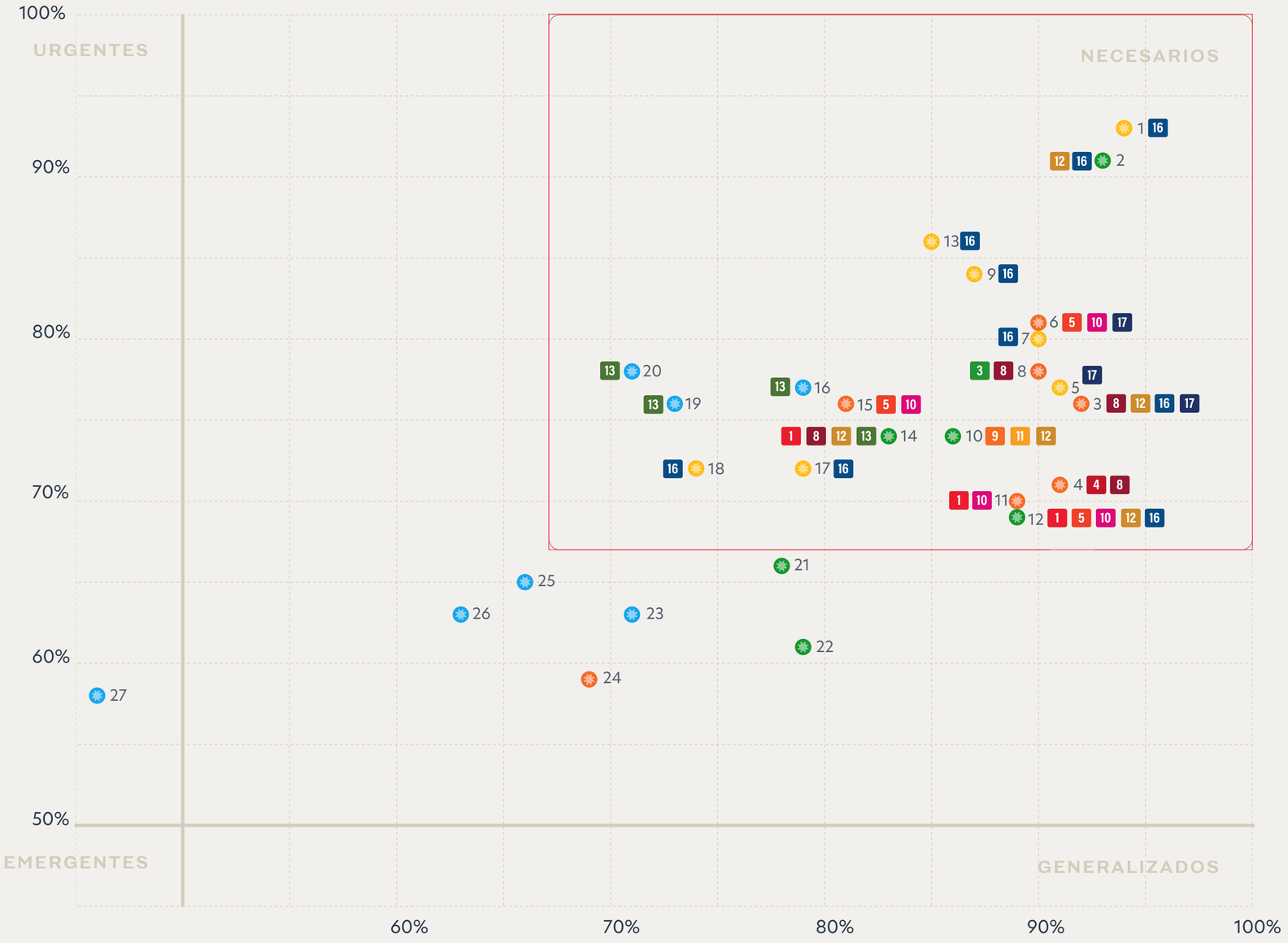
*Temas de alto impacto

Matriz de correlación de temas materiales con los ODS

Económica Ambiental Social Gobernanza

ODS:

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

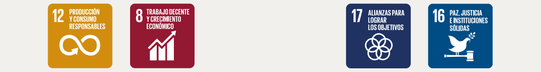


Ejes de **acción**



Compromiso con la **competitividad económica**

Priorizamos la integridad y la transparencia en cada una de nuestras operaciones, asegurando que todos los procesos y prácticas se alineen plenamente a la legislación vigente y los marcos regulatorios aplicables. Para ello, operamos bajo estrictos estándares éticos que rigen nuestra conducta empresarial.





Compromiso con los **grupos de interés**

Priorizamos la integridad y la transparencia en cada una de nuestras operaciones, asegurando que todos los procesos y prácticas se alineen plenamente a la legislación vigente y los marcos regulatorios aplicables. Para ello, operamos bajo estrictos estándares éticos que rigen nuestra conducta empresarial.





Compromiso con el **medio ambiente**

Impulsamos la inclusión financiera y el acceso a productos asequibles. De igual forma, mantenemos un firme compromiso con el bienestar de las comunidades donde operamos, a través de la implementación de proyectos enfocados en mejorar la salud, la educación y el acceso a servicios básicos, impulsando de igual forma el desarrollo integral y la calidad de vida de nuestros colaboradores.



Modelo de **sustentabilidad**

En Tiendas Elektra reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, alineando nuestras acciones a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) y enfocándonos en tres ejes de acción.

Desde 2018 formamos parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, adoptando como marco de referencia sus diez principios en Derechos Humanos, Estándares Laborales y Anticorrupción, con el propósito de impulsar la prosperidad incluyente.

EJES DE ACCIÓN:

Compromiso con la **competitividad económica**



Compromiso con los **grupos de interés**



Compromiso con el **medio ambiente**





Creación de valor sustentable

Hitos sustentables

En 2024 iniciamos el proceso de adecuación de 205 Tiendas Elektra para la obtención de la certificación EDGE prevista para el año 2029. Como parte de este compromiso, realizamos inversiones enfocadas en la eficiencia ambiental, incluyendo la instalación de sistemas de iluminación LED y aires acondicionados de alta eficiencia. Estas acciones contribuyen a la reducción de emisiones de GEI y refuerzan nuestro compromiso hacia la construcción sustentable en México.

Para más información favor de revisar Anexo Desempeño sustentable.

Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio

GRI 3-3

Ponemos a disposición de nuestros clientes una amplia variedad de productos que incluyen soluciones de movilidad, tecnología, artículos para el hogar, electrónicos, de cómputo y accesorios. Esto es parte esencial de nuestra estrategia para fortalecer la resiliencia y adaptabilidad del negocio, permitiendo mantenernos competitivos dentro de la industria.

Somos conscientes de que operamos en un entorno dinámico, por lo que trabajamos proactivamente para anticiparnos a las tendencias y responder con agilidad a las expectativas y preferencias de los consumidores. Para ello, invertimos en tecnología avanzada, que facilita la optimización de nuestros procesos internos, la gestión eficiente del inventario y una mejor experiencia del cliente a través de nuestras plataformas digitales.



Gestión de riesgos

En Tiendas Elektra contamos con un proceso estructurado para identificar, evaluar y monitorear los riesgos a los que podría estar expuesto el negocio, tomando en cuenta la naturaleza de nuestras operaciones, el sector en el que participamos, la ubicación y otros factores adversos.

Por otra parte, contamos con un comité comercial operativo que se alinea a la estrategia de gestión de riesgos de Tiendas Elektra, ya que se encarga de identificar y mitigar posibles amenazas que afecten al desempeño comercial, como variaciones en la demanda, fallas operativas o cambios en el entorno competitivo. Dicho comité se encarga del monitoreo de indicadores clave y la definición de planes de contingencias, fortaleciendo la continuidad del negocio

Estructura





Para cada uno de los eventos tenemos un protocolo implementado que debe seguirse para mitigar los riesgos, tenemos un responsable de cada una de las sucursales que debe asegurar el cumplimiento de estos.

- Cierre de sucursal
- Medidas preventivas, nivel de riesgo 1,2 y 3
- Apertura diaria de tienda
- Protocolo de Operación diaria
- ¿Qué hacer en caso de siniestro?
- ¿Qué hacer en caso de sismo?

Compromiso económico

En Tiendas Elektra, implementamos estrategias que optimizan nuestros procesos desde la cadena de suministro, con la finalidad de atenuar nuestro impacto en el entorno. Esto también nos permite fortalecer nuestro compromiso con los clientes, promoviendo el desarrollo económico y social mediante la adopción de prácticas responsables.

Cadena de suministro

GRI 2-6

Nuestra cadena de suministro se gestiona bajo criterios de eficiencia y responsabilidad. Colaboramos estrechamente con proveedores que comparten nuestros valores éticos y ambientales, priorizando prácticas responsables en cada etapa del proceso. Central de Compras de Grupo Salinas (CCGS) lidera las estrategias de negociación mediante procesos como licitaciones y subastas, un estricto cumplimiento del marco normativo, que incluye políticas de certificación de proveedores y la gestión del almacén general. Por su parte, el área de cadena de suministro de Tiendas Elektra se encarga de coordinar el abastecimiento hasta la entrega del producto final.

Con el objetivo de garantizar un abastecimiento estratégico y cumplir con las metas operativas establecidas, enfocamos nuestros esfuerzos en la selección de proveedores confiables, que garanticen la continuidad en el suministro y estándares de calidad, así como asegurar el cumplimiento en contratos a largo plazo y la atención de órdenes de compra a tiempo.

Durante 2024 en Tiendas Elektra, hemos trabajado en objetivos concretos para la cadena de suministro, que han permitido implementar estrategias para la optimización de procesos, garantizar la calidad de las operaciones y promover la sostenibilidad empresarial. Entre ellos destacan:

- **Generación de ahorros significativos:** desarrollo de estrategias para maximizar la eficiencia en costos y recursos.
- **Certificación de proveedores:** asegurar que se cumpla con los altos estándares de calidad y responsabilidad.
- **Formalización de contratos estratégicos:** establecimiento de acuerdos clave para mejorar la eficiencia en los procesos.
- **Atención del backlog:** procesamiento eficaz de órdenes de compra para cumplir con los plazos establecidos.
- **“Botón rojo” atención a clientes:** respuesta inmediata para incidencias en el sistema de compras.
- Gastos subastados *sourcing*.

Conoce más en el Anexo Indicadores de desempeño Tiendas Elektra

Asimismo, contamos con diversos instrumentos como la Política para la Selección de Socios Comerciales de Tiendas Elektra y la certificación de proveedores de Grupo Salinas, que nos permiten gestionar de manera adecuada la relación comercial con cada uno de nuestros socios.

Todos nuestros proveedores se someten a la certificación de Grupo Salinas, un proceso integral que evalúa y valida los aspectos legales, fiscales, financieros y operativos de los productos y servicios que ofrecen. Con ello, fortalecemos nuestra cadena de suministro mediante un esquema de colaboración de valor compartido.

Marco normativo para proveedores

En Tiendas Elektra contamos con políticas que guían la gestión de la cadena de suministro, las cuales establecen los lineamientos para garantizar el cumplimiento de las normativas internas y legales y promover prácticas responsables durante el proceso de negociación de los proveedores

Estas políticas permiten optimizar la gestión de proveedores, asegurar que los productos cumplan con los estándares de la empresa y así fortalecemos la transparencia y ética en la cadena de suministro. A continuación se presentan las principales políticas:

Hogar	Conectividad
Colchones • Política de Fill Rate • Política de Etiquetado (CEDIS) • Política de Bono Logístico • Política de Post Venta (Servicio y Garantías) • Política de Certificación Grupo Elektra **Muebles** • Manual de Empaque de producto • Manual de Certificación de Calidad de proveedor • Contrato Marco • Condiciones Comerciales • Fill Rate • Servicio post Venta • Convenio Logístico • Convenio aperturas **Línea blanca** • Certificación de proveedores • Firma de los acuerdos legales y comerciales • Anexos de condiciones comerciales, bono logístico, garantías y servicio • Fill Rate **Entretenimiento** • Manual de Empaque de producto • Manual de Certificación de proveedor Calidad • Contrato Marco • Adendums con Condiciones Comerciales • Convenio de Fill Rate • Garantías y Servicio Post Venta • Convenio Logístico • Convenio Aperturas	• Certificación de proveedores • Políticas para la selección de socio comercial de Tiendas Elektra

Gestión responsable de proveedores

La gestión con los proveedores es un proceso estratégico en Tiendas Elektra, el cual está orientado a fortalecer la colaboración y optimizar la cadena de suministro. Se llevan a cabo evaluaciones conjuntas para identificar oportunidades de mejora, establecer objetivos claros y alinear expectativas de calidad, tiempos de entrega, etc.

Este proceso permite garantizar un suministro constante y de alta calidad, al mismo tiempo fortalecemos las relaciones con nuestros socios comerciales. A continuación, se describen los pasos de dicho proceso:

1. Revisiones semanales de resultados, contado y préstamo
2. Elaborar plan de crecimiento y comparativo de precios vs el mercado/otros retailers y su competencia interna (otras marcas), todo esto bajo un ambiente profesional, ético, mutuo respeto y enfocado en el análisis de datos.
3. Requerimiento de los artículos que se comercializarán.
4. Negociación contractual con el proveedor: costo, condiciones comerciales, cantidades y fechas de entrega.
5. Proceso de certificación.
6. Identificar propuestas de producto, costo, diseño, alcance, capacidad de producción.
7. Firma de convenios.
8. Emitir órdenes de compra, recibir la mercancía y distribuirla a tiendas.
9. Definir el plan de salida de los artículos al final de su ciclo de vida con el proveedor y reanudar con artículos nuevos. Negociación de promociones para llegar a las ventas proyectadas y estrategia de los artículos a final de su ciclo de vida del producto.

Evaluación de proveedores

Es fundamental que los proveedores que trabajan con nosotros estén alineados a nuestros principios y valores. Es por eso que realizamos evaluaciones en donde se analiza el estatus de la empresa y del gobierno corporativo, los estándares de calidad, tiempos de entrega, capacidad operativa entre otros.

Criterios de la evaluaciones de proveedores

Colchones	Muebles	Línea Blanca	Entretenimiento
• Situación legal • Situación fiscal • Situación crediticia • Análisis de Riesgos • Gobierno corporativo • Control de operaciones y calidad • Cumplimientos de normatividad • Seguridad, Salud, Higiene y Ambiente • Activismo y Responsabilidad Social Sustentabilidad	• Evaluación de Certificación de Calidad • Evaluación del proceso y sistema de armado del producto, tipos de materiales, acabado, equipado, tapizado (de ser el caso) hasta el empaque. • Equipos industriales estén en buenas condiciones • Que los trabajadores cuenten con servicios sociales vigentes. • Auditoría de producto. • Liberación de producto.	• Evaluaciones por un tercero	• La evaluación de proveedores la lleva a cabo una empresa externa y no es realizada por el área comercial. • Cada producto pasa por revisión de GS1.

Contamos con más de 130 proveedores activos

Trabajamos con más de 70 proveedores locales

Distribución de la proveeduría

Proveedores TIER 1

La clasificación de proveedores en TIERS, permite identificar y segmentar a los proveedores de acuerdo a su relevancia y nivel de contribución dentro de la cadena de suministro. En este contexto, el TIER 1 es representado por aquellos proveedores estratégicos de Tiendas Elektra. A continuación se presenta el porcentaje de participación de los proveedores del TIER1 durante 2024:

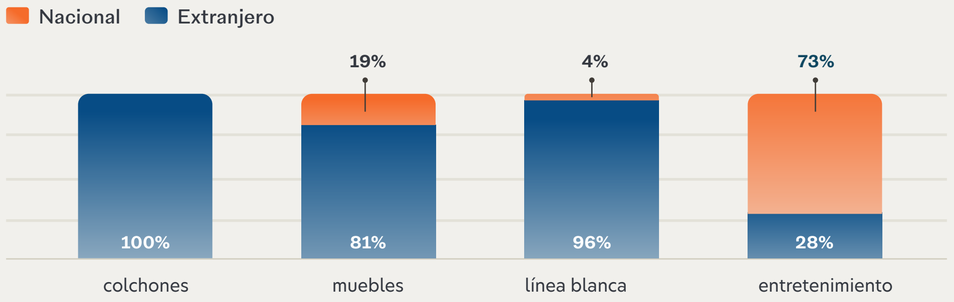
División	Porcentaje de la cadena de proveeduría
HOGAR	
Línea blanca	78%
Entretenimiento	70%
Muebles	73%
Colchones	94%
Marcas Propia	71%
Conectividad	80%

Distribución de proveeduría local y extranjera

GRI 204-1

División	Total de proveedores	Proveedores nacionales	Proveedores extranjeros	Porcentaje pagado a proveedores locales	Porcentaje pagado a proveedores extranjeros
Colchones	4	4	n/a	100%	0
Muebles	36	29	7	81%	19%
Línea blanca	27	26	1	96%	4%
Entretenimiento	40	11	29	28%	73%

Distribución de proveeduría local y extranjera



100% de los electrodomésticos *que comercializa Tiendas Elektra cuentan con su respectiva etiqueta de eficiencia energética, garantizando transparencia y respaldo normativo en cada venta.*



Gestión responsable de los productos

Cumplimiento normativo

GRI 2-27

Tiendas Elektra está firmemente comprometida con el cumplimiento de la legislación y regulaciones vigentes y con la promoción de productos que contribuyan a un consumo energético responsable.

En México, la legislación vigente establece que ciertos productos electrodomésticos deben portar una etiqueta de eficiencia energética como parte de los requisitos regulatorios para su comercialización. Esta obligación está regulada principalmente por la Norma Oficial Mexicana (NOM-015-ENER-2018) y otras normas específicas según el tipo de equipo, las cuales son emitidas por la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE).

El propósito de esta etiqueta es proporcionar a los consumidores información clara y comparativa sobre el consumo energético del producto, lo cual facilita decisiones de compra más informadas y promueve el uso eficiente de la energía.

Compromiso con la Economía Circular

En Tiendas Elektra reconocemos la importancia de transitar hacia un modelo de negocio más sustentable e incluyente, basado en los principios de la economía circular. Como parte de nuestras primeras acciones, nos comprometemos a fortalecer la gestión responsable de empaques y residuos en nuestras operaciones, tiendas y centros de distribución, con un enfoque de reducción, separación y valorización de materiales.

Actualmente, iniciamos este compromiso con las siguientes prácticas:

- **Muebles:** aunque los empaques no son biodegradables, pueden reciclarse al ser separados adecuadamente. En nuestras tiendas, estos residuos son clasificados en contenedores diferenciados para cartón y plástico, facilitando su recolección y reciclaje.
- **Línea blanca:** colaboramos con marcas proveedoras como Samsung, cuyos empaques ya incorporan al menos un 5% de contenido reciclable, impulsando así la adopción progresiva de materiales más sostenibles.
- **Entretenimiento:** el 100% de los empaques utilizados en esta categoría son reciclables. Además, en nuestro centro de distribución se realiza la separación rigurosa de residuos como cartón y plástico, promoviendo su reintroducción en ciclos productivos
- **Reacondicionamiento de teléfonos celulares:** en 2024 reacondicionamos tres modelos de celulares de Apple, por medio de 17 SKUS.
- **Tecnología de ahorro de energía:** la línea blanca, los refrigeradores y aires acondicionados cuentan con compresores inverter y motores de alta eficiencia en lavadoras y secadoras, para reducir el consumo de energía. En cuanto a entretenimiento, los televisores cuentan con modos de bajo consumo o apagado automático.

Certificaciones

Para nosotros es muy importante ofrecer productos de calidad, es por eso que las certificaciones representan calidad, seguridad y sostenibilidad para los clientes. Estos sellos validan el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales, asegurando que los productos cumplen con los más altos estándares en materia de fabricación, desempeño y responsabilidad ambiental. Los certificados que tienen los productos que ofertamos son:

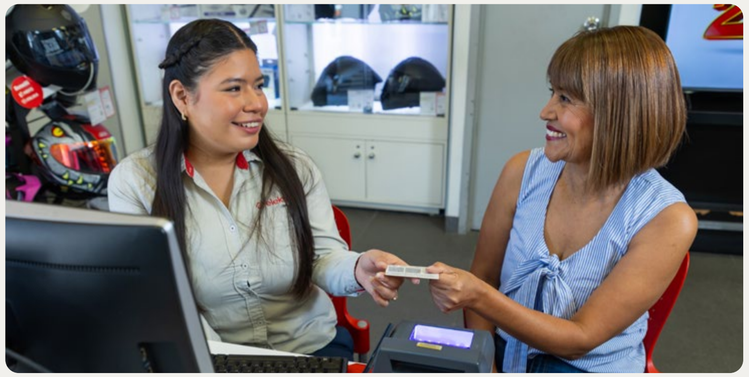
Línea Blanca	Entretenimiento	Muebles	Colchones
• Energy Saver • Aqua Saber Green	• Energy Star • SGS Eco-Product • Carbon Trust • ISO 1400 • ISO 50001	• Certificación Forestal en maderas • Certificación de Fábrica de Calidad • Certificación Integral de Empresas	• Empresa Socialmente Responsable

Propuesta de valor

Contamos con 42 puntos de acceso en localidades con una población menor a 10,000 habitantes, de acuerdo con el Censo de Población 2020, INEGI y 756 puntos de acceso en municipios con índices de pobreza extrema o moderada, de acuerdo con la Medición de la pobreza en los municipios de México, 2020 del CONEVAL.



Ofrecemos soluciones centradas en las necesidades de nuestros clientes, combinando calidad, innovación y responsabilidad. Nuestra propuesta de valor se basa en generar experiencias confiables y accesibles, que aporten bienestar a las personas y a las comunidades donde operamos. A través de nuestros productos y servicios, buscamos no solo satisfacer expectativas, sino también contribuir positivamente a nuestro entorno.



Experiencia del cliente

GRI 3-3

Nos dedicamos a brindar una experiencia única y extraordinario a nuestros clientes. Para ello, implementamos la metodología del Índice de Promotores Netos (IPN), que nos permite entender de manera profunda la satisfacción y preferencias de nuestros consumidores. A través de encuestas aplicadas vía WhatsApp y telefónicas, evaluamos e identificamos oportunidades de mejora y a desarrollar iniciativas cada vez más ágiles y fluidas que optimicen la interacción con el cliente.

En 2024, obtuvimos un IPN de 63.4%, lo que refleja un alto nivel de satisfacción y lealtad por parte de nuestros clientes.

Información sobre productos

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

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia, aseguramos que toda la información relevante de nuestros productos esté claramente visible en el etiquetado, además de cumplir al 100% con la normatividad aplicable. Los siguientes datos son los que se incluyen en el etiquetado de los productos:

- Marca
- Código SKU
- Modelo
- 4 características
- Código QR
- Precio de contado
- Descuentos (en caso de que el producto lo tenga)
- Cotización a crédito (pago semanal, plazo y pago inicial)
- Legales

Ratificamos nuestro compromiso con la gestión responsable de los productos, incorporando en los empaques señalizaciones y sugerencias orientadas al reciclaje adecuado tanto del empaque como de sus contenidos. Asimismo, se incluyen advertencias específicas cuando los productos contienen sustancias potencialmente peligrosas, como el litio en las baterías.

Aunado a lo anterior, mantenemos una vigilancia activa sobre cualquier cambio en la normativa que pueda requerir ajustes en productos, etiquetas o procesos.

Privacidad del cliente

GRI 3-3, 418-1

En Elektra, la privacidad de los datos personales de nuestros clientes es una prioridad absoluta. Contamos con el Modelo de Gestión de Privacidad que cumple con las regulaciones aplicables, como la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP). Este modelo incluye un Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales que garantiza el tratamiento adecuado y seguro de la información mediante políticas, manuales y procedimientos específicos.

Salud y seguridad del cliente

Trabajamos constantemente para garantizar que nuestros productos y servicios cumplan con los más altos estándares de calidad y seguridad, en estricto cumplimiento con la normativa vigente. Promovemos el uso responsable y seguro de nuestros productos mediante información clara, etiquetado adecuado y canales de atención al cliente eficaces.

El impacto de los residuos electrónicos es significativo, dado que pueden estar compuestos por materiales como plásticos, metales, plomo, cadmio o litio, y requieren un tratamiento especializado para evitar contaminación o daños a la salud. A mediano y largo plazo, buscamos integrar en la oferta productos con menor impacto ambiental, mejor eficiencia energética y mayor potencial de reciclaje.

Retiro de productos

Como ya lo mencionamos la integridad de los clientes es una prioridad, es por ello que en caso de que se requiera el retiro de un producto del mercado, implementamos un protocolo ágil y transparente para notificar a los consumidores de manera efectiva. De igual forma, este proceso se realiza conforme a la legislación vigente. Asimismo, utilizamos los canales de comunicación adecuados para mantener a los clientes informados.

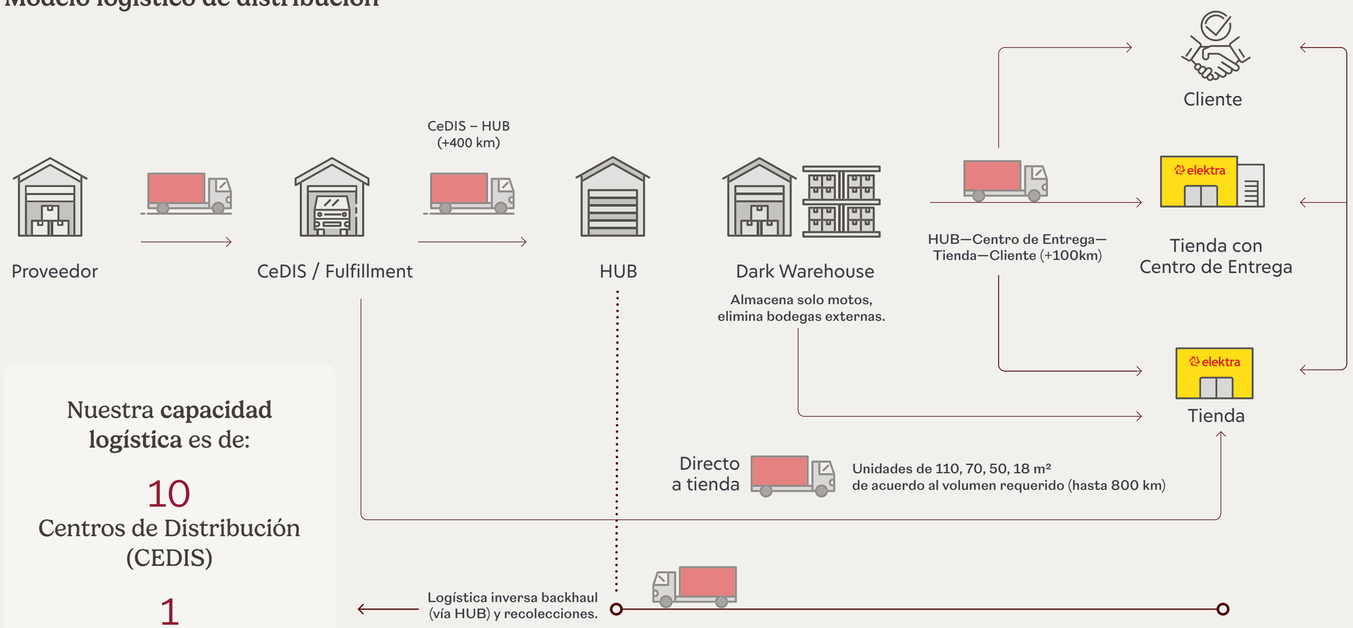
Mejora continua

SASB CG-MR-000.B, SASB CG-MR-000.A, SASB CG-EC-000.C, SASB CG-EC-410a.2

Año con año realizamos inversiones importantes para mejorar la infraestructura y servicios brindados por Tiendas Elektra, por lo que en 2024 destinamos $310.45 millones de pesos para llevar a cabo remodelaciones y adecuaciones en nuestras sucursales donde compartimos espacio con Italika y $184.71 millones de pesos en las sucursales de forma individual.

Con el objetivo de fortalecer nuestra eficiencia operativa y sostenibilidad logística, trabajamos en garantizar un abasto adecuado a los puntos de venta, optimizando la inversión en inventario, priorizando estratégicamente por tipo de producto (A, B y C). Asimismo, buscamos cumplir con nuestra promesa de entrega al menor costo posible, a través de una propuesta de valor competitiva como el modelo *Pick-up* en tiendas clave. Paralelamente, impulsamos la recuperación de nuestros costos logísticos mediante la generación de ingresos por servicios logísticos a terceros. Además, estamos preparando nuestras capacidades tecnológicas y operativas para ofrecer a los *Sellers* servicios integrales de *Fulfillment* y entrega a domicilio, para incrementar su participación en 2025.

Modelo logístico de distribución



Nuestra **capacidad logística** es de:

10
Centros de Distribución (CEDIS)

1
Fulfillment Center

187
Centros de entrega

34
centros logísticos (HUBs)

211,210 m²
de almacenaje

45,142
(visitas a tienda)

Baz Entregas ha sido un pilar clave en la transformación de nuestro modelo logístico, optimizando significativamente la distribución de productos tanto para el reabasto en tiendas como para entregas a domicilio y *Pick-up*. En línea con nuestra estrategia de sostenibilidad, hemos migrado a un modelo logístico más eficiente y ecológico, basado en una red de HUBs y Centros de Entrega. Esta nueva estructura permite que las unidades de gran capacidad recorran distancias más cortas al abastecer los HUBs, desde donde se realiza una distribución más ágil mediante vehículos adecuados para trayectos urbanos. Esto ha mejorado nuestro control operativo y optimización de rutas.

En Tiendas Elektra contamos con 20,468 colaboradores



Compromiso social

Nuestro compromiso es promover un ambiente laboral inclusivo y equitativo que fomenta el desarrollo profesional y personal de cada miembro del equipo. Implementamos programas que fortalezcan el crecimiento integral de todos. Esto nos ha permitido construir una cultura organizacional basada en el respeto, la colaboración y el profesionalismo.

Colaboradores

Atracción y retención de talento

GRI 401-1

Valoramos profundamente el bienestar y la satisfacción de nuestros colaboradores. Fomentamos un entorno de trabajo seguro y enriquecedor, con las herramientas necesarias para crecer tanto personal como profesionalmente. Nuestro objetivo es promover la igualdad de oportunidades y que nuestros colaboradores se sientan motivados para alcanzar sus metas.

Nuestra estrategia de atracción de talento consiste en:

1. **Engagement organizacional:** Implementamos iniciativas que fortalecen el sentido de pertenencia, la fidelización, la confianza y la motivación de los colaboradores, generando una cultura organizacional sólida y comprometida.
2. **Desarrollo y capacitación:** Contamos con programas de formación que permiten a los colaboradores construir una trayectoria profesional dentro de la empresa, impulsando el desarrollo de habilidades y competencias clave para su crecimiento.
3. **Competitividad en compensaciones:** Realizamos análisis de las compensaciones promedio de forma periódica para analizar la oferta salarial y de beneficios, lo que nos permite identificar oportunidades de ajuste y mantenernos competitivos frente al mercado.

Conoce más en el Anexo 2.
Indicadores de desempeño Tiendas Elektra

Plantilla

Plantilla por género



Plantilla por categoría laboral y género

Directores



Gerentes



Operadores y/o consultores



Grupo Elektra Plantilla por Grupo de edad y género

Menores de 30



Entre 30 y 50



Más de 50



En Red Grupo Elektra contamos con planes de sucesión y desarrollo, diseñados de acuerdo con el nivel de puesto y las competencias detectadas a desarrollar, impactando la estrategia diseñada por la Dirección General. Estos planes se determinan mediante el mapeo de talento utilizando la metodología 9Box y su duración es de un año.

Índice de rotación 39%
6,379 nuevas contrataciones en 2024

Diversidad e igualdad de oportunidades

Creemos firmemente en el valor que aporta la diversidad en todas nuestras líneas de negocio. Fomentamos un entorno inclusivo donde todas las personas, independientemente de su género, raza, edad, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición, pueden desarrollar su máximo potencial.

Este compromiso no solo nos permite construir un equipo diverso y enriquecedor, sino que también refuerza nuestra capacidad para innovar y adaptarnos a los cambios del entorno.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

*Logramos una **disminución** significativa en el porcentaje de **colaboradores** que **trabajan más de 54 horas semanales** en PDV, pasando de un 23.4% en 2023 a un 22.9 % en 2024*



Desarrollo de talento

GRI 3-3, 401-1, 401-2

Continuamos trabajando con Modelo Integral Operativo (MIO), para estandarizar, brindar herramientas y fortalecer el trabajo de los Líderes Formadores de Equipo. En 2024 obtuvimos los siguientes resultados:

Capacitación y certificación:
- 3 líderes Divisionales
- 21 líderes Territoriales
- 20 Dir. de Formatos propios en certificados
- 179 líderes Regionales certificados
- +500 Gerentes Líderes Punto de venta certificados

Modelo de agenda colaborativa.
Herramienta para visualizar fácilmente los horarios de trabajo y roles de descanso de Líderes y Gerentes.

Capacitación

GRI 3-3, 404-2, 403-5

La Escuela de Negocios de la Red (ENRED) es el eje central de nuestra estrategia de capacitación, a través de la cual aseguramos que cada colaborador cuente con las herramientas y las competencias necesarias para su desarrollo profesional. A través de planes de formación estructurados, abordamos competencias clave en liderazgo, normatividad, productos y servicios, fomentando una cultura de aprendizaje continuo.

Nuestra misión es impulsar el crecimiento del talento interno, alineando el desarrollo individual con los objetivos del negocio para fortalecer el éxito del Grupo.

En 2024 impartimos los siguientes cursos a nuestros colaboradores en materia de capital humano:

- Sesiones de Líderes Territoriales con Regionales y Líderes de Tiendas.
- Dinámicas de Cultura semanales para profundizar en los elementos a reforzar.
- Charlas de Liderazgo y herramientas aplicativas.
- Visitas de la Dirección General a Territorios Bottom para levantamiento de necesidades.

En cuanto a los programas que se impartieron en 2024 fueron los siguientes:

Líder Formador 2024 **Inspira, Apoya y deja huella.** Programa de Liderazgo para el 100% de los colaboradores de la operación con gente a cargo: gerentes y líderes de la operación. Principales indicadores de desempeño: **felicidad/IPN Colaborador**	Participación de **8,500 colaboradores**
Programa Academia de Momentos Felices. Programa de inducción para colaboradores de la operación: colaboradores de nuevo ingreso a la compañía. Principales indicadores de desempeño: **retención y rotación**	Participación de **1,300 colaboradores**

Conoce más en el anexo de Desempeño Sustentable



Encuesta de felicidad e IPN

Asimismo, trimestralmente se realiza la Encuesta de Felicidad en la que medimos el nivel de recomendación del colaborador de trabajar en la empresa (IPN Colaborador) y cómo cada líder aporta a la experiencia del colaborador en su día a día (Encuesta de Satisfacción).

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

De igual forma trabajamos en un plan de acción post evaluación para los Territorios Bottom, basado en la mejora de indicadores como: Reconocimiento, Desarrollo, Promociones y Balance de Vida.

Estos planes de acción se conforman de acciones transversales y locales siendo las de mayor enfoque las siguientes:

1. Presentación de resultados a Regionales y PDV Bottom.
2. Ritual de Escucha por parte de Regionales con Puntos de Venta más bajo (conociendo las necesidades actuales y previniendo futuras incidencias).
3. Planes de acción con base en necesidades.

Contamos con diversas alianzas en las cuales nos apoyamos para llevar a cabo la capacitación de los colaboradores de acuerdo con el nivel de puestos:

1. Operativo: Centro de Formación y Perfeccionamiento Directivo (ICAMI), Dialogus, Tecnológico de Monterrey, Universidad Anáhuac, Universidad del Valle de México
2. Táctico: EGADE Business School, Instituto Tecnológicos de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Universidad Iberoamericana y Universidad del Valle de México
3. Estratégico: Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (IPADE)

Seguridad y salud ocupacional

GRI 403-5

Nos esforzamos por garantizar un entorno laboral seguro y saludable para todos nuestros colaboradores, implementando prácticas de prevención y capacitación continua para evitar accidentes. Contamos con protocolos diseñados para identificar, controlar y prevenir riesgos en el lugar de trabajo, asegurando un entorno donde la integridad física de nuestros colaboradores sea siempre la prioridad.

Procesos de seguridad en piso de venta

- Protocolo de seguridad en apertura y cierres.
- Programa de anfitrión bancario.
- Protocolos de seguridad en bodegas.
- Protocolos de seguridad en isla de telefonía.
- Que hacer antes, durante y después de un asalto.

Los programas de seguridad y salud ocupacional en las sucursales

tienen como objetivo prevenir lesiones y enfermedades laborales. Mediante un enfoque proactivo, para identificar y corregir peligros en el lugar de trabajo a través de inspecciones regulares y evaluación de riesgos.

En 2024 llevamos a cabo un Programa de capacitación de Protección civil para todos los colaboradores con el objetivo de preservar la seguridad del personal y la correcta actuación ante situaciones de emergencia como incendios, sismos, accidentes, entre otros.

Comunidades

GRI 413-1, 413-2

El desarrollo de las comunidades es fundamental para construir un futuro sostenible. En Elektra, dedicamos recursos y esfuerzos para brindar apoyo, generar un impacto positivo en nuestro entorno y mejorar la calidad de vida de las personas.

Principales acciones en 2024

- Compartimos conocimiento a más de 700 personas a través de 11 conferencias
- Donamos más de 5 toneladas de alimento y 74 paseos a mascotas en dos refugios.
- Llevamos alegría y esperanza a 970 adultos mayores
- Colecta de tapitas con más de 5 toneladas recolectadas
- Participación en Limpiemos México y Un nuevo bosque
- Donación de alimento a 25 albergues para mascotas



Huracán Otis

- Apoyo con más de 9,700 artículos entregados a 21 casas hogar para adultos mayores
- Donación de 2,073 juguetes en la campaña de juguetón 2024

Donativos y patrocinios

En Tiendas Elektra, reafirmamos nuestro compromiso social a través del apoyo a Grupo Salinas y Fundación Azteca con de iniciativas diseñadas para fomentar el bienestar.

Durante 2024, nuestras acciones se enfocaron en áreas clave como la educación, la salud y el apoyo social, logrando resultados significativos:

1,900
niños recibieron kits escolares para apoyar su formación educativa.

$372 mil
fueron destinados a apoyar comunidades afectadas por desastres naturales.

+ 7,000
cortesías de estudios gratuitos como contribución a la prevención de enfermedades.

25,500
donativos fueron entregados como parte del programa Juguetón, llevando alegría a miles de niños.

Compromiso ambiental

Gestión ambiental

En el año 2024, se invirtieron 61 MDP de equipos eficientes, los cuales 11 MDP corresponden a iluminación LED y 50 MDP a equipos de aires acondicionados en sucursales y corporativos.

En línea con el objetivo corporativo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) derivadas de nuestras operaciones, y dada la extensa presencia geográfica de nuestras sucursales en México, hemos implementado diversas iniciativas internas enfocadas en la optimización operativa y el uso responsable de los recursos. Entre estas iniciativas se encuentran estrategias avanzadas para la eficiencia hídrica, gestión integral de residuos y ahorro energético.

En particular, nuestras iniciativas energéticas cuentan con el respaldo del Sello de Energía del Grupo Elektra, que establece especificaciones detalladas para garantizar la eficiencia energética en iluminación y climatización, incluyendo iluminación LED, aire acondicionado de alta eficiencia (con un SEER superior a 20), uso de envolventes térmicos, sistemas de contención de aire y sensores de movimiento. Estas estrategias se integran desde la fase de construcción de cada instalación, asegurando operaciones sostenibles y eficientes desde el inicio de su funcionamiento.

Así mismo, como parte de nuestro compromiso permanente con la sostenibilidad y la integración de criterios ambientales en el modelo de negocio de Tiendas Elektra, reconocemos la importancia de las finanzas sostenibles en la transición hacia una economía baja en carbono y resiliente al cambio climático.

Energía

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

SASB CG-EC-130A.1, CG-MR-130A.1, CG-EC-410A.1, CG-EC-410A.2

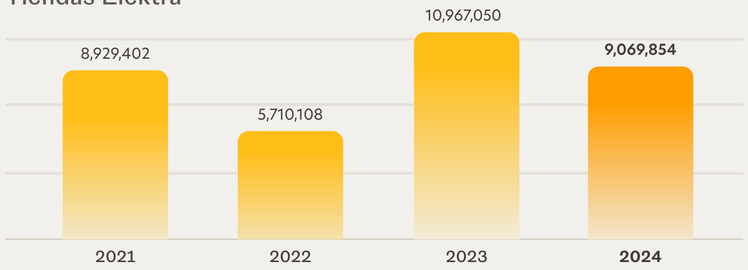
1. Consumo de energía Elektra

Volumen de combustibles (L)

Combustibles	2021	2022	2023	2024
Gasolina	679,474	4,287,937	10,247,491	9,060,936
Diésel	47,244	0	45	61
Gas L.P.	458,067	166,342	169,782	8,857
Total	**1,184,785**	**4,454,279**	**10,417,318**	**9,069,854**

Consumo total de combustibles EKT (L)

Tiendas Elektra

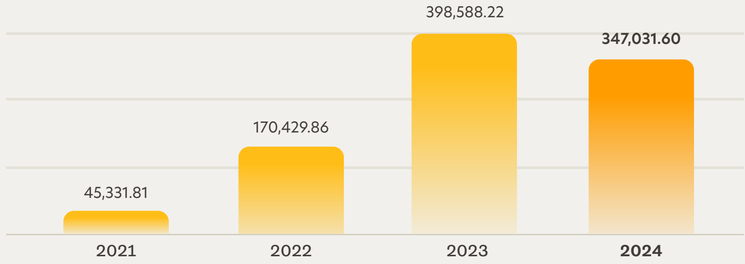


2. Energía de combustibles

Combustibles	2021	2022	2023	2024
Gasolina	25,998.10	164,065.45	392,090.47	346,690.39
Diésel	1,807.62	0	1.72	2.33
Gas L.P.	17,526.09	6,364.41	6,496.03	338.88
Total	**45,331.81**	**170,429.86**	**398,588.22**	**347,031.60**

Energía total de combustibles EKT (GJ)

Tiendas Elektra

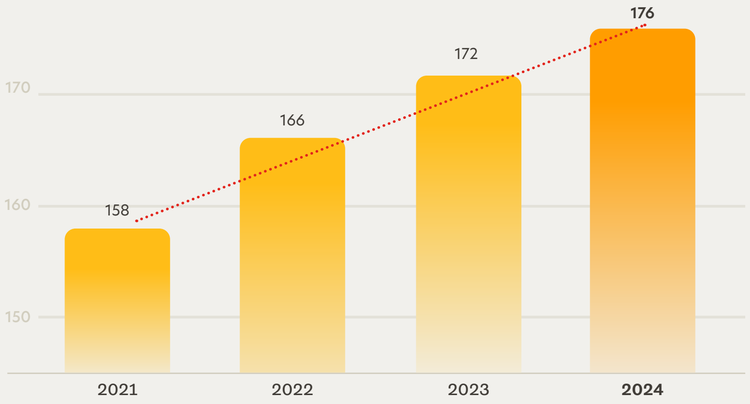


3. Consumo de energía eléctrica Tiendas Elektra

Energía Eléctrica Consumida (GWh)

CFE				RENOVABLE				TOTAL			
2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
99	107	115	113	59	59	57	63	158	166	172	176

› Consumo total de energía (GWh)
Tiendas Elektra



Nota. Los estándares, metodologías y herramientas utilizados para el cálculo fueron la plataforma de cuentas contable de gastos de combustibles SAP de Elektra y la cantidad de vales de gasolina.

Fuente de energía	GJ
Gasolina	307,469
Gas LP	231
Diésel	2
Fuentes renovables	226,604
Electricidad	406,704
Total	941,011

Notas:
- Las cantidades de combustibles y fuentes de energía consideradas en el cálculo fueron:
  - **Combustible de fuentes móviles:** 9,060,936 litros de gasolina .
  - **Combustibles de fuentes fijas:** 61 litros de diésel y 8,857 litros de gas LP.
  - **Energía de fuentes renovables:** 52 GWh provenientes de energía eólica y 11 GWh proveniente de otras fuentes de energía renovable(-geotérmica).
  - **Energía de fuentes no renovables:** Energía de fuentes no renovables: 113 GWh de energía eléctrica.
- El cálculo fue estimado con base en el análisis y revisión de más de 45,000 facturas del sistema SAP y reportes de combustibles por las Unidades de Negocio.
- Los datos fueron recopilados con base en el gasto de cada combustible y suma de volumen para fuentes móviles (flotillas, montacargas) y fijas (plantas de emergencia).

Conoce más en el Anexo Indicadores de desempeño Tiendas Elektra

Consumo de **63 GWh** de energía proveniente de fuentes renovables, equivalente a **226,604 GJ**

Intensidad energética de **45.97 GJ**/colaborador*

3% de reducción en los GJ consumidos provenientes de combustibles fósiles**

* La intensidad energética fue calculada considerando un consumo energético de 1,335,553.25 GJ y 68,423 colaboradores. ** Son las emisiones de dióxido de carbono (CO^2) derivadas de la quema de combustibles fósiles por el proveedor eléctrico para la generación de la energía que se consume para la operación de las Unidades de Negocio. Las emisiones se calculan de acuerdo con los MWh consumidos por no servicio (RPU) CFE. La metodología de cálculo utilizada fue el análisis y revisión de más de 60,000 recibos de energía CFE y Grupo Dragón (fuentes renovables) para el consumo eléctrico.

12.8% de reducción en emisiones de alcance 1

Emisiones

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

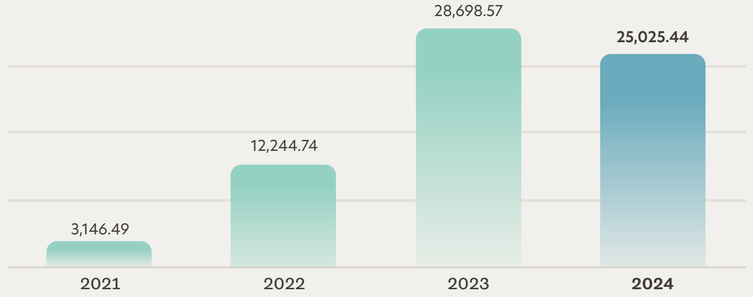
Iniciativas 2024

- Se dio continuidad al plan de certificación EDGE de 205 sucursales, logrando la certificación de 20 Tiendas Elektra, un total de 25 desde 2023.

1. Emisiones Alcance 1 Tiendas Elektra

Emisiones ($tonCO_2eq$)			
2021	2022	2023	2024
3,146.49	12,244.74	28,698.57	25,025.44

› Tiendas Elektra
Emisiones Alcance 1 ($tonCO_2eq$)



Notas:
- El cálculo considera dióxido de carbono (CO_2), metano (CH4) y óxido nitroso (N_2O).
- El estándar utilizado para el cálculo fue la Ley General de Cambio Climático y su Reglamento en materia del Registro Nacional de Emisiones y el ACUERDO que establece las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero publicado en el DOF el día 03/09/2015.
- La fuente utilizada para el cálculo fue el Factor de Emisión Anual del Sistema Eléctrico Nacional.

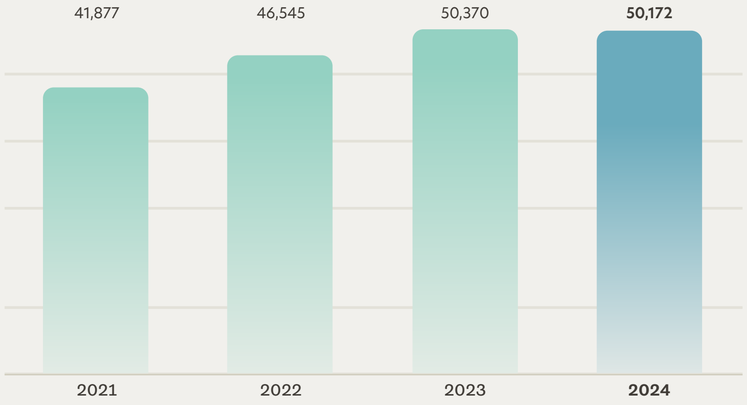
Emisiones Alcance 2 Tiendas Elektra

Total de emisiones de CO_2 por tipo de energía

CFE				RENOVABLE				TOTAL			
2021	**2022**	**2023**	**2024**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
41,877	46,545	50,370	50,172	24,957	25,665	24,966	27,972	66,834	72,210	75,336	78,144

Tiendas Elektra

Emisiones de Co_2 por energía no renovable alcance 2



Notas:
- El cálculo considera únicamente dióxido de carbono (CO2).
- Los factores de conversión utilizados fueron: 0.423 para 2021, 0.435 para 2022, 0.438 para 2023 y 0.444 para 2024.
- La fuente utilizada para el cálculo fue el Factor de Emisión Anual del Sistema Eléctrico Nacional (tCO2/MWh).

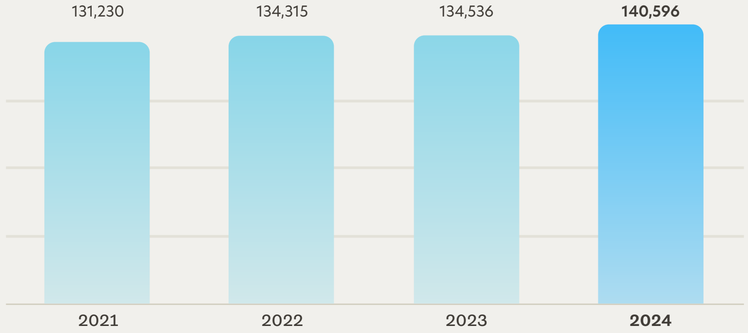
Conoce más en el Anexo de Indicadores de desempeño Tiendas Elektra.

Agua

Consumo de agua (m^3)			
2021	**2022**	**2023**	**2024**
131,230	134,315	134,536	140,596

Tiendas Elektra

Consumo de agua (m^3)



Nota. Los métodos de cálculo tuvieron modificaciones, por lo que el consumo de agua presenta variaciones respecto a lo reportado en el Informe de Sustentabilidad 2023.

Conoce más en el Anexo de Indicadores de desempeño Tiendas Elektra.

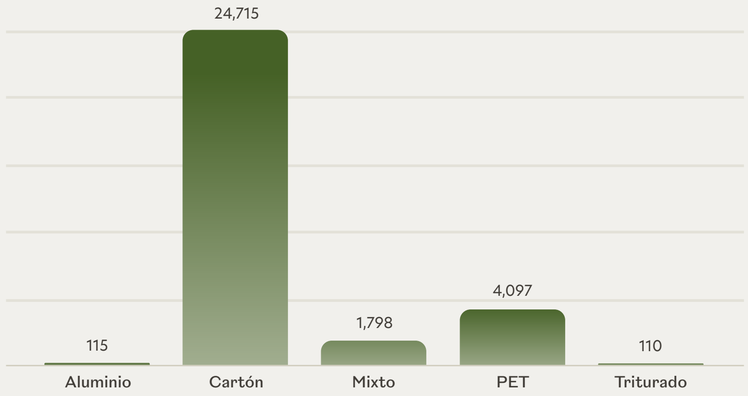
Residuos

Residuos valorizables generados Tiendas Elektra

Residuos	Resultado 2024 (kg)
Aluminio	151
Cartón	24,715
Mixto	1,798
PET	4,097
Triturado	110
Total	**30,871**

Tiendas Elektra

Residuos valorizables



Nota. Los métodos de cálculo tuvieron modificaciones, por lo que el consumo de agua presenta variaciones respecto a lo reportado en el Informe de Sustentabilidad 2023.



Italika

GRI 2-1, 2-6

Operaciones

Italika es la marca de motocicletas que ofrece soluciones y experiencias de movilidad innovadoras, confiables y divertidas, diseñadas para hacer que las personas sean más productivas y eficientes. Somos una marca 100% mexicana, posicionada actualmente como la número uno en México con el 56% de participación en el mercado. Así, hemos logrado ofrecer a la población un medio de transporte propio que facilita sus actividades personales y laborales diarias.

El éxito de Italika radica en su compromiso con transformar vidas a través de una movilidad accesible y de calidad, operando a través de las siguientes entidades:

- **Industrias Italika.** Responsable del ensamblaje de las motocicletas en México.
- **Venta, posventa y desarrollo de marca:** gestiona la comercialización atención al cliente y posicionamiento estratégico de la marca en el mercado.
- **Préstamo Movilidad.** Genera soluciones óptimas de movilidad tanto a crédito como de contado. Nuestra oferta se centra en facilitar el acceso a productos de movilidad de manera flexible y confiable, generando vínculos de confianza y relaciones de duraderas con nuestros clientes.

74,495 motocicletas ensambladas en Guadalajara y 1,183,000 en Toluca

Desde 2004, hemos vendido +9.6 millones de motocicletas

Las motocicletas son el producto más vendido del negocio comercial, destacando Italika como marca principal, complementamos la oferta de producto con marcas para distintos segmentos de mercado, como Hero, Benelli, Kymco y Suzuki.

Ensamblika

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

Contamos con dos plantas ensambladoras de motocicletas ubicadas en Toluca, Estado de México, y El Salto, Jalisco. La planta de Toluca posee una capacidad instalada de aproximadamente 1,200,000 unidades al año, mientras que para la planta El Salto, inaugurada en 2024, se proyecta que alcance una capacidad instalada de 400,000 unidades en los próximos años.

A través de estas instalaciones, gestionamos la distribución de motocicletas por diversos canales de ventas: Tiendas Elektra, autoservicios, E-commerce y Elektra Motos, asegurando así una cobertura eficiente y accesible para los clientes.

En 2024, continuamos con el proceso de transformación iniciado en 2023, enfocado en la mejora y automatización de diversos aspectos de nuestra operación. Uno de los avances más significativos ha sido la implementación del sistema de planeación de la demanda, producción y compra llamado *SAP Integrated Business Planning* (IBP). Este sistema nos permite tener mecanismos más eficientes para el control y la planificación de nuestras necesidades de productos, asegurando una gestión más precisa y oportuna.

Además, reimplementamos el sistema de planificación de materiales (MRP) en el área de refacciones, lo que nos ayuda a mantener un control adecuado de inventarios y una mejor planificación de los requerimientos hacia nuestros proveedores, optimizando así la cadena suministro.



*Tenemos presencia en países como **Guatemala y Honduras,** consolidándonos como un referente en el sector.*

*Nuestra **nueva planta de Guadalajara cuenta con 2 líneas de producción** para surtir los estados del norte del país y se encuentra a la vanguardia en temas de eficiencia energética con la certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)*

Sin embargo, en 2024 tuvimos que enfrentar importantes desafíos logísticos, entre los que destacó la escasa disponibilidad de contenedores en Asia entre los meses de mayo y julio, lo que provocó impactos en los planes de entrega y altos costos para la reserva con navieras, así como la saturación en las aduanas nacionales, debido al aumento de las importaciones hacia México, lo que provocó que los tiempos de liberación se duplicaran.

Distribuidores Italika

A través de nuestros más de 60 distribuidores , ofrecemos toda la gama de motocicletas disponibles para la venta, ya sea a crédito o de contado. Además, contamos con un equipo de personal especializado que brinda atención y seguimiento a nuestros clientes, asegurándose de que puedan realizar una compra informada y confiada. Gracias a la apertura de nuestra planta en Guadalajara, Jalisco, en 2024, logramos la gestión de inventarios desde esta localidad para todo el negocio.

Refacciones Italika

A través de nuestra red de refaccionarias en todo el país, ofrecemos servicio de postventa que garantiza la disponibilidad de refacciones necesarias para las motocicletas de nuestros clientes. Nuestro compromiso es ofrecer un servicio de calidad, asegurando el óptimo desempeño de cada moto y así cuidar la confianza de todos los usuarios de las motos.



- *76 refaccionarias propias*
- *60 distribuidores concesionados*
- *1,014 CESIT; 100 aperturas en 2024*

Centros de Servicio Italika (CESIT)

Nuestros clientes pueden estar seguros del mantenimiento de sus motos, a través de los servicios profesionales que ofrecemos en nuestros CESIT, por medio de nuestro personal calificado. Esto les asegura la durabilidad y eficacia de sus motocicletas.

Gestión sostenible

Materialidad

La gestión sostenible en la industria en la que nos desempeñamos, representa un compromiso con el medio ambiente, la responsabilidad con la comunidad y el desarrollo económico. En Italika, adoptamos prácticas sostenibles a lo largo de la cadena de valor, desde la fabricación y distribución, hasta el servicio de posventa y la disposición final de los productos. A través de un enfoque estratégico a materialidad, identificamos aspectos clave que generan mayor impacto en el entorno y en las comunidades en las que tenemos operaciones, permitiéndonos optimizar los procesos, reducir la huella ambiental y fortalecer el vínculo con los clientes y proveedores.

Doble materialidad

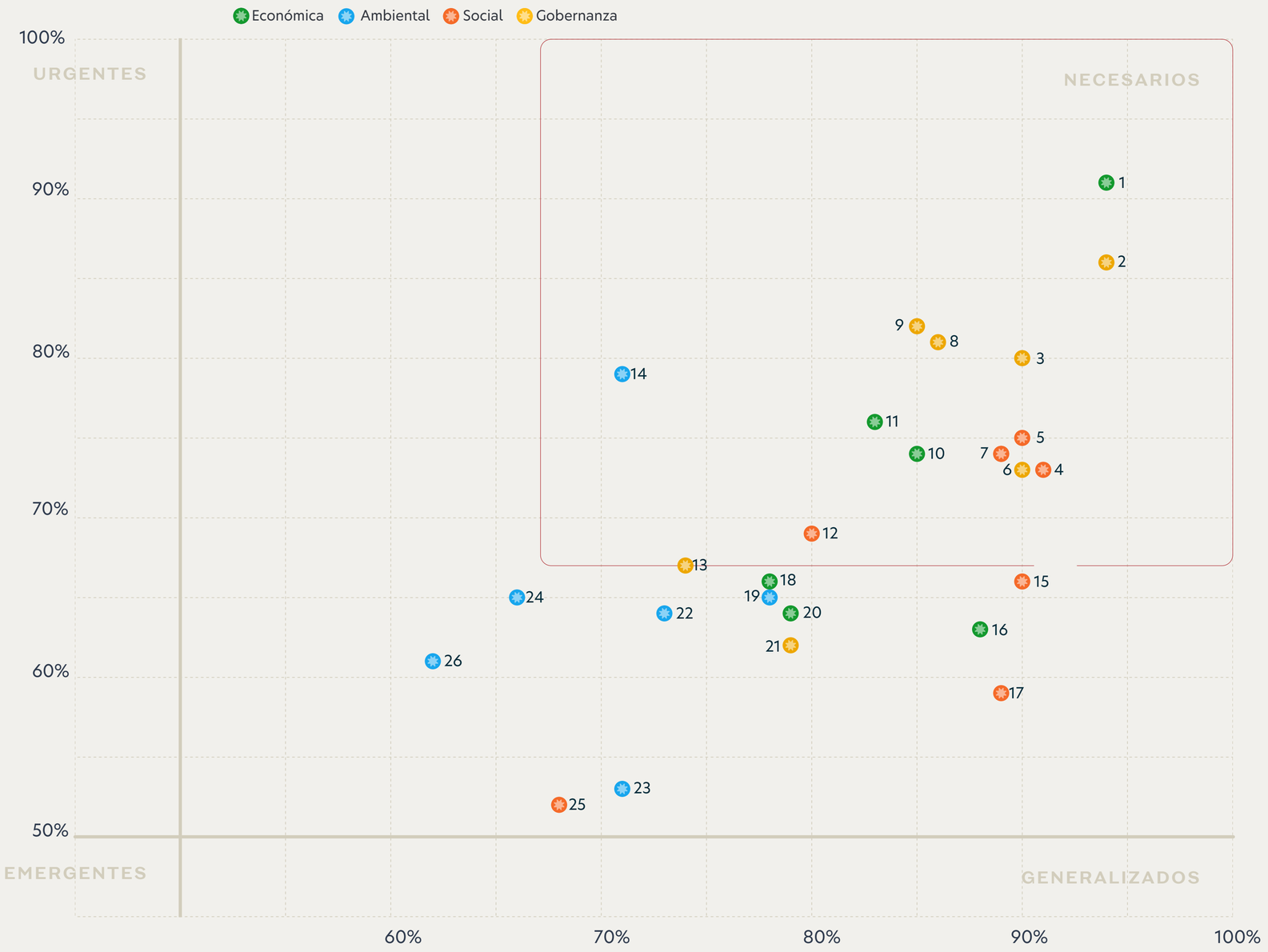
En 2023, llevamos a cabo la actualización del estudio de materialidad, para identificar los aspectos materiales relevantes a considerar en la estrategia, así como en el Modelo de Sustentabilidad de Italika, y los temas a reportar en este informe.

Matriz de Materialidad

GRI 3-1, 3-2

A continuación, se presentan los temas materiales identificados para Italika:

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



Dimensión	Tema material 2023	Tema 2021
Económica	Gestión de la marca*	N/M
	Temas financieros	✓
	Eficiencia operativa	✓
	Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	✓
	Gestión de relaciones con clientes*	✓
Ambiental	Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	N/A
	Ecoeficiencia energética*	N/M
	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas*	N/M
Social	Desarrollo de capital humano	✓
	Salud y seguridad ocupacional	N/M
	Diversidad e igualdad de oportunidades	N/M
	Derechos humanos	N/A
Gobernanza	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG*	N/M
	Gobierno corporativo	✓
	Gestión de riesgos	N/A
	Ciberseguridad	N/M
	Ética e integridad	✓
	Corrupción, soborno y transparencia	✓
	Prevención de lavado de dinero / fraudes*	N/A

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

Correlación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Con la finalidad de conocer los ámbitos de la Agenda 2030 a los que contribuimos en Italika a través de nuestras acciones, llevamos a cabo la correlación de los temas materiales resultantes con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Tema material 2024	Descripción	ODS vinculados
Gestión de la marca*	Es la búsqueda de un posicionamiento reconocible y único en la mente de los clientes, basado en comunicación y publicidad responsable, congruente con los valores de la empresa y en cumplimiento de la legislación los códigos voluntarios aplicables.	
Temas financieros	Es el conjunto de indicadores que permite comprender la situación y desempeño financiero de la compañía, así como los rubros de mayor importancia en las decisiones de inversión.	
Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	Diseño de productos y servicios innovadores con base en altos estándares de calidad, bajo criterios ambientales, sociales y tecnológicos, asegurando el entendimiento de las necesidades de los clientes.	
Gestión de relaciones con clientes*	Es la estrategia con enfoque en el cliente, con el fin de garantizar una experiencia única basada en su satisfacción y bienestar cuando hace uso de los productos y servicios de la empresa. Incluye la protección de la privacidad de datos del cliente y la gestión responsable de su información, de conformidad con las leyes aplicables.	
Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	Son los lineamientos y compromisos que conducen a la empresa hacia el cumplimiento normativo, la mitigación del impacto negativo de sus operaciones y el aprovechamiento de las oportunidades para la mejora ambiental.	
Ecoeficiencia energética*	Es el conjunto de prácticas para optimizar el consumo energético, fomentando el consumo responsable y la reducción de las emisiones derivadas de las operaciones, asegurando la comodidad y la productividad de los ocupantes de los inmuebles.	

Tema material 2024	Descripción	ODS vinculados
Cambio climático y otras emisiones atmosféricas*	Es una de las principales problemáticas globales de la actualidad. Se define como la modificación de la temperatura y otras variables del clima. Para efectos del estudio de materialidad, considera las prácticas de monitoreo y mitigación de emisiones, así como el establecimiento de una clara estrategia contra el cambio climático.	
Desarrollo de capital humano*	Programas de desarrollo de habilidades y competencias de los colaboradores para asegurar la óptima consecución de sus funciones y fomentar su crecimiento al interior de la empresa, además de contar con planes de carrera a largo plazo y procesos de evaluación de desempeño transparentes.	
Salud y seguridad ocupacional	Son las directrices y prácticas para garantizar el bienestar e integridad de los colaboradores en los aspectos físico, mental, social y emocional, incluyendo la implementación de medidas para evitar riesgos de trabajo, condiciones inseguras e incidentes.	
Diversidad e igualdad de oportunidades	Es el conjunto de mejores prácticas para garantizar la equidad en el acceso a oportunidades de empleo, trato y desarrollo, sin considerar diferencias de raza, género, edad, grupo étnico, educación, religión, orientación sexual, ideología, estado físico y mental.	
Derechos humanos*	Son los derechos y libertades fundamentales que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Las empresas deben considerar todos y cada uno de los derechos humanos sobre los que puedan tener potenciales impactos e implementar prácticas para fomentar un comportamiento responsable, con especial foco en los riesgos que afecten estos derechos.	
Estándares con proveedores*	Son los lineamientos que establece la organización para asegurar el cumplimiento, la gestión sostenible y la resiliencia de la cadena de suministro.	

Tema material 2024	Descripción	ODS vinculados
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad / ASG*	Es el conjunto de procesos y herramientas para planear y ejecutar el establecimiento de políticas sostenibles, criterios ASG, metas para medir el progreso anual hacia los objetivos planteados y la implementación de las mejores prácticas en materia de sostenibilidad.	
Gobierno corporativo	Es el marco de normas, principios y procedimientos que integran la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa y que la conducen hacia la integración de la estrategia ASG.	
Gestión de riesgos	Es el proceso para identificar, evaluar, controlar, responder y mitigar factores de riesgo que podrían amenazar la continuidad operativa o los activos de la compañía.	
Ética e integridad*	Es el conjunto de principios y valores que integran la cultura organizacional y conducen el comportamiento de la compañía en su interacción con los grupos de interés: colaboradores, inversionistas, autoridades, clientes, comunidad, entre otros.	
Corrupción, soborno y transparencia	Son las medidas e instrumentos establecidos por la empresa para afrontar actos de corrupción y soborno, además de fomentar la transparencia y el cumplimiento normativo.	
Prevención de lavado de dinero / fraudes*	Es el conjunto de medidas que permiten a la empresa fortalecer su control interno, conocer al cliente e identificar actividades vulnerables, con la finalidad de evitar participar en transacciones con recursos de procedencia ilícita.	

*Temas de alto impacto

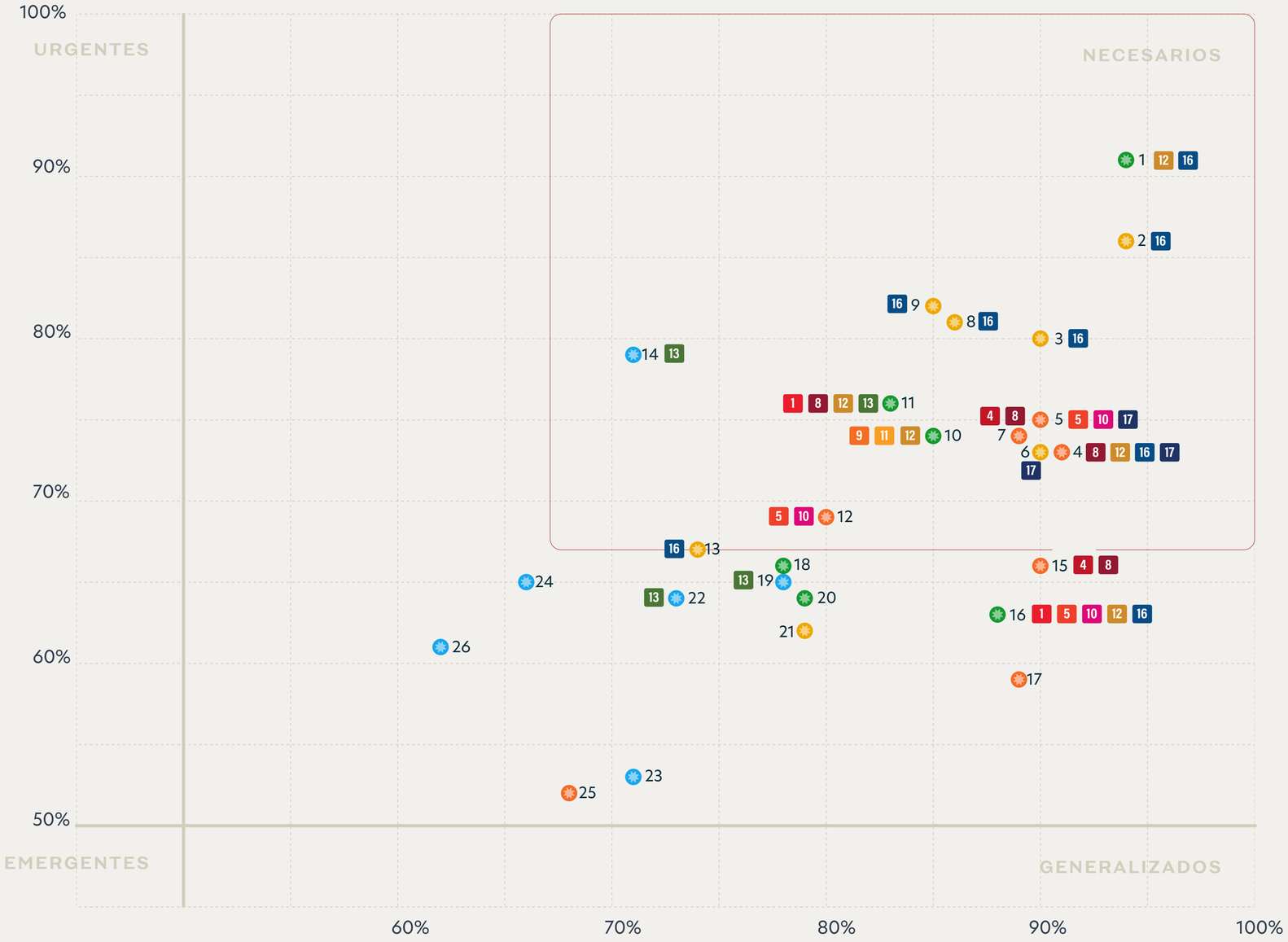
Matriz de correlación de temas materiales con los ODS

Económica Ambiental Social Gobernanza

ODS:



1. Gestión de la marca 12 16
2. Prevención de lavado de dinero/fraudes 16
3. Ética e integridad 16
4. Estándares con proveedores 8 12 16 17
5. Derechos humanos 5 10 17
6. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sustentabilidad /ASG 17
7. Salud y seguridad ocupacional 3 8
8. Gestión de riesgos 16
9. Corrupción, soborno y transparencia 16
10. Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos 9 11 12
11. Temas financieros 1 8 12 13
12. Diversidad e igualdad de oportunidades 5 10
13. Gobierno corporativo 16
14. Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental 13
15. Desarrollo de capital humano 4 8
16. Gestión de relaciones con clientes 1 5 10 12 16
17. Impacto social 13
18. Eficiencia operativa 13



Enfoque estratégico hacia la sustentabilidad

Modelo de **Sustentabilidad**

Nuestro modelo de sustentabilidad está diseñado para garantizar que nuestras operaciones sean responsables y sostenibles, alineándose con las mejores prácticas del sector. Este enfoque se fundamenta en tres compromisos clave y en los tres ejes estratégicos de acción del Grupo, los cuales orientan y guían todas nuestras actividades.

EJES DE ACCIÓN:

Compromiso con **la competitividad económica**

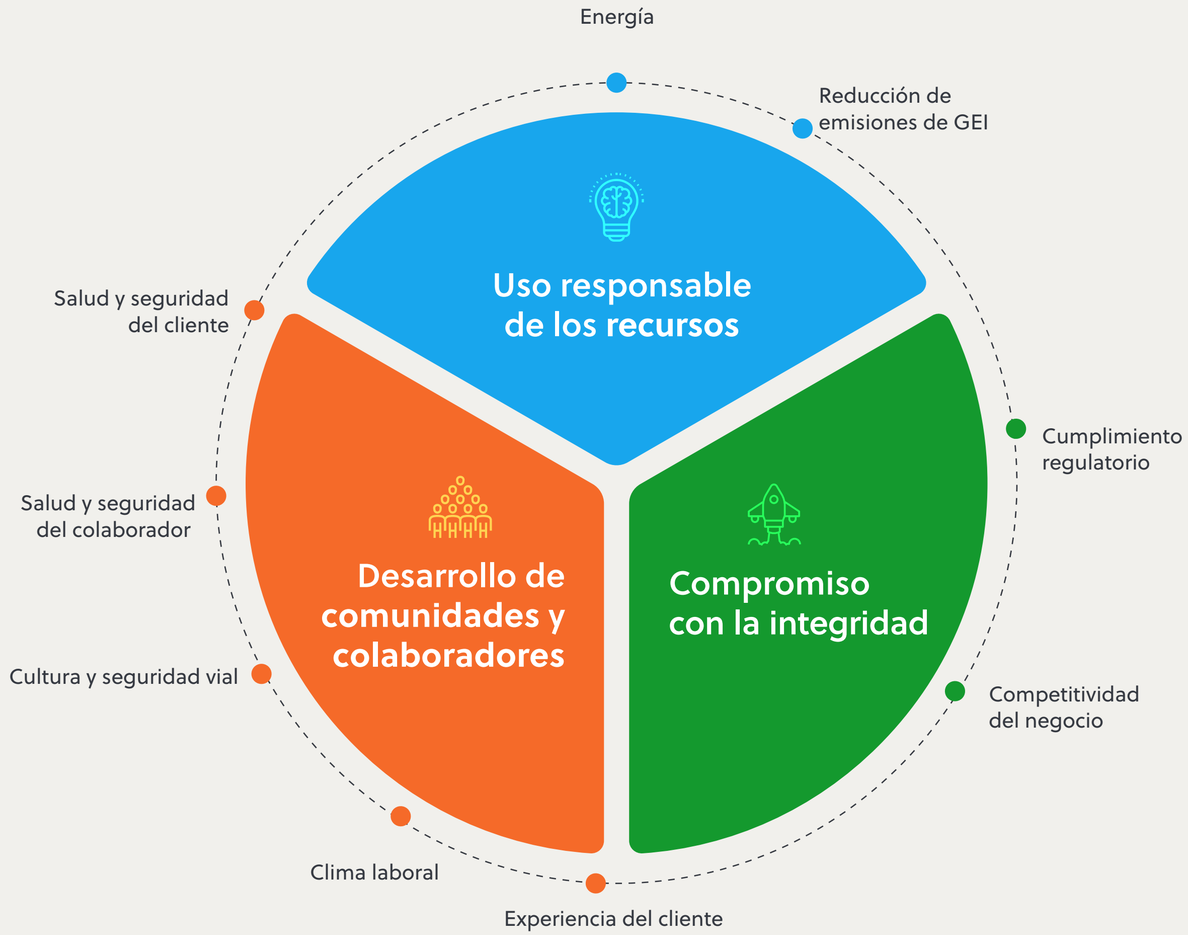


Compromiso con los **grupos de interés**



Compromiso con el **medio ambiente**





Ejes de **acción**



Compromiso con la **competitividad económica**

Estamos comprometidos con la **integridad y la transparencia en todas nuestras operaciones,** garantizando que nuestros procesos y prácticas estén en plena conformidad con las leyes y regulaciones pertinentes, para lo cual contamos con altos estándares éticos.



Cadena de suministro responsable

Eficiencia logística

Automatización y eficiencia de procesos operativos

Gestión de marca y comunicación ASG



Compromiso con los **grupos de interés**

Nos comprometemos con el desarrollo de comunidades y colaboradores, promoviendo un impacto social positivo, la salud y seguridad de nuestros colaboradores, la diversidad e inclusión, el desarrollo y retención de talento, y brindando un servicio de calidad a nuestros clientes.



Innovación de productos y servicios

Servicios post-venta



Compromiso con el **medio ambiente**

Nos comprometemos a minimizar nuestro impacto ambiental a través de la implementación de prácticas sostenibles en nuestras operaciones, incluyendo el uso responsable de energía y agua, la reducción de residuos y emisiones, y la promoción de una cadena de suministro responsable.



Resiliencia y adaptabilidad del modelo de negocio

Transparencia del producto

Creación de valor sustentable

Hitos sustentables

En nuestro compromiso por mantener altos estándares de calidad, seguridad y eficiencia, hemos implementado acciones que además impactan positivamente en materia de sustentabilidad.

Alianzas estratégicas

Con la finalidad de ofrecer una propuesta diferenciada para nuestros clientes, fortalecimos nuestro portafolio de movilidad con nuevas alianzas estratégicas, sumando dos valiosas marcas: Hero Motos -el mayor fabricante de motocicletas en el mundo- y Benelli -firma italiana con más de 113 años de trayectoria-. De esta forma, ponemos a disposición del público mexicano una amplia gama de modelos de diseño único e innovadores, que responden a distintos estilos y necesidades, incluyendo motocicletas de hasta 500 cc.

Ensamblika Guadalajara

En 2024 inauguramos la segunda planta de ensamble de Italika: Ensamblika Guadalajara. Se trata de una instalación de alta eficiencia por el uso de paneles solares y luminarias LED, y que, además, genera 1,200 empleos directos.



Elektra Motos

Es un modelo multimarca que ofrece soluciones integrales desde la compra hasta el financiamiento de motocicletas. La inauguración de la agencia en Polanco, en la CDMX, fue el marco idóneo para celebrar la venta de la unidad número nueve millones de Italika, consolidando nuestro liderazgo en el país. Este nuevo concepto impulsa el desarrollo económico a través de concesiones, generación de empleo y una experiencia de compra única que incluye las mejores marcas, productos complementarios y atención personalizada. Con presencia en toda la República y un firme compromiso con la innovación, Elektra Motos transforma la vida de quienes usan la moto como herramienta de trabajo o estilo de vida, reafirmando nuestro propósito de acercar opciones accesibles, confiables y de calidad a todos los clientes.

Conoce más en el apartado de Valor de la marca.

Eficiencia operativa

Con el compromiso de impulsar la eficiencia operativa y la sustentabilidad, implementamos un rediseño integral en nuestros sistemas de empaque. Estas innovaciones nos permitieron optimizar el uso de materiales, reducir residuos, mejorar la seguridad en el manejo y aumentar la capacidad logística. A través de tres iniciativas clave -el uso extendido del empaque *cratepack*, la incorporación de *racks* tubulares y la transición de estructuras metálicas a plásticas en Tiendas Elektra- logramos reducir el consumo de cartón y el uso de herramientas, además de mejorar el aprovechamiento de espacios en transporte y almacenes, contribuyendo así a una operación más ágil, segura y sustentable.

Conoce más en el apartado de Mejora continua.

Innovación

En 2024, impulsamos proyectos estratégicos alineados a una visión de negocio basada en datos, colaboración e innovación continua. Nos enfocamos en la digitalización de procesos, integración de sistemas clave y optimización operativa. Fortalecimos la planeación mediante herramientas automatizadas, mejoramos la trazabilidad en diversos indicadores clave de rendimiento (KPI) y monitoreamos en tiempo real la producción, además de que desarrollamos reportes para eficientar la gestión de inventarios, órdenes de compra y análisis financiero, consolidando así una cultura de toma de decisiones informada y adaptable.

Conoce más en el apartado de Mejora continua.

Cultura vial

En Italika promovemos una cultura de movilidad segura mediante un programa integral de formación para motociclistas. A través de cinco iniciativas, fomentamos el desarrollo de habilidades de conducción, conciencia vial y preparación para la certificación. Nuestros cursos abarcan desde niveles básicos hasta programas especializados para flotillas y formación infantil, en los que cada módulo combina teoría y práctica en espacios controlados y adaptados a distintos perfiles de usuarios. Con ello, buscamos contribuir a una conducción más responsable, técnica y segura.

Conoce más en el apartado de Cultura vial.

Participación sectorial

GRI 2-28

Italika participa en diversas asociaciones y cámaras relacionadas con la industria automotriz y de motocicletas en México. Estas participaciones les permiten mantenerse informados sobre las tendencias del mercado, influir en políticas del sector y colaborar con otros actores del ramo para promover el desarrollo y la innovación.

- Asociación Mexicana de Fabricantes e Importadores de Motocicletas (AMFIM)
- Confederación de Cámaras Industriales de México (CONCAMIN)

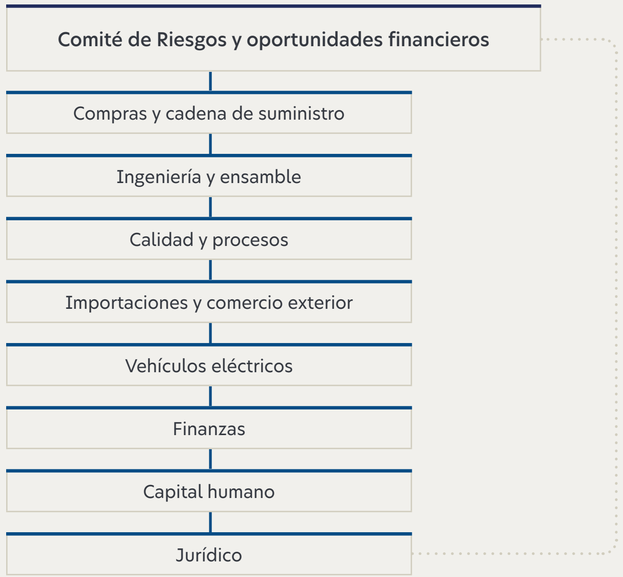
Gobernanza

Gobierno corporativo

Comité de Riesgos y oportunidades

GRI 2-13

Este comité tiene como propósito evaluar los factores internos y externos que puedan representar riesgos y oportunidades en la operación y logística relacionados al sector del negocio. Su enfoque está orientado a anticiparse a escenarios críticos, reducir vulnerabilidades y aprovechar aquellas condiciones favorables para el crecimiento de Italika. Esta conformado por los integrantes de las siguientes áreas:



Este comité impulsa una gestión coordinada y estratégica, con el fin de fortalecer la toma de decisiones y asegurar la continuidad, eficiencia y competitividad de la empresa.



Compromiso económico

Cadena de suministro

GRI 2-6, 3-3, 204-1, 301-1

La cadena de suministro de Italika desempeña un papel fundamental en la generación de valor sostenible de extremo a extremo en el modelo de negocio, a lo largo de toda la operación, integrando procesos estratégicos que abarcan desde la planificación de la demanda hasta la entrega del producto final. Este enfoque integral en conjunto con una gestión eficiente, colaborativa y responsable nos permite asegurar la continuidad operativa y mejorar los niveles de servicio al cliente, garantizar el abastecimiento oportuno, reducir impactos ambientales, fortalecer relaciones con proveedores y optimizar los recursos disponibles.



- **702 proveedores** de Italika activos*; 98.4%[1] son locales
- La Central de Compras destinó **$87.9 mdp al pago de proveeduría** de Italika en 2024*;
- **99%** dirigido a proveedores locales.
- **83** nuevos proveedores de Italika*.
- **263** proveedores de Italika evaluados*.

1. El porcentaje corresponde a los proveedores corporativos contratados por la Central de Compras. *Datos correspondientes a los proveedores gestionados por la CCGS.

En Italika, gestionamos a los proveedores desde dos frentes: el área de la Central de Compras gestiona la proveeduría de bienes y servicios no relacionados con el producto final, pero necesarios para la operación diaria, mientras que el área de cadena de suministro de Italika se encarga de gestionar a los proveedores de insumos esenciales relacionados con el ensamble del producto final.

Cadena de suministro corporativa (Central de Compras)

En 2024, el área de cadena de suministro de Grupo Elektra se enfocó en seleccionar proveedores que nos dieran certeza de abasto para continuar con la operación del negocio, determinar los requerimientos y asegurar el cumplimiento de los contratos a largo plazo.

Asimismo, desplegó el proceso de certificación de proveedores para asegurar el cumplimiento de los más altos estándares en diferentes materias: operativa, normativa, ética y ambiental, además de su alineación a los principios de Grupo Elektra y a los ODS.

Cadena de suministro comercial

En cuanto a la gestión de la cadena de suministro por parte de Italika, en 2024, avanzamos en la transformación digital de los procesos de gestión mediante la implementación del sistema SAP IBP, herramienta clave para la planificación integrada de la demanda, la producción y las compras. Además, reactivamos el sistema MRP en el área de refacciones, lo que permitió mejorar el control de inventarios y la planeación de requerimientos a proveedores, contribuyendo así a una operación más ágil y precisa.

- *62 proveedores de Italika; 44% de ellos son locales*
- *4.6% corresponde al pago de proveeduría local*

Nuestra recientemente inaugurada Planta Guadalajara contribuye de manera importante a una operación más eficiente, pues cuenta con dos líneas de distribución destinadas a abastecer el norte del país, optimizando la cobertura geográfica y reduciendo tiempos de entrega.

Adicionalmente, habilitamos patios de trasvase como estrategia para gestionar contenedores y evitar pagos por demoras, mejorando el control logístico. También incorporamos el uso del tren como alternativa de transporte, reduciendo así la huella de carbono asociada al traslado terrestre.

En 2024 ajustamos los mecanismos para contar con nuevos y mejores proveedores en la importación de productos y materiales, incluyendo agentes de carga *(forwarders),* navieras, transportistas y agentes aduanales. Estos cambios nos permiten optimizar nuestros procesos logísticos y fortalecer la cadena de suministro, asegurando que podamos seguir ofreciendo productos de calidad a nuestros clientes. Con la finalidad de impulsar la eficiencia, los nuevos proveedores fueron evaluados bajo estándares de sustentabilidad.

Además, ampliamos la base de proveeduría especializada y certificada para optimizar el manejo de residuos valorizables, mejorar los empaques de materia prima para reducir la generación de desechos, ejecutar pruebas de ingeniería y fabricar plásticos en México.

Evaluación y selección de proveedores

GRI 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1 **SASB** TR-AU-440a.1

El proceso de selección de proveedores inicia con la identificación de necesidades específicas, seguido de un proceso de rastreo de proveedores -*scouting*- y una primera evaluación documental, que incluye el análisis de capacidades técnicas, certificaciones, estructura organizacional e innovación.

Posteriormente, llevamos a cabo una evaluación en sitio -*assessment*- en áreas como ingeniería, manufactura, calidad y manejo de materiales. Este procedimiento nos permite determinar la viabilidad de establecer relaciones comerciales y asegurar que los proveedores cumplen con los requerimientos técnicos, operativos y de sustentabilidad de Italika.



En nuestro sistema de gestión de calidad, incorporamos el formato adecuado para la evaluación requerida, así como los aspectos y métodos que deben ser considerados. Además, contamos con políticas y procedimientos internos que guían la gestión de la cadena de suministro, disponibles en el portal corporativo en el apartado de Métodos y Procedimientos. Entre ellos destacan:

- Planeación y suministro de la compra importada, nacional y de refacciones
- Pagos a proveedores
- Toma de inventario

Durante 2024, la cadena de suministro enfrentó diversos desafíos, incluyendo la escasez de contenedores en Asia entre mayo y julio, lo que generó demoras y sobrecostos. Aunado a lo anterior, se presentaron saturaciones en aduanas nacionales por el aumento en las importaciones y afectaciones climáticas derivadas de huracanes y tifones, que retrasaron embarques y operaciones aduanales.

Para mitigar estos riesgos, constantemente fortalecemos la comunicación con proveedores y contamos con contratos de confidencialidad, evaluaciones de cumplimiento, planes de contingencia y mejoras en las plataformas tecnológicas de seguimiento. Además, mantenemos la presencia operativa en Asia con un equipo local en China encargado de dar seguimiento a temas de calidad y logística.

Reconocemos que la cadena de suministro de Italika genera impactos en diversas esferas, por lo que buscamos identificar los riesgos más relevantes e implementar las medidas que nos ayuden a mitigar sus efectos. Así, tras realizar un proceso de evaluación de riesgos en nuestra cadena de suministro, identificamos que los riesgos más significativos en términos de vulneración de los derechos humanos[1] se encuentra en las manufacturas de Asia. Por ello, priorizamos trabajar con aliados estratégicos que compartan los principios de sustentabilidad de Italika y que demuestren evaluaciones de impacto en derechos humanos, que incluyan entre otros aspectos la identificación de menores y el establecimiento de condiciones de trabajo óptimas para jóvenes, así como el respeto a los derechos de los trabajadores.

En materia ambiental, nuestros socios comerciales cuentan con certificaciones emitidas por entidades acreditadas, las cuales deben renovarse anualmente y nuestra labor es verificar que estas se mantengan vigentes. Si bien tener este tipo de certificaciones no es un requisito obligatorio, su cumplimiento es considerado un valor agregado en la relación comercial, por lo que recomendamos a los proveedores contar con ellas.

Como parte del proceso de integración, impartimos sesiones de inducción a los nuevos proveedores, donde les comunicamos los valores, misión y visión de Italika. Estas capacitaciones promueven una cultura corporativa alineada con la sustentabilidad, la ética y el compromiso social, y fomentan relaciones comerciales basadas en la confianza, el cumplimiento y la mejora continua.

Conoce más en el Anexo 3. Indicadores de desempeño Italika.

24 nuevos proveedores evaluados en materia ambiental en 2024, en los cuales no identificamos impactos ambientales negativos.

En 2024 capacitamos a **nuevos proveedores en China y México** con la finalidad de mejorar nuestras capacidades en la cadena de suministro

Propuesta de valor

Nuestra estrategia de negocio se fundamenta en brindar las mejores soluciones de movilidad, apoyándonos en pilares clave: **expansión comercial, fortalecimiento operativo y la colocación del crédito para la movilidad.**

En el ámbito comercial, buscamos consolidar nuestro liderazgo en el mercado mexicano, elevar la presencia de marca, impulsar con fuerza el negocio de refacciones, y diversificar la cobertura mediante la apertura de agencias especializadas en motocicletas que atiendan todos los segmentos. Además, planeamos un lanzamiento constante de modelos innovadores, con una renovación anual del portafolio, incorporando mejoras tecnológicas y elevando los estándares de calidad.

En cuanto a la producción, nuestra prioridad es ampliar de forma sostenida la capacidad instalada, mediante la modernización de las plantas de ensamble, la profesionalización de las operaciones y la apertura de nuevas instalaciones. A esto se suma el perfeccionamiento continuo de los procesos de ensamble, con un enfoque en la ingeniería avanzada y control de calidad.

Respecto al crédito a la movilidad se basa en una solución financiera que permite a los clientes adquirir productos y mercancías relacionadas con el transporte como motocicletas, accesorios y refacciones. Este esquema de financiamiento está diseñado para impulsar el acceso a medios de movilidad modernos y eficientes, a través de pagos accesibles y fomentar el crecimiento económico de quienes utilizan las motocicletas como herramientas de trabajo o transporte personal.



65.3%, IPN en 2024

Experiencia del cliente

En Italika, el cliente es el eje central de nuestra estrategia. Nos enfocamos en ofrecer una propuesta de valor sólida, una atención eficiente y un servicio homogéneo en cada punto de contacto. Hemos construido una sólida cultura de servicio posventa, respaldada por una red de centros de servicio certificados que operan bajo altos estándares de calidad y precios accesibles. Esta estructura nos permite generar experiencias positivas en cada interacción, fortaleciendo la relación con nuestros clientes, socios comerciales y la marca, con una visión de largo plazo.

Para hacer más ágil y conveniente la experiencia de nuestros clientes, facilitamos el trámite de alta vehicular y pago de derechos en el mismo punto de venta donde adquieren su motocicleta. Este servicio se brinda a través de módulos de placas ubicados estratégicamente en Tiendas Elektra, agencias propias y tiendas de autoservicio, lo que permite completar el proceso de forma inmediata y sin complicaciones.

Adicionalmente, para medir el Índice de Promotores Neto (IPN), realizamos encuesta a través de los siguientes canales: vía WhatsApp y llamadas telefónicas a los clientes, con reportes de resultados generados de forma trimestral y mensual, respectivamente.

Las encuestas incluyen dos preguntas clave:

1. Probabilidad de recomendación a un familiar o amigo en una escala de 0 a 10
2. Razones detrás de la calificación asignada, para identificar áreas de mejora.

En el servicio postventa, contamos con una oferta de servicios en tres vertientes:

- Atención a puntos de venta con el armado y activado de las unidades y el aseguramiento de su funcionalidad y disponibilidad para su venta.
- Atención a público en general*.
- Atención a flotillas de Cobranza de Banco Azteca*.

Para brindar el servicio, nos basamos en diversos procedimientos, como son:

- Procedimiento para la recepción e ingreso de unidades al Centro de Servicio.
- Procedimiento para la entrega de motocicletas en el Centro de Servicio.
- Procedimiento para la gestión de encuestas de satisfacción realizadas a los clientes de los centros de servicio ITALIKA.
- Modelo Operativo de gestión de garantías.
- Modelo Operativo para atención a clientes en el Centro de Solución.

*En 2024 llevamos a cabo la medición de la satisfacción del cliente en **1,022 Centros de Servicio,** proceso en el que participaron **16,838 clientes** y en el que se obtuvo un **IPN 62.2%.***

*Lo hacemos a través de: servicios de mantenimiento preventivo, resolución de garantías, reparaciones por desgaste y compostura, venta de refacciones y accesorios.

Información sobre productos

GRI 3-3, 417-1, 417-2

Con la finalidad de dar cumplimiento a las regulaciones aplicables en la materia, tener un óptimo control de inventarios y proporcionar a los clientes todas las herramientas para que tomen una decisión informada, nuestros productos deben mostrar los siguientes datos en las etiquetas:

- Marca
- Código SKU
- Modelo
- 4 características
- Código QR
- Legales



Solicitamos a los proveedores incluir en el empaque de su producto señalizaciones y sugerencias para el reciclado de empaques y contenido, así como señalizaciones y advertencias en caso de estar compuestos de algún material tóxico, flamable, etc.

En cuanto a las refacciones, la información que deben cumplir las etiquetas es la siguiente:

- Nombre o denominación genérica del producto
- Indicación de cantidad conforme a la NOM-030-SCFI
- Nombre, denominación o razón social y domicilio fiscal, del fabricante o importador
- Leyenda que identifique al país de origen del producto
- Advertencias de riesgos por medio de leyendas, gráficas o símbolos precautorios en el caso de productos peligrosos
- Instrucciones, en caso de que el uso, manejo o conservación del producto así lo requiera
- Fecha de caducidad o de consumo preferente, cuando corresponda

Adicionalmente, algunas familias de producto como eléctricos, características nominales, cámaras neumáticas, válvulas de llanta, tiras Led, aparatos bluetooth y de radiofrecuencia, deben cumplir con requisitos particulares, como incluir la contraseña oficial NOM.

Llevamos a cabo el monitoreo de cualquier modificación en la regulación que implique ajustes en nuestros productos, etiquetas o procesos, con la finalidad de dar cumplimiento a la normativa en materia de etiquetado e información. Por ello, en 2024 no existieron retos particulares ni incumplimiento alguno.

Valor de la marca

2024 fue un año importante para el posicionamiento de Italika en la mente del consumidor, ya que, después de 20 años de trayectoria, continuamos siendo líderes en el mercado.

Uno de los factores que continúo contribuyendo a ello fue la continua apertura del formato Elektra Motos, modelo de negocio multimarca que combina innovación, accesibilidad y experiencia y que representa una transformación en el mercado de la movilidad en México. Con el respaldo de Banco Azteca, este nuevo concepto integra la compra, financiamiento y asesoría personalizada en un solo lugar, ofreciendo una amplia gama de motocicletas que responden a las diferentes etapas y necesidades de los usuarios, desde modelos urbanos hasta deportivos y de aventura.

Elektra Motos se posiciona como un motor de desarrollo económico al operar bajo un esquema de concesiones que impulsa la expansión territorial, genera empleos y fortalece comunidades. Este modelo facilita el acceso a la movilidad mediante esquemas de financiamiento competitivos y una red de atención cercana al cliente, con horarios amplios y cobertura nacional, lo que garantiza una experiencia cómoda y eficiente.



Además de motocicletas, en Elektra Motos ofrecemos una línea completa de accesorios, cascos y refacciones, reafirmando nuestro compromiso con la calidad, la seguridad y el servicio postventa. Con marcas líderes como Italika, Hero Motos y Benelli, esta nueva propuesta satisface las expectativas de los motociclistas y transforma la forma en que se relacionan con la movilidad, consolidando a Elektra Motos como la mejor opción para quienes buscan confianza, variedad y atención personalizada en un solo lugar.

En 2024 se inauguraron 13 Elektra Motos, nuestro formato especializado en motos a crédito, sumando un total de 54.

Privacidad del cliente

Mantenemos políticas internas alineadas con normas internacionales de protección de datos, priorizando la minimización de atributos personales y limitando su uso exclusivamente a procesos de autenticación y autorización. Este compromiso garantiza una gestión responsable de la información, fortaleciendo la confianza con todos nuestros grupos de interés.

Nuestro enfoque en la seguridad de los datos se basa en la implementación de protocolos de autenticación, encriptación y transmisión segura, que minimizan los riesgos asociados a accesos no autorizados, pérdida de información sensible y violaciones de privacidad. Entre las principales medidas que hemos implementado se encuentran las siguientes:

- Autenticación segura con el protocolo *Security Assertion Markup Language* (SAML) 2.0, que permite establecer federaciones de identidad seguras (credenciales únicas) entre nuestros sistemas internos y servicios de autenticación externos, reduciendo riesgos asociados al almacenamiento de credenciales sensibles.
- Integración con Okta como proveedor de identidad (IdP), plataforma que gestiona el proceso de autenticación bajo SAML, incorporando configuraciones como página de redirección (ACS), EntityID y lista de atributos requeridos.
- Transmisión segura de información, donde todas las comunicaciones se ejecutan a través del protocolo HTTPS, garantizando la encriptación de datos en tránsito.
- Cifrado de afirmaciones SAML, asegurando que solo los sistemas autorizados puedan acceder a la información sensible.

Salud y seguridad del cliente

GRI 416-1, 417-1

SASB TR-AU-250a.1, TR-AU-250a.2

En Italika reafirmamos nuestro compromiso con la seguridad, la confianza y la calidad que nos distinguen. Garantizar la salud y seguridad de nuestros clientes es una de nuestras prioridades estratégicas. Por ello, contamos con procesos robustos de aseguramiento de la calidad, cumplimiento normativo y mejora continua, para ofrecer productos seguros, confiables y alineados con los estándares más exigentes del mercado. Nuestro enfoque cubre todas las etapas del ciclo de vida del producto, desde la validación de componentes hasta el servicio postventa.

Nuestro sistema de aseguramiento de la calidad se basa en múltiples puntos de control, denominados *Quality Gates*, distribuidos estratégicamente a lo largo del proceso de producción. Desde la recepción de materiales hasta la entrega del producto terminado, verificamos cada etapa para garantizar que nuestras italikas cumplan con los más altos estándares, evitando que cualquier unidad con desviaciones llegue al mercado.

Iniciamos con la inspección detallada de las materias primas al momento de su recepción para asegurar su resistencia, durabilidad y compatibilidad con las motocicletas que ensamblamos, incluyendo pruebas en laboratorio, en carretera y ensamble en condiciones reales de uso. Validamos cantidad, empaque, especificaciones técnicas y visuales, conforme a normativas internacionales como ISO 2859-1. Posteriormente, realizamos el desempaque, conteo, revisión de componentes y organización en *racks*, para asegurar su disponibilidad en las líneas de ensamble. Los subensambles son evaluados individualmente antes de ser incorporados al armado principal, garantizando su calidad. Trabajamos continuamente para asegurar el cumplimiento de los inventarios generales en las plantas Toluca y Guadalajara. Para ello, implementamos soluciones que faciliten el rastreo y aseguren su surtimiento, además de establecer estrategias de salida para componentes obsoletos. Durante el ensamblaje, utilizamos herramientas especializadas que ajustan con precisión la fuerza aplicada en cada tornillo, lo que asegura un ensamble seguro y eficiente. Una vez completado el proceso, cada unidad pasa por una inspección final y por nuestras cabinas de ajuste, donde revisamos el funcionamiento del motor, frenos y sistema de luces. También verificamos que todos los accesorios estén completos antes de ser empacados, según el canal de distribución correspondiente. Finalmente, cuidamos el acomodo de las unidades en los tráileres para asegurar que lleguen en óptimas condiciones a su destino.

Llevamos a cabo auditorías internas de manera sistemática, enfocándonos en procesos, producto y sistema, con el objetivo de identificar áreas de mejora, mantener la eficiencia operativa y garantizar el cumplimiento de nuestras políticas de calidad. Además, trabajamos con proveedores que cuentan con certificaciones reconocidas internacionalmente, como IATF 16949:2016, ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, lo que asegura la confiabilidad de cada componente a lo largo de la cadena de suministro.

En caso de detectar una falla sistemática en el campo, activamos campañas de revisión, clasificadas como activas o pasivas según el nivel de riesgo. En 2024, atendimos 676 quejas relacionadas con un posible encendido sin llave en el modelo 250Z. Aunque no representó un riesgo crítico, lanzamos una campaña pasiva y trazamos un plan de mejora para corregir la falla desde origen,



En cuanto a refacciones, llevamos a cabo la destrucción de piezas obsoletas o en mal estado. El proceso de destrucción es realizado en nuestras instalaciones por un proveedor especializado, quien recolecta la chatarra para su reciclaje. En 2024, destruimos más de 72,000 piezas de refacciones por obsolescencia, excedentes, daño de origen o por operación, cambios físicos, devoluciones, entre otras razones, equivalente a cerca de $4 mdp.

En los CESIT, no contamos con fallas o defectos de producto relacionados a una severidad de seguridad que ponga en peligro la integridad física del usuario. Además, no tuvimos eventualidad alguna que nos llevara a retirar alguna de nuestras motocicletas del mercado.



89.2% en eficiencia operativa; +0.64% de mejora en la eficiencia promedio por modelo vs 2023.

En 2024 lanzamos a producción en serie 15 modelos CKD y 6 modelos SKD[1]

1. Los modelos CKD son motocicletas completas, pero totalmente desarmadas, mientras que los modelos SKD son motocicletas completas, pero semidesarmada.

Contamos con indicadores clave que nos permiten monitorear el desempeño de nuestros productos. Uno de ellos es la métrica *First Time Quality* (FTQ), que refleja el porcentaje de unidades conformes desde la primera vez. En 2024, alcanzamos un índice de 96.1% y 93.67% en calidad al primer intento, en nuestras plantas Toluca y Guadalajara, respectivamente, lo que significa que la mayoría de nuestras unidades cumplieron con los estándares requeridos desde el primer momento. Por otro lado, alcanzamos un índice de garantías atendidas de 0.08% y 0.1%, en Planta Toluca y Planta Guadalajara, respectivamente, lo que evidencia un alto nivel de control y satisfacción del cliente.

En el área de ensamble, medimos la eficiencia de procesos, variable que es calculada por modelo, turno de producción y orden de producción. En 2024, alcanzamos un 89.2% en la eficiencia de procesos, superando la meta de 85% que teníamos prevista para el año.

Para garantizar la funcionalidad, calidad y seguridad de cada modelo, en Italika contamos con un equipo especializado de pilotos de prueba, quienes realizan las evaluaciones con equipo certificado conforme a la NOM-206-SCFI/SSA2-2018, como cascos DOT/ECE, chamarras con protecciones, rodilleras y guantes. Además, implementamos los siguientes protocolos para refacciones:

- Ensamble y prueba en motocicleta.
- Recorridos de validación (10 a 20 km).
- Pruebas de laboratorio de dureza y desempeño, tanto en México como en el país de origen.

En 2024, llevamos a cabo la validación de diversos equipos, entre ellos:

- 31 modelos de proveedores actuales validados.
- 8 modelos de nuevos proveedores potenciales validados.

Además, alcanzamos diversos logros, como la reducción del tiempo de validación de 12 a 9 semanas, la certificación en NOM-082 de 91 modelos en line up Italika y la aprobación de la creación de un centro de ingeniería y desarrollo de producto Italika en México.

Avanzamos en la adaptación de nuestros modelos a estándares internacionales, incluyendo la migración progresiva hacia las normativas EURO en los productos. De esta forma, en Italika ya contamos con modelos que cumplen con estos requisitos y trabajamos activamente para asegurar el cumplimiento hacia 2026-2027, en línea con la regulación nacional e internacional.

La innovación también cumple un rol clave en la protección del cliente. En 2024, destacaron los siguientes avances:

- **Rediseño de empaque,** con la finalidad de reducir el ciclo de empaque para alcanzar una mayor capacidad para empacar, reducir el uso de cartón y aumentar la seguridad del empaque, reduciendo el uso de clavadoras y engrapadoras. Se desarrollaron tres iniciativas:
  - **Empaque cratepack.** Deriva do de la falta de materia prima (cartón) con los proveedores, extendimos el empaque tipo *cratepack* a todos los modelos, incluyendo modelos grandes y ATVs.
  - ***Rack* tubular.** Buscamos economizar en el empaque, por lo que diseñamos una nueva alternativa a base de estructuras metálicas en el empaque desechable.
  - **Cambio de *rack* metálico a plástico.** Diseñado para el canal Tiendas Elektra, con una estructura más estrecha que aumenta la capacidad de transportación de las Italikas en todos los nodos logísticos en un 20%, permite aprovechar todos los almacenes de producto terminado hasta en un 10% adicional, así como reducir la contaminación por corrosión en plantas y almacenes producido por los racks metálicos.

- **Sistema GPS.** Instalado en modelos doble propósito y flotilleras, brinda soporte en casos de robo y mejora la trazabilidad del vehículo.
- **Salpicadera 4 en 1.** Sustituye múltiples componentes de diferentes materiales por una única pieza plástica más resistente, reduciendo riesgos de falla y tiempos de ensamblaje.
- **Sistema Andon.** Su objetivo es transformar el sistema de abasto de material a las líneas de producción para lograr un flujo continuo, reduciendo el tiempo muerto, merma, Italikas incompletas, devoluciones de material y errores en sistema.
- **Grabadora láser.** Buscamos optimizar el tiempo de operación.
- **Frenómetros.** Tenemos el propósito de implementar un sistema de verificación de frenos para todas las unidades que se produzcan en planta.
- **Estandarización con sistema de video.** Con el objeto de contar con una herramienta de consulta y capacitación para los operadores.
- **Layout de planta.** Con el fin de contar con un orden específico para que todos los colaboradores identifiquen la ubicación de todos los componentes y equipos.

OBJETIVOS 2025

Nuestros objetivos a corto plazo refuerzan el compromiso en la innovación orientada a afianzar la seguridad de nuestros clientes. Los principales son:

- Validación de 70 nuevas unidades.
- Validación de tres propuestas técnicas viables para el cumplimiento de la normativa EURO 2 y EURO 3.
- Certificación NOM-082 para 95 modelos.
- Seguimiento al lanzamiento de 40 modelos para 2025.
- Elaboración de dos dispositivos de pruebas en laboratorio.
- Desarrollo y lanzamiento del primer modelo propio en México.
- Cambio de empaque y migración a racks plásticos.





- Incremento en 20% en promedio las unidades transportadas por contenedor (ELQ), modificando el tipo de empaque a set por motocicleta, a fin de reducir costos logísticos en 25% en promedio y optimizar la capacidad de almacenamiento en 25%.
- Implementación de GPS en al menos 60% del portafolio anual.
- Migración de modelos SKD a CKD.
- Crecer y consolidar el centro de ingeniería y desarrollo de producto en México.
- Localización de proveeduría en México mediante un estudio de factibilidad, ingeniería inversa y producción masiva de componentes de motocicletas para modelos de trabajo.

Cultura vial

En Italika contamos con un programa enfocado en el desarrollo de habilidades y pericia de manejo a través de la práctica en pista de manejo controlada y el aprendizaje de conceptos esenciales que todo motociclista debe dominar.

Nuestro programa se centra en la creación de una conciencia vial a través de cinco iniciativas de formación de pilotos de motocicleta urbana:

- **Curso de Inducción.** Nivel básico, dirigido a personas sin experiencia previa en motocicletas y que desean aprender desde cero.
- **Curso Urbano.** Dirigido a quienes ya conducen una motocicleta y buscan reforzar su experiencia mediante la práctica en situaciones reales, como el uso adecuado de carriles, maniobras ante obstáculos y peligros en el camino, frenado de emergencia, inspecciones de seguridad a la motocicleta, filtrado entre vehículos y carriles, trazado básico de curvas, circulación en glorietas y relevancia de los puntos ciegos.
- **Curso Propedéutico.** Prepara al motociclista para presentar la evaluación de los estándares de competencia EC1331 y EC1631 (CONOCER), requeridos para obtener la licencia de conducir motocicleta de conformidad con el Reglamento de Tránsito de la Ciudad de México y En el Reglamento de Tránsito del Estado de México, respectivamente.

21,388 personas capacitadas en 886 cursos de cultura vial impartidos en 2024

+110,000 repartidores de plataforma capacitados desde 2023

- **Certificación de manejo para flotillas de motociclistas.** Enfocado en identificar malas prácticas de manejo en flotillas, con base en análisis de siniestros. Incluye el diseño de un curso personalizado y alineado a las necesidades y objetivos de cada cliente.
- **Ciudad Infantil Italika.** Curso lúdico de educación vial para niños, cuyo objetivo es promover el desarrollo de la conciencia y la responsabilidad vial mediante el aprendizaje a través del juego.

Uno de nuestros principales logros en términos de seguridad vial en 2024 fue la inauguración del nuevo Centro Evaluador Italika en la CDMX. En él ofrecemos formación teórica y práctica para la certificación y evaluación profesional de motociclistas, así como la revisión de equipo. El Centro cumple con las normas y requisitos establecidos por el CONOCER y el sistema nacional de competencias laborales. Durante el año, otorgamos certificados en el estándar de competencia a los pilotos que lograron acreditar las evaluaciones teórico/prácticas y demostrar que cuentan con los conocimientos y pericia de manejo suficiente para conducir la motocicleta de manera segura y consciente en la vialidad.

Conoce más en el Anexo 3. Indicadores de desempeño Italika

Mejora continua

Durante 2024, desarrollamos y consolidamos diversos proyectos estratégicos orientados a la mejora operativa, el análisis de datos, la eficiencia en procesos logísticos y la integración de sistemas clave. A continuación, se describen los principales proyectos y los logros más destacados:



13,053 certificados expedidos a conductores por el Centro Evaluador Italika

- **Digitalización de procesos de importación.** Consistió en la automatización y digitalización integral de los procesos asociados a las importaciones, mediante la descarga directa y concentración de documentos críticos como guía de carga, lista de precios, cuenta de gastos, pedimentos, demoras, maniobras, fletes, SAP, entre otros. Con este proyecto logramos una reducción significativa del tiempo operativo para consolidar información de importaciones, mejoramos la trazabilidad documental y disminuimos errores manuales, además de tener una mayor visibilidad y control sobre costos logísticos y cumplimiento aduanal.
- **Inventario CKD (IBP).** Desarrollamos un modelo de cálculo automatizado para determinar el inventario inicial de partes CKD, alineado a la implementación del sistema IBP (Integrated Business Planning). Logramos la alineación precisa del inventario con la planeación de la demanda, aseguramos una operación fluida desde el arranque y consolidar la base para una gestión más eficiente del suministro.
- **Órdenes de Compra (IBP).** Consolidamos un reporte de órdenes de compra cerradas, utilizado como insumo esencial para la planeación y operación del sistema IBP. Con ello, facilitamos la integración del sistema IBP con datos operativos reales y optimizamos el análisis histórico de compras y mejora en la planificación futura.
- **Producción Planta Guadalajara.** Creamos una herramienta para el monitoreo en tiempo real de la producción en la planta, misma que nos da visibilidad diaria de indicadores clave de producción y nos permite mejorar la capacidad de respuesta ante desvíos o incidencias.



- **Carteras.** Generamos un reporte integral de análisis de carteras, enfocado en el monitoreo financiero y de riesgo, lo que contribuye a la mejora en el seguimiento de cuentas por cobrar y a la eficiencia en las decisiones de crédito y cobranza.

A través de estos proyectos logramos un ahorro operativo total estimado de 73 horas semanales, con impactos positivos directos en eficiencia, visibilidad, liberación de tiempo operativo, mejora en la calidad de la información y optimización en la toma de decisiones en áreas clave como logística, finanzas y producción.

Aunado a lo anterior, mediante la labor conjunta de la Torre de control operativa y el control de tráfico puerto-planta, logramos optimizar la operación de nuestros contenedores vía terrestre a destinos y los retornos de vacíos, permitiendo la disminución en las demoras de contenedores.

Además, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia operativa, hemos incorporado criterios medioambientales en la planificación estratégica de la infraestructura tecnológica, especialmente en la selección y gestión de equipos para nuestros centros de datos, como la incorporación del servidor de Inteligencia de Datos, cuyas principales consideraciones medioambientales son:

- **Eficiencia energética.** El equipo fue seleccionado por su capacidad de entregar un alto rendimiento con un consumo energético optimizado. Su diseño incluye fuentes de alimentación con certificación 80 PLUS Platinum, lo que mejora la eficiencia energética incluso en cargas parciales.
- **Diseño térmico eficiente.** Incorpora tecnologías de enfriamiento inteligente que permiten gestionar mejor la temperatura interna del servidor, reduciendo la carga sobre los sistemas de climatización del centro de datos y, por ende, el consumo energético asociado a refrigeración.
- **Uso eficiente de recursos.** La utilización promedio del CPU (22%) y del sistema (23%) es monitoreada para garantizar que los recursos no se encuentren sobredimensionados. Esto permite ajustar la capacidad instalada a la demanda real, evitando un consumo innecesario.
- **Modularidad y escalabilidad.** El equipo admite ampliaciones sin necesidad de reemplazos completos, lo que contribuye a una planificación de largo plazo más sostenible, reduciendo el ciclo de renovación de hardware y la generación de residuos electrónicos.
- **Monitoreo en tiempo real.** El servidor forma parte de nuestro sistema de monitoreo energético, lo que nos permite realizar ajustes operativos y comparativas de eficiencia por carga de trabajo, apoyando decisiones informadas sobre balance energético.

Por otro lado, en materia de refacciones, todas las pruebas que se realizan para el desarrollo de nuevos productos son centralizadas en el área de calidad de Ensamblika, generando periodos de validación de hasta por 6 meses. El proceso que llevamos a cabo consiste en realizar evaluaciones a fábricas de origen, pruebas de resistencia al desgaste y desempeño en dinamómetro o laboratorio, así como pruebas de ensamble para aplicación de cada modelo.

En el área postventa, durante 2024 nos enfocamos en optimizar la atención al cliente, con la finalidad de mejorar su experiencia, logrando:

- Cambiar las condiciones de garantía Italika a 4 años o 40,000 km.
- Actualizar la póliza de servicios de mantenimiento a servicios cada 6,000 km.
- Actualizar los precios de servicio de mantenimiento exprés.
- Mejorar el tiempo de liberación de garantías de 8.8 días en el primer trimestre del año a 1.1 días en el último trimestre de 2024.
- Reducir el tiempo de solución al cliente en los casos de reparación, la meta anual para el 2024 fue del 65% y cerramos con el 71% de los casos con solución en menos de 30 días.

De conformidad con el Reglamento de Tránsito del Estado de México, continuamos fortaleciendo nuestra colaboración con autoridades locales a través de los módulos de emplacado, facilitando a los usuarios el cumplimiento de trámites clave como la obtención de placas y licencias de conducir. El proceso es ágil y se puede realizar automáticamente al adquirir la motocicleta; requiere la presentación de documentación oficial, validación conforme a los lineamientos estatales, generación de línea de captura y pago de derechos en Banco Azteca, finalizando con la entrega de placas y tarjeta de circulación. Con esta iniciativa contribuimos a la mejora en la formalización del parque vehicular y promovemos la circulación legal y segura.

En 2024, los módulos operaron en cinco estados -Estado de México, Guanajuato, Chiapas, Ciudad de México y Puebla- representa un avance operativo y un aporte importante a la movilidad ordenada y responsable en el país. Como resultado, realizamos más de 94,000 trámites, generando ingresos por más de $28 millones de pesos y una contribución neta de cerca de $1.8 millones de pesos.



Desempeño económico

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

Ventas por canal 2024



Compromiso social

Colaboradores

GRI 401-1

Nuestros colaboradores son prioridad en la empresa. En Italika, buscamos que todos ellos tengan un ambiente de trabajo seguro e inclusivo, que fortalezca la cultura organizacional de la empresa y que se traduzca en mejores resultados, solidez y competitividad.

- **1.2 millones** de italikas producidas en 2024
- **210 motocicletas cero** emisiones (ZEV), eléctricas e híbridas ensambladas en 2024.
- **+1.3 millones de italikas** vendidas en 2024

A través de diversas estrategias, políticas e iniciativas, potenciamos su crecimiento y trabajamos día con día para disminuir la rotación y los accidentes, garantizando un modelo de cultura y liderazgo.

Atracción y retención de talento

GRI 401-1

Buscamos talento a través de una cultura incluyente en la que no distinguimos raza, edad, nacionalidad, perfil, religión, etc., teniendo como premisa el respeto para todas las personas.

Plantilla

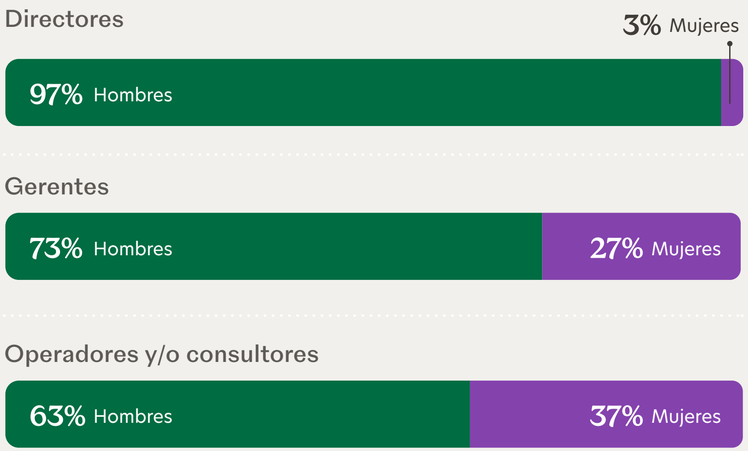
GRI 2-7, 2-30, TR-AU-310a.1

Plantilla por género



- **5,260 colaboradores** en plantilla
- 86% de colaboradores **sindicalizados**

Plantilla por categoría laboral y género



En Planta Ensamblika Guadalajara tuvimos un índice de rotación sindicalizada de 36%, mientras que en corporativo fue de 41%.

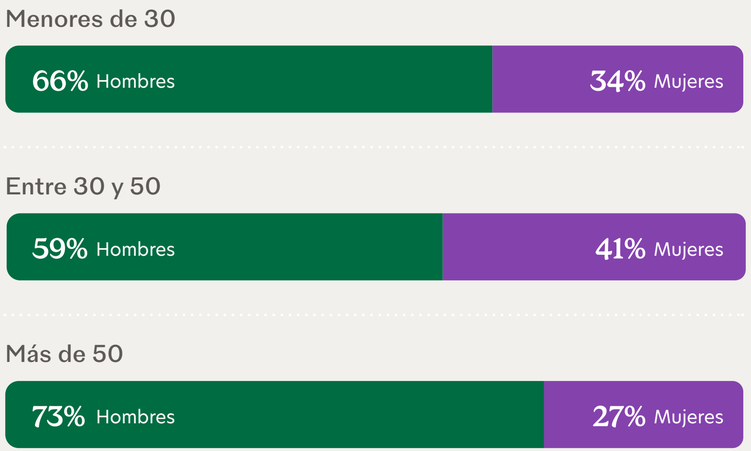
Conoce más en el Anexo 3. Indicadores de desempeño sustentable Italika

Diversidad e igualdad de oportunidades

En Italika estamos convencidos de que las diferencias son nuestra fortaleza. Impulsamos la inclusión como parte esencial de nuestra cultura, asegurando que todas las personas encuentren las condiciones para crecer, aportar y prosperar. Esta apertura a distintas perspectivas enriquece nuestro talento, fortalece la toma de decisiones y nos permite responder con mayor agilidad a los desafíos del mercado.

Conoce más en el Anexo 3. Indicadores de desempeño sustentable Italika

Plantilla por Grupo de edad y género



Desarrollo de talento

Capacitación

GRI 404-2

En Italika, ofrecemos capacitación especializada y oportunidades de desarrollo para nuestros colaboradores en todos los niveles. Continuamos trabajando en nuestro plan de capacitación técnica con los siguientes objetivos:

- Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades.
- Prevenir riesgos laborales y promover la seguridad.
- Incrementar la productividad.
- Preparar a los colaboradores para cubrir vacantes o puestos de nueva creación.

Este plan incluyó formación en operación y procesos, seguridad, cumplimiento legal, capacitación institucional (Cultura Italika), así como en mejora continua e innovación.

Conoce más en el Anexo 3. Indicadores de desempeño Italika



641 colaboradores capacitados
29% mujeres | 71% hombres

Seguridad y salud ocupacional

GRI 2-8, 3-3, 403-1, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8

Para garantizar la seguridad de nuestros colaboradores, en Italika, contamos con un área especializada en medio ambiente, salud y seguridad que recibe capacitación continua en estas áreas para garantizar las mejores prácticas. Además, disponemos de un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo que abarca al 100% los colaboradores directos e indirectos de neutras plantas de Toluca y Guadalajara, que cumple con los requisitos legales establecidos por la STPS, SEMARNAT, SSA e IMSS. Este sistema se basa en los modelos internacionales ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015 y es sometido a auditorías internas anualmente para asegurar su eficacia.

Para cumplir con nuestros objetivos en materia de seguridad y salud, impartimos diversos cursos a nuestros colaboradores en todas las plantas los cuales incluyen temas como:

- Capacitación Técnica
- Capacitación en Seguridad e Higiene
- Capacitación teórica y práctica.
- Capacitación continua
- Concientización en la calidad de nuestros productos



Capacitación en Seguridad y salud ocupacional

GUADALAJARA	TOLUCA
1,319 operativos y administrativos	1,756 operativos y administrativos
790 hombres | 529 mujeres	1,259 hombres | 497 mujeres
1,751 horas	4,690 horas

Cursos y talleres en materia de seguridad

Planta Guadalajara

- Actos y condiciones inseguras para personal operativo
- Recertificación de montacargas para personal montacarguista

Planta Toluca

Personal operativo

- Brigadas de emergencia (búsqueda y rescate, combate contra incendio, primeros auxilios).
- Herramientas AS.
- Herramientas EKT.
- Actos y condiciones inseguras.
- NOM-006-STPS-2014 manejo y almacenamiento de materiales-condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
- NOM-009-STPS operación de grúas articuladas y equipos de operación.
- NOM-036-1-STPS-2018 factores de riesgo ergonómico en el trabajo-identificación, análisis, prevención y control.

Montacarguistas

- Re-certificacion de montacargas.

Manejo seguro de motocicletas

- Cultura vial.

Seguridad ocupacional

GRI 3-3, 403-2, 403-4, 403-5, 403-7

Con la finalidad de identificar riesgos y oportunidades en materia de seguridad contamos con un proceso que incluye:

1. Evaluaciones anuales y cuando ocurren incidentes en nuestras dos plantas y de esta manera poder minimizar los riesgos.
2. Análisis de riesgo de puestos de trabajo y matriz normativa, de manera anual.
3. Documentación conforme al sistema de gestión de calidad en repositorios compartidos.
4. Generación de estadística para poder ver la efectividad de los resultados de las diversas iniciativas.
5. Tarjeta “STOP” o “MASS” para que los colaboradores reporten actos o condiciones inseguras
6. Procedimiento especifico “ITK-MAS-PE-001-FM-001 8D´s de la investigación de accidentes” y se utiliza la metodología 8d’s para la determinación de la causa o causas raíz.

33% de participación con el 98% de satisfacción en la encuesta de semana MASS

El enfoque para la prevención y mitigación de riesgos e impactos negativos en seguridad y salud ocupacional se basa en una gestión proactiva, integral y alineada con los estándares y normativas vigentes. Este enfoque se estructura en diversas áreas clave que permiten identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados considerando los siguientes aspectos:



- Identificación de riesgos
- Evaluación de riesgos
- Medidas preventivas y correctivas
- Monitoreo y seguimiento
- Relaciones con proveedores y contratistas
- Cultura de seguridad
- Mejora continua.

Contamos con cuatro comités por centro de trabajo, encargados de vigilar la seguridad y evitar los riesgos laborales donde se encuentran representados tanto los colaboradores sindicalizados y administrativos:

- Comité de Medio ambiente, Seguridad e Higiene, quien realiza recorridos mensuales por las instalaciones para identificas condiciones de riesgo y que estas sean reportadas.
- Líderes de Seguridad, encargados de efectuar recorridos diarios para la detección de condiciones y actos inseguros, así como el seguimiento de la implementación de las acciones. Brigadistas, que brindan apoyo a los líderes en recorridos y atención ante cualquier situación de emergencia.
- Staff, encargados de realizar recorridos semanales, brindar las facilidades para implementar estrategias de seguridad y concientizar al personal

Una vez identificado un accidente de trabajo, el protocolo a seguir consiste en: dar atención al personal lesionado; evaluar si requiere atención externa o se contiene con el personal médico de planta; se le brinda la atención necesaria; investigación preliminar del evento; alerta de seguridad y su difusión y finalmente se realiza una investigación para determinar acciones preventivas y correctivas. Asimismo, realizamos pláticas de 5 minutos y emitimos alertas de seguridad donde se da aviso al personal sobre los accidentes.

Contamos con instrumentos que permiten la remoción de un colaborador de su puesto de trabajo si considera que sus actividades podrían poner en riesgo su integridad o la de sus compañeros. Entre estos instrumentos se encuentran el reglamento interior de trabajo y el procedimiento de investigación de incidentes y accidentes. Este procedimiento define las operaciones que deben ser evaluadas y, en caso necesario, restringir o modificar alguna actividad para proteger la salud y seguridad de todos.

Conoce más en el Anexo 3. Indicadores de desempeño Italika

Salud ocupacional

GRI 3-3, 403-3, 403-6

Nos esforzamos por garantizar que los servicios de salud que brindamos sean de la más alta calidad, por lo que trabajamos en colaboración con instituciones especializadas en salud, como el IMSS y el ISEM. Los programas de prevención de la salud son voluntarios y se comunican internamente mediante medios digitales y físicos.

Únicamente los profesionales de la salud tienen acceso a los resultados de los estudios, mismos que son compartidos con cada colaborador de forma individual y, en caso necesario, son canalizados con especialistas para el seguimiento correspondiente.

Planta Guadalajara

Para asegurar que la atención médica de nuestros colaboradores sea la correcta, nuestra planta de Guadalajara cuenta con servicio médico en ambos turnos, un coordinador de seguridad y tres líderes de seguridad.

Durante 2024 se realizaron 2 campañas de salud y seguridad

Planta Toluca

Contamos con servicio médico en planta para ambos turnos, enfermera de planta, un coordinador de seguridad, dos analistas y once líderes de seguridad.

Durante 2024 se realizaron 8 campañas de salud y seguridad

Asimismo, realizamos diversas actividades en todos los niveles, que fomentan la salud de nuestros colaboradores como son:

- Campañas de vacunación para ensambladoras y naves aledañas.
- Campaña de salud masculina
- Campaña de salud femenina
- Campaña de prevención de enfermedades
- Revisión general de salud
- Área de nutrición (solamente en Planta Toluca

Seguridad vial

En Italika, estamos convencidos de que la cultura vial inicia desde nuestro negocio. Por ello, como parte del impulso a la cultura vial y derivado de las actividades desempeñadas por los colaboradores de Crédito, Comercio y Cobranza de Banco Azteca, les brindamos apoyo en la mejora continua de los equipos y ofrecemos un curso de manejo.

En 2024 impartimos la Certificación ORO, dirigida a los líderes y gestores de cobranza. En este curso también involucramos a los regionales y directores operativos de zona (DOZ), con el objetivo de generar sinergia entre todo el equipo y contribuir a la creación de conciencia y sentido de responsabilidad colectivos.

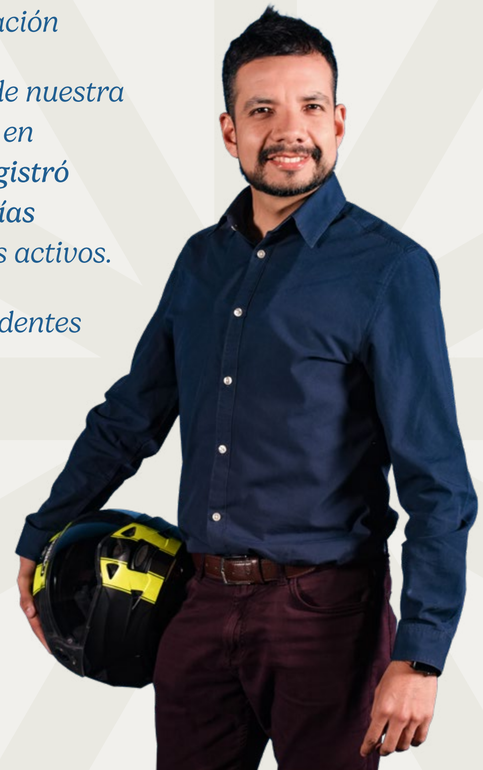
La certificación consiste en 6 elementos de preparación del piloto:

- Examen de la vista
- Identificación de riesgos más comunes al manejar motocicleta
- Accidentes más comunes
- Cultura de servicio
- Tips de manejo
- Test drive en pista de manejo

Durante 5 días de capacitación, atendimos a todos los cuarteles en los que participan los colaboradores de las categorías laborales mencionadas y, a través de un programa de supervisión de aleatorio y sin previo aviso, confirmamos que lo aprendido durante la semana de capacitación se aplique correctamente, a fin de garantizar la seguridad e integridad de los colaboradores.

Conoce más en el Anexo 3. Indicadores de desempeño Italika

- *85 colaboradores capacitados en seguridad y salud ocupacional*
- *89.1 horas de capacitación*
- *Durante el arranque de nuestra planta de Ensamblika en Guadalajara, no se registró ningún incidente de días perdidos, ni daño a los activos.*
- *20 accidentes / 22 incidentes*



Como parte de la estrategia integral de Italika en seguridad vial, atendemos a la flotilla de Crédito, Comercio y Cobranza de Banco Azteca, con el objetivo de garantizar las mejores condiciones de seguridad y eficiencia. En 2024, dimos servicio a alrededor de 15,000 usuarios de acuerdo con lo siguiente:

- 52,416 servicios preventivos
- 18,823 garantías
- 120,452 reparaciones
- 2,986 siniestros

2,303
colaboradores capacitados en 2024

1,310
colaboradores certificados en manejo seguro y consciente en 2024

-10%
en la tasa de siniestralidad vs 2023, derivado de los cursos de seguridad vial

-30%
en el índice de siniestralidad en comparación con el primer año en que certificamos a la flotilla de Banco Azteca, pasando de un 48.7% en 2019 a un 25.8% en 2024.

Conoce más en el Anexo 3. Indicadores de desempeño Italika.

Compromiso ambiental

Gestión ambiental

En línea con el Modelo de Sustentabilidad de Italika, mantenemos un firme compromiso con la reducción del impacto ambiental derivado de nuestras operaciones. Para ello, adoptamos prácticas sostenibles en todos los procesos, priorizando el uso responsable de energía y agua, así como la disminución de residuos y emisiones.

Cumplimos cabalmente con la normatividad ambiental vigente y nos mantenemos atentos a su evolución para anticiparnos a posibles desviaciones y mitigar cualquier impacto que pudiera originarse.

En el año 2024, se invirtieron 7.5 MDP de equipos eficientes, los cuales 7MDP corresponden a iluminación LED y 0.5 MDP a equipos de aires acondicionados en sucursales y corporativos.

Energía

GRI 3-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5 **SASB** TR-AU-410A.1

Debido a la naturaleza de nuestras operaciones, el consumo de energía representa uno de los aspectos más relevantes para mejorar el desempeño ambiental de Italika. Con este enfoque, concentramos nuestros esfuerzos en reducir el consumo energético y maximizar la eficiencia.

Iniciativas 2024

- **Planta Toluca**
  - Sustitución total de luminarias convencionales por tecnología LED, proyecto previsto para su ejecución en 2025.
  - Desarrollo de una política energética específica.

- **Planta Guadalajara**
  - Certificación LEED en la planta.
  - Promoción del uso de energías limpias y renovables, con la instalación de un sistema fotovoltaico que, al cierre de 2024, abastecía el 63% de la demanda energética de la planta.
  - Reducción de emisiones de combustión mediante un filtro de cortina de agua en el proceso de prueba de motos.
  - Fomento de la producción sostenible y uso responsable de la energía.
  - Proyecto para la transición al uso de gas natural.
  - Instalación de 1,300 luminarias LED, generando un ahorro energético del 80% respecto a las bombillas tradicionales.



*En el año 2024, se invirtieron 7.5 **MDP de equipos eficientes**, los cuales 7 MDP corresponden a iluminación LED y 0.5 MDP a equipos de aires acondicionados en sucursales y corporativos*

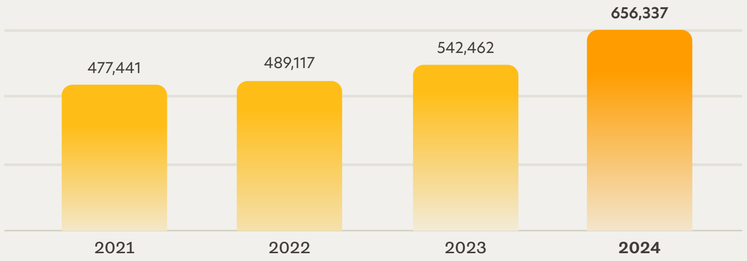
1. Consumo de energía Italika

Volumen de combustibles (L)

Combustibles	2021	2022	2023	2024
Gasolina	355,874	181,074	528,255	629,881
Diésel	61,216	313	0	110
Gas L.P.	60,351	307,730	14,207	26,346
Total	**477,441**	**489,117**	**542,462**	**656,337**

Consumo total de combustibles (L)

Italika

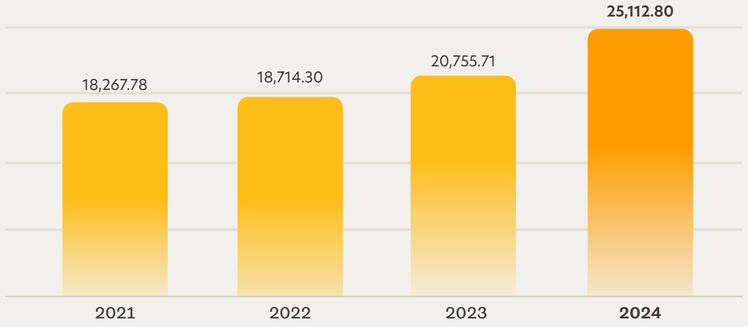


2. Energía de combustibles

Combustibles	2021	2022	2023	2024
Gasolina	13,616.48	6,928.27	20,212.14	24,100.57
Diésel	2,342.21	11.98	0	4.21
Gas L.P.	2,309.09	11,774.05	543.57	1,008.02
Total	**18,267.78**	**18,714.30**	**20,755.71**	**25,112.80**

Energía total de combustibles (GJ)

Italika



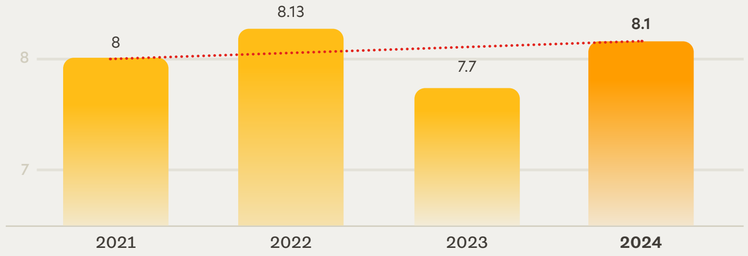
3. Consumo de energía eléctrica Italika

Energía Eléctrica Consumida (GWh)

CFE				RENOVABLE				TOTAL			
2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
7.9	8	7.6	8	0.1	0.13	0.1	0.1	8	8.13	7.7	8.1

Consumo total de energía (GWh)

Italika



Nota. Los estándares, metodologías y herramientas utilizados para el cálculo fueron la plataforma de cuentas contable de gastos de combustibles SAP de Elektra y la cantidad de vales de gasolina.

Fuente de energía	GJ
Gasolina	21,374
Gas LP	688
Diésel	4
Fuentes renovables	400
Electricidad	29,517
Total	**51,983**

Notas:
- Las cantidades de combustibles y fuentes de energía consideradas en el cálculo fueron:
  - **Combustible de fuentes móviles:** 629,881 litros de gasolina y 110 litros de diésel.
  - **Combustibles de fuentes fijas:** 26,346 litros de gas LP.
  - **Energía de fuentes renovables:** 0.03 GWh provenientes de energía eólica y 0.08 GWh proveniente de otras fuentes de energía renovable (geotérmica).
  - **Energía de fuentes no renovables:** Energía de fuentes no renovables: 8 GWh de energía eléctrica.
- El cálculo fue estimado con base en el análisis y revisión de más de 45,000 facturas del sistema SAP y reportes de combustibles por las Unidades de Negocio.
- Los datos fueron recopilados con base en el gasto de cada combustible y suma de volumen para fuentes móviles (flotillas, montacargas) y fijas (plantas de emergencia).

Conoce más en el Anexo 1. Indicadores de desempeño Italika

Consumo de **0.11 GWh** de energía proveniente de fuentes renovables, equivalente a **400 GJ**

32 km/L, consumo estimado para unidades de entre 110 y 250 cc

Intensidad energética de **9.88 GJ**/colaborador*

* La intensidad energética fue calculada considerando un consumo energético de 51,982.95 GJ y 5,260 colaboradores.

Emisiones

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

La gestión de emisiones y la reducción de la huella de carbono son pilares clave en nuestro camino hacia la eficiencia ambiental.

Iniciativas 2024

- **Planta Toluca**
  - Desarrollo de una política específica para la medición de la huella de carbono y el diseño de una estrategia de reducción.
- **Planta Guadalajara**
  - Implementación de sistemas automáticos de encendido y apagado para iluminación y compresores, una vez que se cuente con la capacidad eléctrica instalada.
  - Uso de luminarias LED de alta eficiencia.
  - Incorporación de energía renovable, mediante la instalación de paneles solares y el sistema fotovoltaico.

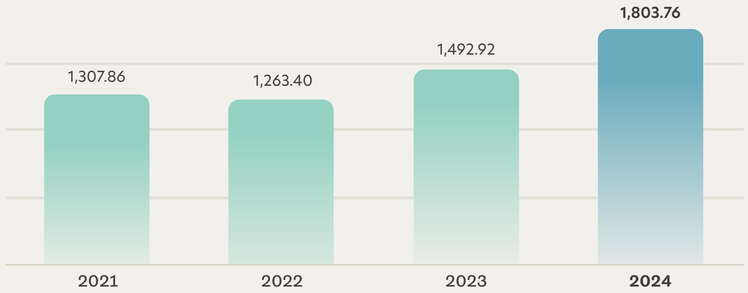
Hubo un aumento del 21% de emisiones de alcance 1 vs 2023

1. Emisiones Alcance 1 Italika

Emisiones ($tonCO_2eq$)			
2021	2022	2023	2024
1,307.86	1,263.40	1,492.92	1,803.76

› **Italika**

Emisiones Alcance 1 ($tonCO_2eq$)



Notas:
- El cálculo considera dióxido de carbono (CO_2), metano (CH4) y óxido nitroso (N_2O).
- El estándar utilizado para el cálculo fue la Ley General de Cambio Climático y su Reglamento en materia del Registro Nacional de Emisiones y el ACUERDO que establece las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero publicado en el DOF el día 03/09/2015.
- La fuente utilizada para el cálculo fue el Factor de Emisión Anual del Sistema Eléctrico Nacional.

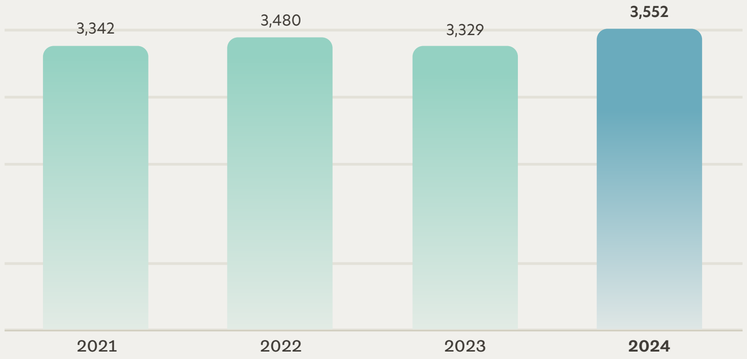
Emisiones Alcance 2 Italika

Total de emisiones de CO_2 por tipo de energía

CFE				RENOVABLE				TOTAL			
2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
3,342	3,480	3,329	3,552	42	57	44	44	3,384	3,537	3,373	3,596

› Italika

Emisiones de Co_2 por energía no renovable Italika



Notas:
- El cálculo considera únicamente dióxido de carbono (CO2).
- Los factores de conversión utilizados fueron: 0.423 para 2021, 0.435 para 2022, 0.438 para 2023 y 0.444 para 2024.
- La fuente utilizada para el cálculo fue el Factor de Emisión Anual del Sistema Eléctrico Nacional (tCO2/MWh).
- Los datos presentan modificaciones debido a los ajustes en los métodos de cálculo.

Conoce más en el Anexo 3. Indicadores de desempeño Italika

Agua

GRI 2-4

Aunque el consumo de agua no representa un aspecto crítico en nuestras operaciones, estamos conscientes de la problemática que aqueja a nuestro país, por lo que asumimos la responsabilidad de mejorar continuamente en este ámbito como parte de nuestro compromiso con la creación de valor ambiental y la Prosperidad Incluyente.

Iniciativas 2024

- **Planta Toluca**
  - Detección y solicitud de mejora en el sistema de descargas de aguas sanitarias y pluviales.
  - Gestión de descargas mediante un tercero autorizado ante las autoridades competentes.

- **Planta Guadalajara**
  - Instalación de mingitorios secos, con un ahorro estimado de más de 750,000 litros de agua por año.
  - Monitoreo constante de equipos y tuberías para la detección y pronta corrección de fugas de agua.

Conoce más en el Anexo 3. Indicadores de desempeño Italika

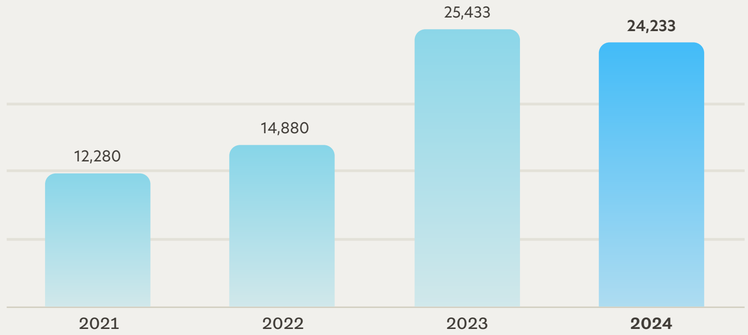
4.7% de reducción en el consumo total de agua en Italika vs 2023.

Consumo de agua (m^3)

2021	2022	2023	2024
12,280	14,880	25,433	24,233

› Italika

Consumo de agua (m^3)



- Los datos 2021 y 2022 consideran únicamente el consumo de agua en corporativo.
- Los datos 2023 consideran el consumo de 15,433 m3 de agua en corporativo y 10,000 m3 en Ensamblika, mientras que para 2024 fueron 16,097 m3 en corporativo y 8,136 m3 en Ensamblika.
- El dato 2023 fue modificado debido a los ajustes en los métodos de cálculo.

Residuos

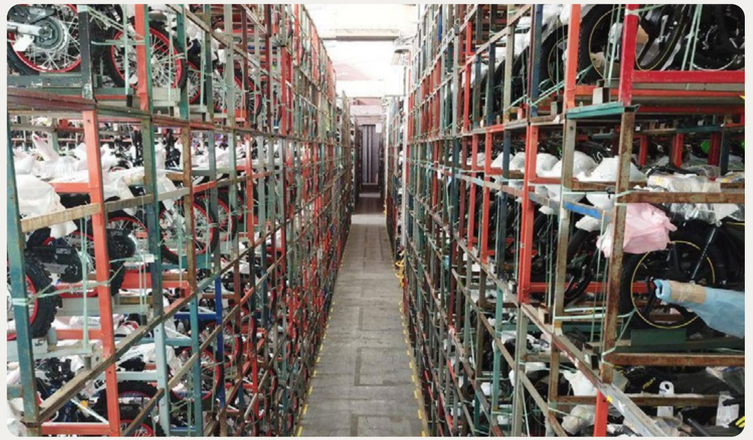
SASB TR-AU-440b.1, TR-AU-440b.2, TR-AU-440b.3

Todos los CESIT mantienen el certificado de SEMARNAT para el tratamiento seguro de residuos peligrosos, además de contar con proveedores de recolección de lubricantes y baterías.

Iniciativas 2024

- **Planta Guadalajara**
  - Realizamos la segregación de residuos en categorías como madera, cartón, plásticos y residuos generales. Aunado a lo anterior, gestionamos residuos reciclables, como cartón y emplaye de plástico.
  - Redujimos el uso de espuma en el embalaje de piezas de nuestros productos.
  - Establecimos alianzas estratégicas con proveedores certificados para la clasificación especializada de residuos y la gestión adecuada de residuos sólidos urbanos.

Conoce más en el Anexo 3. Indicadores de desempeño Italika



- *56.18 toneladas de residuos peligrosos generadas en Planta Guadalajara.*
- *278 t[1] de residuos provenientes de la producción fueron reciclados, equivalente al 47%.*
- *95% de los residuos provenientes de la producción fueron reciclados.*

1. Cálculo basado en el siguiente supuesto: 1.3 millones de unidades vendidas en 2024 * 127 kg peso promedio de los modelos vendidos = 168,651 t / 561 t de material reciclado - reusado.



- *Hemos firmado la Declaratoria común de bancos a favor del **desarrollo de las finanzas verdes** y sostenibles de la ABM*
- *Somos parte del Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera relacionadas con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés)*

Banco Azteca

GRI 2-1

En Banco Azteca continuamos trabajando para cumplir con nuestro propósito: **generar prosperidad incluyente.**

Para conseguirlo, en 2024 fue aprobada por el Consejo de Administración y formalizada nuestra Política de Sustentabilidad en la cual se establecen los principios generales y directrices de gestión de nuestra operación en materia Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo:

AMBIENTALES

- Reducimos los impactos negativos del negocio, a través de programas de eficiencia energética y estrategias paperless en el 100% de nuestras sucursales.
- Ofrecemos financiamiento a gran escala de proyectos verdes y sociales.
- Realizamos el análisis y gestión de los riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático y la estimación de los gases de efecto invernadero que financiamos a través de nuestra cartera corporativa.

SOCIALES

- Impulsamos la inclusión financiera de sectores de la población generalmente desatendidos por la banca tradicional.
- Ofrecemos productos y servicios financieros accesibles confiables y de fácil uso que incluyen: crédito, ahorro, inversión, medios de pago, educación financiera.
- Damos acceso a servicios financieros físicos y digitales equitativos sin importar el nivel de ingresos, género, origen étnico, ubicación geográfica o situación laboral de nuestros clientes.
- Contribuimos al desarrollo económico de las comunidades donde operamos a través de trabajo digno y libre de sesgos o prácticas discriminatorias.
- En 2024 mantuvimos una sólida presencia a nivel nacional con más de 2,000 sucursales, reafirmando nuestro compromiso de inclusión financiera en comunidades con acceso limitado a servicios bancarios. Somos la única institución financiera privada en 190 municipios,y representamos la única opción financiera disponible en 7 municipios. Nuestra red de sucursales incluye presencia en 10 municipios con altos niveles de pobreza extrema y 1,269 en zonas clasificadas como pobreza moderada, según datos del CONEVAL.

- Asimismo, son 190 municipios en México donde Banco Azteca —con 200 punto de contacto — es la única institución financiera, considerando solamente la banca privada y 7 municipios donde Banco Azteca —con 7 puntos de contacto— es la única institución financiera, considerando la banca privada más Banco del Bienestar.
- Contamos con 246 puntos de contacto en localidades con menos de 10,000 habitantes y 12 puntos de contacto en municipios con menos de 10 mil habitantes, de acuerdo con datos del INEGI.

- De igual manera, tenemos presencia en Guatemala, Honduras y Panamá, contribuyendo al desarrollo financiero de más familias latinoamericanas.

GOBIERNO CORPORATIVO

- Nos desempeñamos con integridad, transparencia y responsabilidad, apegados a la regulación nacional y a los estándares internacionales más relevantes.
- Contamos con una sólida reglamentación interna y una cultura organizacional alineada a nuestros valores.
- Implementamos estrategias de protección de datos, ciberseguridad y prevención de fraudes para proteger a todos nuestros clientes.
- Capacitamos al 100% de nuestros colaboradores en temas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT), para reforzar prácticas de honestidad e integridad.



Operaciones

GRI FS15, FS7, FS14, FN-CB-240a.3

En Banco Azteca, todos nuestros productos nacen con el propósito de ser inclusivos y responsables, alineados con nuestro compromiso de promover una inclusión financiera real y significativa. Este compromiso está respaldado por nuestra Política de Inclusión Financiera, la cual fue aprobado por el Consejo de Administración y formalizada en 2024. Con esta visión, buscamos ofrecer soluciones que atiendan las necesidades de todos nuestros clientes, fomentando un crecimiento equitativo y sostenible en cada uno de nuestros servicios.

Contamos con estrategias para maximizar la cercanía con los clientes en cada zona donde operamos. A través de puntos de contacto clave, facilitamos el acceso a soluciones adaptadas a las necesidades de nuestros clientes y promovemos una experiencia integral y efectiva Como aliados, trabajamos en conjunto con las áreas de Investigación Cualitativa, Cuantitativa y Antropológica para identificar las principales necesidades de nuestros clientes e integrar propuestas de valor.

Nuestros productos

- **Captación**
- **Inversión**
- **Crédito**
- **Banca digital**
- **Banca Empresarial**
  - Financiamiento sostenible (ambiental y social)

› *Captación*

Los productos de Captación en Banco Azteca no solo son instrumentos financieros para que los clientes depositen sus fondos, sino también herramientas clave para promover la inclusión financiera. Estos productos, como Guardadito, Guardadito Kids, Guardadito Amigo, Somos, Mi Débito, Débito Azteca y Débito Negocio, permiten a los clientes acceder a servicios bancarios básicos y mejorar su bienestar financiero.

En Banco Azteca, la oferta de productos de captación contribuye a ampliar el acceso a servicios financieros para comunidades subatendidas y fomenta la inclusión económica de segmentos de la población que tradicionalmente no tenían acceso a servicios bancarios. Al ofrecer soluciones financieras inclusivas y accesibles, desempeñamos un papel crucial en la promoción de la educación financiera y la autonomía económica de los clientes, fortaleciendo así el tejido social y contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.

Esta iniciativa no solo beneficia a nuestros clientes directos, sino que también tiene un impacto positivo en la economía a nivel nacional al fomentar la bancarización y la participación activa en el sistema financiero. La promoción de la inclusión financiera a través de productos de captación en Banco Azteca es un paso fundamental hacia la construcción de un entorno económico más equitativo y próspero para todos.

Guardadito y Guardadito Digital
Captar recursos a través de la Inclusión Financiera, además de ser la cuenta con la que se puede Ganar Promociones Continuas.

Guardadito
Número de cuentas 31,619,173
56% mujeres | 43% hombres

Guardadito Digital
Número de cuentas 8,438,651
49% mujeres y 51% hombres

Guardadito Kids
Cuenta sin comisiones para que los niños aprendan a ahorrar y disponer de su dinero cuando lo necesiten.

Número de cuentas **255,889**
51% niñas | **49%** niños

Banco Azteca firmó un Memorando de Entendimiento con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), estableciendo un marco de colaboración para **desarrollar iniciativas que mejoren el acceso a servicios financieros de personas migrantes.** Este acuerdo subraya el compromiso mutuo de ambas instituciones de continuar innovando y respondiendo a las necesidades específicas de la población migrante en México.







Guardadito Amigo Migrante
Promover la inclusión financiera en el segmento migrante. Atiende a tres perfiles: migrantes en tránsito, refugiados y emigrantes.

Este producto se lanzó en 2024 y cuenta con diversos beneficios para mejorar la calidad de vida de las personas: asistencia médica, legal y psicológica y para los mexicanos que reciben remesas la repatriación de cenizas de EUA a México, además de asistencia funeraria.

Número de cuentas **48,498**
51% mujeres | **49%** hombres

Banco Azteca Vas (Mi Débito)
Cuenta de depósito bancario de dinero a la vista, dirigida principalmente a jóvenes entre 18 y 29 años. Como medio de disposición incluye una Tarjeta de Débito Visa física y/o digital que les permite manejar su cuenta de ahorro.

Número de cuentas **595,294**
43% mujeres | **57%** hombres

Nómina
Diseñada para recibir el pago de la nómina sin comisiones por apertura, manejo de cuenta o saldos mínimos. Acceso desde la aplicación de Banco Azteca.

Número de cuentas **2,714,925**
42% mujeres | **58%** hombres





Cuentas de Alto Valor:

Débito Negocio
Promover el crecimiento de los negocios, y los programas de formación en alternancia con el empleo (PFAE's). Posibilidad de administrar tu negocio desde la App, además de contar con diversas herramientas de ahorro como alcancías, sobres, vaquitas, aceptar pagos con costos preferenciales.

Número de cuentas
222,691

36% mujeres
y **64%** hombres

Somos:
Con la gama de servicios que ofrece este producto, impulsamos el desarrollo integral (físico y mental) de las mujeres al permitir el acceso a asistencias como chequeos médicos anuales, consultas con especialistas médicos, legales y psicólogos, entre otras, con el propósito de mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Número de cuentas
562,659

100% mujeres

La **cuenta Somos** fue galardonada con una certificación por parte de la CONDUSEF llamada **Insignia Sáasil,** por ser un producto de **inclusión financiera y perspectiva de género.**

Débito Azteca:
Una cuenta con precio preferencial que da acceso a las mejores experiencias con promociones exclusivas y atención preferencial.

Número de cuentas **374,088**

35% mujeres | **65%** hombres

Conoce más en el Anexo de Indicadores de desempeño Banco Azteca

› *Inversión*

Inversión Azteca:
Ofrece atractivas tasas de interés fijas, manteniendo la disponibilidad inmediata del dinero. Es flexible al permitir retiros anticipados o hacer depósitos adicionales además de ser una cuenta exenta de ISR hasta cierto monto.

Número de cuentas
426,432

Mujeres **65%**, hombres **35%**

Plazo Azteca:
Impulsa el ahorro a largo plazo y ofrece atractivas tasas de interés fijas en plazos desde 7 hasta 364 días, de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes.
El monto de apertura es accesible y es una cuenta exenta de cualquier tipo de comisión.

Número de cuentas
369,292

63% mujeres | **37%** hombres

Inversión Azteca Creciente:
Producto ideal para nuevos inversionistas. A mayor permanencia, mayor rendimiento. Es flexible al permitir retiros anticipados o hacer depósitos adicionales. Ofrece tarjeta de débito sin costo y es una cuenta exenta de ISR hasta cierto monto.

Número de cuentas
112,487

63% mujeres, 37% hombres

En 2024, implementamos el proyecto de Blindaje, una herramienta diseñada para ofrecer a nuestros clientes un nivel extra de protección, donde podrán cuidar su patrimonio de una manera sencilla y eficiente, integrando los pilares de Modelo del Cliente, Autogestión y Validación Biométrica.

Somos el principal banco en otorgar préstamos en efectivo

› *Crédito*

A través de nuestra oferta de productos y servicios de crédito buscamos mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y potenciar oportunidades de desarrollo promoviendo el autoempleo.

Nos enfocamos en atender las necesidades de nuestros clientes y ofrecerles tasas competitivas, flexibilidad de pagos, asesoría financiera y promoviendo el uso responsable de los préstamos. En 2024, contamos con dos principales innovaciones, tales como Originación Única, que permite agilizar la forma de obtener un préstamo, y Tarjeta Azteca en la que se renovó la propuesta de valor para utilizar el préstamo en donde el cliente lo requiera.

Conoce más en el Anexo de Indicadores de desempeño Banco Azteca

7.4 millones de clientes en 2024

51% mujeres | 49% hombres

Aumento de clientes del 4% con respecto a 2023

› Préstamos al consumo

Contamos con 4 principales negocios enfocados al consumo:

1. **Movilidad:** Productos de préstamo para mercancías relacionadas con movilidad y movilidad verde. Dichos productos se utilizan principalmente como materia de trabajo para los negocios de nuestros clientes.
2. **Conectividad:** Productos de préstamo para telefonía, tiempo Aire, cómputo y accesorios de telefonía.
3. **Hogar:** Productos de préstamo para artículos de líneas blanca, entretenimiento, muebles y colchones.
4. **Marketplace:** Productos de préstamo para otros artículos (salud y belleza, juguetes y bebés, zapatos y accesorios, ropa de dama, ropa de caballero, ropa infantil, herramientas, casa, deportes y mascotas) en nuestros canales digitales.

Estos productos se utilizan principalmente como material de trabajo para los emprendimientos de nuestros clientes.



› Préstamos efectivo y líneas de crédito

Ofrecemos los siguientes tipos de préstamos:

- **Préstamos personales o Efectivo:** Créditos simples en moneda nacional para atender diversas necesidades de liquidez con diferentes montos y plazos.
- **Tarjeta Azteca:** Medio de disposición de una línea de crédito para compras en línea o en diversos establecimientos, con beneficios como 14 días para pagar sin intereses, elección de plazo (semanas a pagar), acceso a promociones y descuentos exclusivos.
- **Tarjeta de Crédito Oro:** Línea de crédito revolvente en moneda nacional con beneficios como preventas, promociones exclusivas, cargos automáticos de servicios, entre otros.
- **Préstamos de Nómina:** Crédito simple en moneda nacional con fuente alterna del pago.

› *Banca Digital*

La APP de Banco Azteca es una herramienta que facilita la vida de los clientes. Desde la comodidad de su teléfono inteligente, nuestros clientes pueden solicitar crédito, realizar pagos y transferencias, recibir envíos de dinero de otros países, entre otros servicios, sin filas y sin restricciones de horario ya que está disponible las 24 horas todos los días del año. Esto también impacta positivamente en el ahorro de emisiones de gases de efecto invernadero.

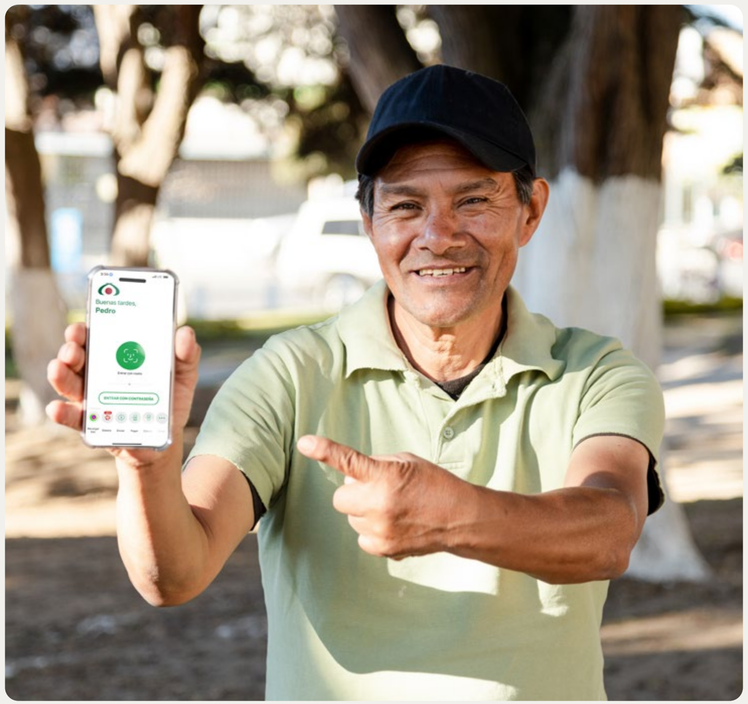
También es un puente hacia la inclusión financiera, pues de forma fácil y segura, los clientes pueden abrir cuentas de depósito con dinero a la vista en moneda nacional a través de tarjeta de débito y sin cobro de comisiones. Asimismo, mediante WhatsApp, los usuarios pueden llevar a cabo la renovación y recompra de préstamos. A través del canal de originación única (PWA), se facilita la solicitud de préstamos para clientes nuevos de Banco Azteca.

Logros 2024 :

- La App de Banco Azteca otorgó 63% de los Préstamos en Efectivo del Banco; se realizó el 61% de todas las transacciones monetarias y a través de ésta se recibieron 44% de todos los pagos de los Préstamos de Banco.

Con la finalidad de mejorar la experiencia del cliente, hemos simplificado los conceptos de pago de los préstamos (pago y disposición), mejorado el proceso de recepción de remesas digitales, la usabilidad del centro de seguridad y se realizó una revisión y análisis de los comentarios en las tiendas.

Conoce más en el Anexo de Indicadores de desempeño Banco Azteca



- *+ de 25 millones de clientes digitales*
- *51% mujeres / 49% hombres*
- *Transacciones monetarias desde teléfonos celulares: 917,546,294*

› *Banca empresarial*

FN-IB-410a.2, GRI FS8 SASB FN-CB-000.B

Captación Cuentas para gestión de tesorería, inversión y dispersión de nómina.	6,244 clientes atendidos en 2024 19,597 cuentas corrientes y de ahorro
Crédito: Para cubrir necesidades de financiamiento a corto o largo plazo, de acuerdo con las necesidades del cliente, regulación aplicable, y análisis de riesgo. Impulsa el ahorro a largo plazo y ofrece atractivas tasas de interés fijas en plazos desde 7 hasta 364 días, de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes. El monto de apertura es accesible y es una cuenta exenta de cualquier tipo de comisión.	52 clientes atendidos en 2024 92 préstamos y créditos
Financiamiento Sostenible (Ambiental y Social) **FN-IB-410a.2, GRI FS8** Financiamiento a proyectos de gran escala, que permiten que las energías renovables sean una fuente alterna de energía, menos contaminante en el mundo, fomentando la eficiencia energética al proporcionar financiamiento a parques solares, eólicos y geotérmicos. Además, realizamos proyectos de mejora y desarrollo de vialidades.	Monto total de financiamiento sostenible en 2024 (MDP): **$4,862.47** **52%** corresponde a proyectos de mejora y desarrollo de vialidades **48%** corresponde a proyectos de energía renovable

Conoce más en el Anexo 4. Indicadores de desempeño Banco Azteca

› Cobranza

La cobranza, es la etapa final de crédito, donde cerramos el ciclo del negocio. Por medio de nuestra estrategia de cobranza ofrecemos a nuestros clientes múltiples alternativas y sistemas de pago flexibles que faciliten la liquidación de sus adeudos.

- **Reestructura:** Consiste en el refinanciamiento total de la deuda, ajustando el pago semanal del cliente conforme a su capacidad de pago.
- **Regularización:** Se otorgan plazos mediante el incremento temporal del abono, con el objetivo de poner al corriente el crédito del cliente.
- **Liquidación:** Brinda al cliente la posibilidad de liquidar el total de su adeudo, ya sea en una sola exhibición o a través de pagos parciales.

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

12,522 gestores de investigación y cobranza

2,415 gestores de cartera vencida

Disponemos de dos esquemas operativos para llevar a cabo nuestras rutas de cobranza:

- **Relacional:** Se dirige a clientes que presentan retrasos en los pagos durante las primeras semanas. Se les ofrecen incentivos para regularizar su situación, incluyendo beneficios adicionales por realizar sus pagos a través de la aplicación móvil.
- **Legal:** A partir de la semana 14, el cliente es clasificado como deudor y su crédito se incorpora a la cartera vencida. En esta etapa, la gestión de cobranza se realiza mediante visitas presenciales por parte del gestor, así como a través de despachos especializados en cobranza telefónica y presencial.

A los gestores se les proporciona una guía integral que incluye estrategias, lineamientos operativos, manuales, políticas y protocolos que aseguran un desempeño alineado con los estándares institucionales. Además, reciben capacitación continua y una compensación variable basada en el cumplimiento de los objetivos.

Asimismo, se les proporciona el equipamiento adecuado como motocicletas, terminales móviles, combustible, herramientas de protección personal y otros recursos logísticos, que les permite operar bajo una ruta optimizada, diseñada para maximizar la eficiencia en la gestión de cobranza y reducir el consumo de combustible.



Otros productos financieros

Presta Prenda

Presta Prenda ofrece servicios financieros basados en Préstamos con Garantía. El modelo de negocio se centra en proporcionar a los clientes préstamos a corto plazo utilizando bienes personales como garantía, como: joyas, relojes, autos y otros objetos de valor.

Beneficios de Presta Prenda:
1. Rapidez en el Acceso al Dinero
2. Facilidad y simplicidad para obtener el préstamo
3. Flexibilidad de pagos
4. Sin Verificación de Crédito
5. Seguridad y Resguardo de Bienes
6. Diversidad de Bienes Aceptados
7. Confianza y Experiencia

- *Contamos con más de **1,100 sucursales** en todo el país y acceso a la App de Banco Azteca en cualquier momento.*
- ***814,404** clientes*
- ***68%** mujeres | **32%** hombres*
- ***12,204,137** transacciones*





Seguros Azteca

Ofrecemos seguros accesibles, enfocados en personas que tradicionalmente han quedado fuera del sector asegurador. Nuestros productos están disponibles en Banco Azteca, tiendas Elektra, socios comerciales y canales digitales.

Nuestra propuesta valor se basa en brindar seguros accesibles, confiables e incluyentes para dar soluciones diseñadas en las necesidades de los clientes

Productos: Vidamax, protección remesas, prptección accidentes/muerte accidental, protección robo de efectivo, protección divisas, protección infarto, protección plan médico 8.

Afore Azteca

Nos dedicamos a asegurar un retiro digno para los trabajadores mexicanos, administramos sus fondos y los guiamos en sus decisiones de ahorro e inversión. Estamos presentes en todo el país y también contamos con plataformas web y móvil para facilitar registros, retiros, consultas y aportaciones voluntarias.

Punto Casa de Bolsa

Ofrecemos soluciones financiera y asesorías a clientes indivuduales, corporativos e institucionales, abarcando la obtención de capital, la gestión de riesgos y el financiamiento comercial. Nuestra cartera de servicios invluye: banca de inversión para empresas medianas y grandes, gestión patrimonial para clientes con portafolios superiores a un millón de pesos, y atención a instituciones como Afores, aseguradoras y fideicomisos, de igual forma se ofrecen servicios típicos de una Casa de Bolsa.



Gestión sostenible

Nuestra estrategia corporativa se basa en identificar y abordar los temas clave que influyen en nuestras operaciones y en la relación con nuestros grupos de interés. Nos comprometemos a equilibrar el desarrollo económico con el impacto al medio ambiente y el bienestar social, impulsado por acciones que generen valor a largo plazo.

Doble materialidad

Con la finalidad de identificar los temas más relevantes para nuestras operaciones y grupos de interés, llevamos a cabo el análisis de los aspectos clave que conforman el Modelo de Sustentabilidad de Banco Azteca.

Ejes de **acción**



Económico

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



Social

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



Ambiental

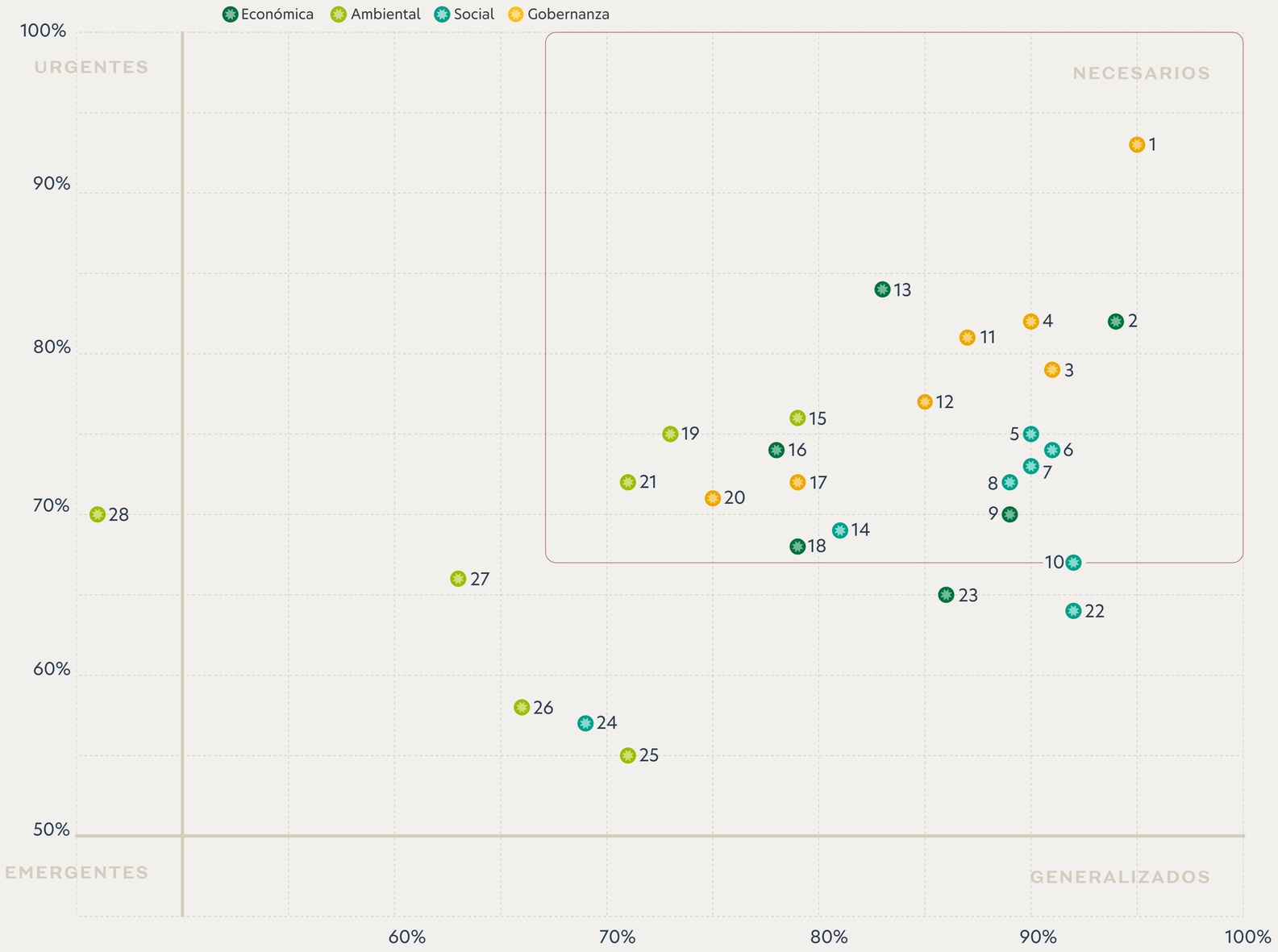
Mitigar el impacto negativo de las operaciones en el medio ambiente promoviendo la innovación y creando conciencia entre los empleados, clientes, proveedores y audiencias.

Matriz de Materialidad

GRI 3-1, 3-2

A continuación, se presentan los temas materiales identificados para Banco Azteca:

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



Dimensión	Tema material 2023	Tema 2021
Económica	Gestión de la marca*	N/M
	Temas financieros	✓
	Operaciones	N/A
	Eficiencia operativa	N/M
	Gestión de relaciones con clientes*	✓
Ambiental	Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental	N/A
	Ecoeficiencia energética*	N/M
	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas*	N/M
Social	Desarrollo de capital humano	N/M
	Salud y seguridad ocupacional	N/M
	Diversidad e igualdad de oportunidades	✓
	Derechos humanos	N/A
	Impacto Social	N/M
	Inclusión financiera	✓
Gobernanza	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG*	N/M
	Gobierno corporativo	✓
	Gestión de riesgos	N/A
	Ciberseguridad	N/M
	Ética e integridad	✓
	Corrupción, soborno y transparencia	✓
	Prevención de lavado de dinero / fraudes*	N/A

✓ Tema material en 2021 y 2023. N/M Tema no material en 2021. N/A Tema no aplicable dado que no se identificó en el análisis 2021. *Temas de alto impacto: son aquellos que fueron los mejores valorados por los grupos de interés, y a los cuales se les brinda una mayor atención.

Correlación de temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Mediante la alineación de los ODS de la Agenda 2030 con los temas materiales de Banco Azteca, podremos identificar nuestra contribución y crear valor en el tiempo.

Tema Material 2023	Descripción	ODS vinculados
Gestión de la marca*	Se refiere a la búsqueda de un posicionamiento único y fácilmente reconocible en la mente de los clientes, basado en una comunicación y publicidad responsables, alineadas con los valores de la empresa y en cumplimiento con la legislación y los códigos voluntarios aplicables.	
Temas financieros	Es el conjunto de indicadores que ayuda a entender la situación y el desempeño financiero de la compañía, así como los aspectos clave para tomar decisiones de inversión.	
Operaciones	Número de sucursales, ubicación de las operaciones, KPI´s del desempeño de la empresa, medidas para mitigar el impacto negativo y potenciar el impacto positivo.	
Eficiencia operativa	Capacidad de la empresa para optimizar sus procesos y ofrecer bienes o servicios de alta calidad, en el menor tiempo y costo posibles.	
Gestión de relaciones con clientes*	Es la estrategia centrada en el cliente, diseñada para garantizar una experiencia única enfocada en su satisfacción y bienestar al utilizar los productos y servicios de la empresa. Incluye la protección de la privacidad de los datos del cliente y la gestión responsable de su información, conforme a las leyes aplicables.	
Políticas ambientales/ sistema de gestión medioambiental	Son los lineamientos y compromisos que guían a la empresa hacia el cumplimiento normativo, la mitigación del impacto negativo de sus operaciones y la identificación de oportunidades para la mejora ambiental.	

Tema Material 2023	Descripción	ODS vinculados
Ecoeficiencia energética*	Consiste en el conjunto de prácticas diseñadas para optimizar el consumo energético, promoviendo el uso responsable de la energía y reduciendo las emisiones derivadas de las operaciones, mientras se asegura la comodidad y productividad de los ocupantes de los inmuebles.	
Cambio climático y otras emisiones atmosféricas*	Es una de las principales problemáticas globales actuales, caracterizada por el cambio en la temperatura y otras variables climáticas. Para los fines del estudio de materialidad, se incluyen las prácticas de monitoreo y reducción de emisiones, así como el desarrollo de una estrategia definida para abordar el cambio climático.	
Desarrollo de capital humano	Se refiere a los programas de desarrollo de habilidades y competencias de los colaboradores, orientados a asegurar el desempeño óptimo de sus funciones y a fomentar su crecimiento dentro de la empresa, complementados con planes de carrera a largo plazo y procesos de evaluación de desempeño transparentes.	
Salud y seguridad ocupacional	Son las directrices y prácticas diseñadas para garantizar el bienestar e integridad de los colaboradores en los aspectos físico, mental, social y emocional, incluyendo la implementación de medidas para prevenir riesgos laborales, condiciones inseguras e incidentes.	
Diversidad e igualdad de oportunidades	Es el conjunto de mejores prácticas destinadas a garantizar la equidad en el acceso a oportunidades de empleo, trato y desarrollo, sin discriminación por raza, género, edad, etnia, nivel educativo, religión, orientación sexual, ideología o condiciones físicas y mentales.	
Derechos humanos	Son los derechos y libertades fundamentales que reconocen y protegen la dignidad de todas las personas. Las empresas deben considerar cada uno de los Derechos Humanos que puedan verse impactados por sus operaciones e implementar prácticas que promuevan un comportamiento responsable, con especial énfasis en los riesgos que puedan afectar dichos derechos.	
Impacto social	Hace referencia a las medidas implementadas por la empresa para abordar las necesidades y expectativas de las comunidades en las que tiene presencia, con el objetivo de maximizar los impactos positivos y mitigar los negativos.	

Tema Material 2023	Descripción	ODS vinculados
Estándares con proveedores*	Son los lineamientos establecidos por la organización para garantizar el cumplimiento normativo, la gestión sostenible y la resiliencia de la cadena de suministro.	
Inclusión financiera*	Disponibilidad y accesibilidad de servicios financieros a todos los individuos y hogares.	
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) / Sostenibilidad /ASG*	Es el sistema de procesos y herramientas destinado a planear y ejecutar el establecimiento de políticas sostenibles, criterios ASG, metas para medir el progreso anual hacia los objetivos planteados, así como la implementación de las mejores prácticas en materia de sostenibilidad.	
Gobierno corporativo	Es la estructura de normas, principios y procedimientos que rige el funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa y orienta su camino hacia la integración de la estrategia ASG.	
Gestión de riesgos	Es la metodología utilizada para identificar, evaluar, controlar, responder y mitigar factores de riesgo que podrían comprometer la continuidad operativa o los activos de la compañía.	
Ciberseguridad	Es el conjunto de procedimientos, herramientas y prácticas destinadas a proteger los sistemas y la información digital y crítica, con el objetivo de garantizar la continuidad operativa de la empresa, el cumplimiento normativo y la confianza de los grupos de interés, especialmente de los clientes.	
Ética e integridad	Es el conjunto de principios y valores que conforman la cultura organizacional y guían el comportamiento de la compañía en su relación con los grupos de interés: colaboradores, autoridades, clientes, comunidad, entre otros.	
Corrupción, soborno y transparencia	Son las medidas e instrumentos establecidos por la empresa para prevenir actos de corrupción y soborno, así como para promover la transparencia y el cumplimiento normativo.	
Prevención de lavado de dinero / fraudes*	Es el conjunto de medidas orientadas a fortalecer el control interno de la empresa, facilitar la identificación del cliente y detectar posibles actividades vulnerables, con el objetivo de prevenir la participación en operaciones vinculadas a recursos de procedencia ilícita.	

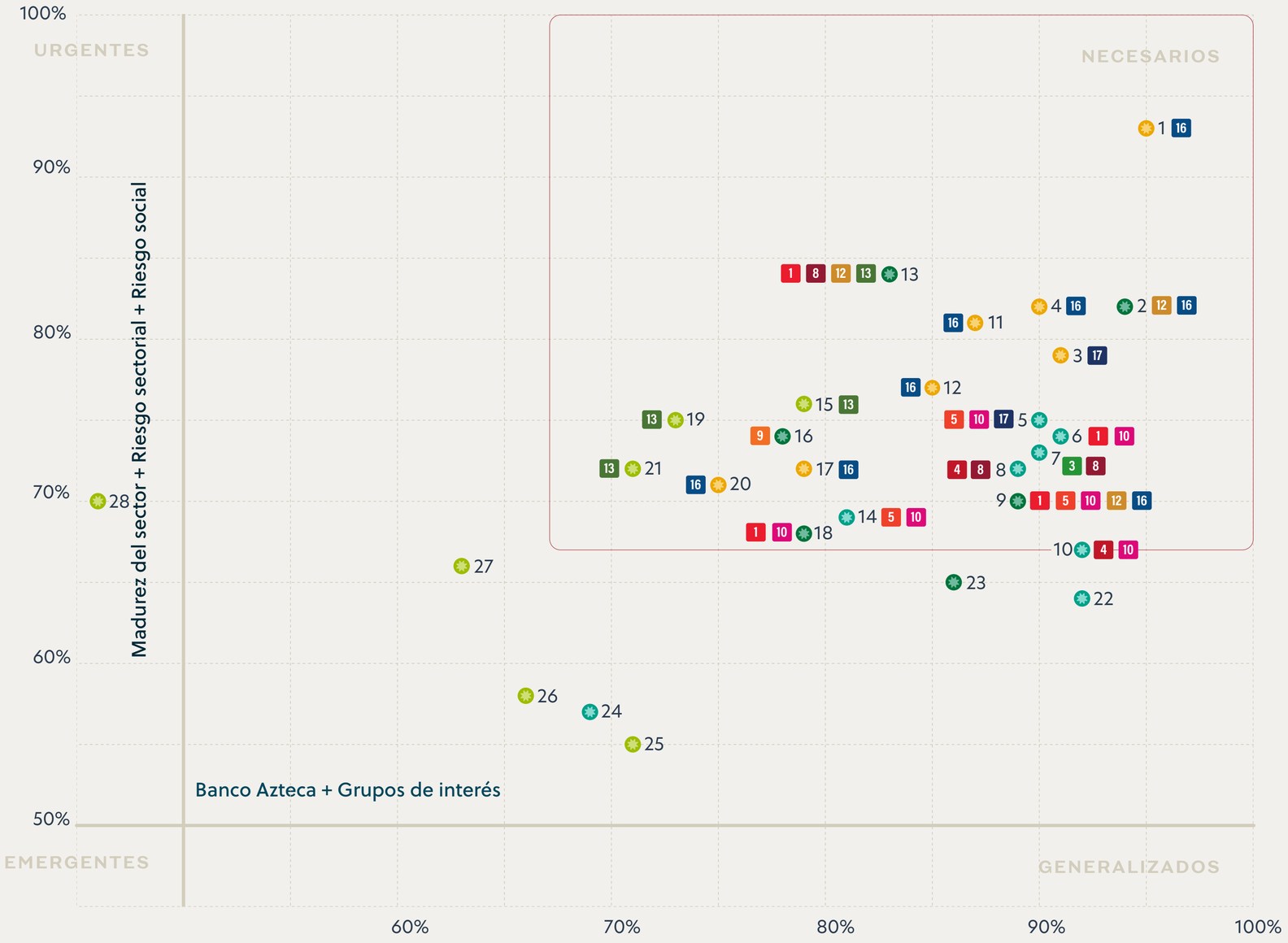
*Temas de alto impacto

Matriz de correlación de temas materiales con los ODS

Económica Ambiental Social Gobernanza

ODS:

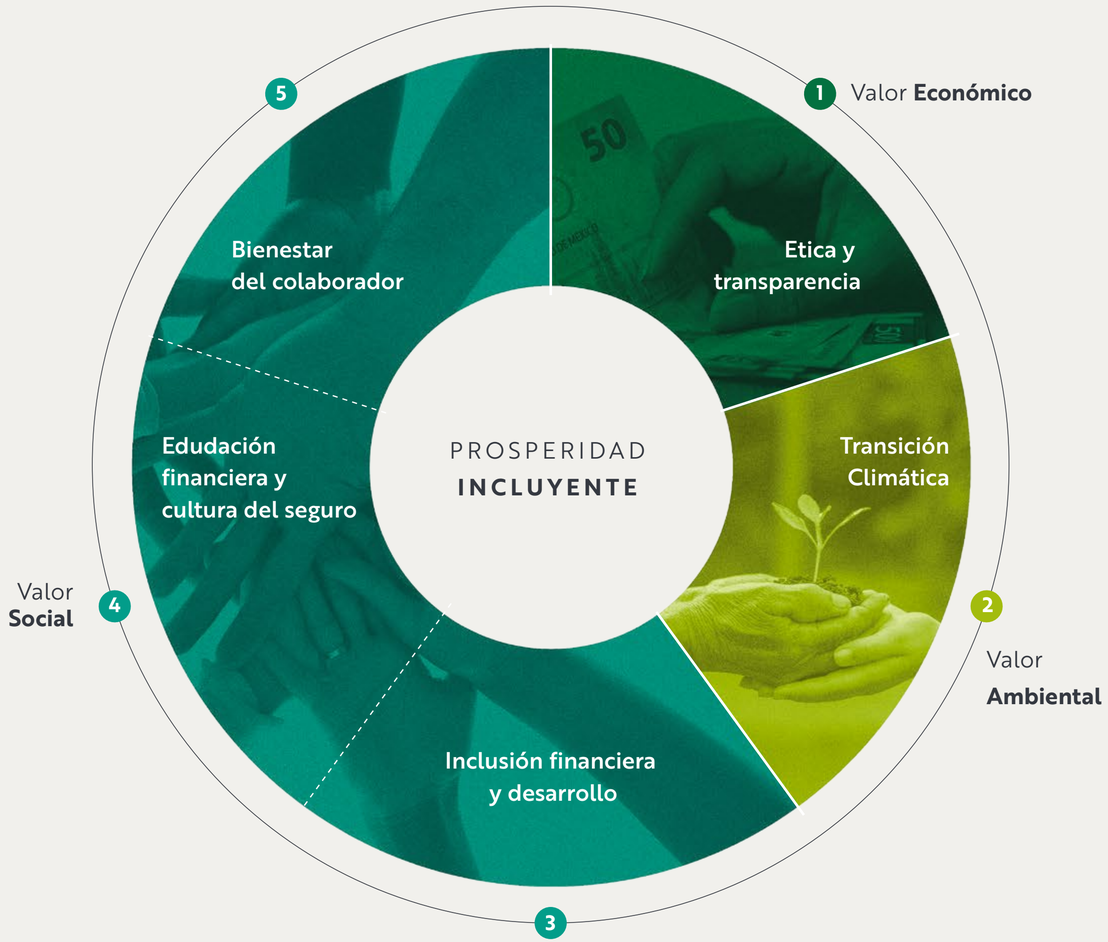
1. Prevención de lavado de dinero/fraudes 16
2. Gestión de la marca 12 16
3. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) Sostenibilidad /ASG 17
4. Ética e integridad 16
5. Derechos humanos 5 10 17
6. Desarrollo de capital humano 1 10
7. Salud y seguridad ocupacional 3 8
8. Impacto social 4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



Modelo de sustentabilidad

A partir de estos datos, identificamos nuestro modelo de sustentabilidad que permite alinear 5 áreas estratégicas con 11 líneas de acción, en donde el principal objetivo será desarrollar el bienestar en el entorno.

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







Creación de valor sustentable

Hitos sustentables

En 2024, se incluyó a personas con discapacidad auditiva en los eventos del programa "Aprende y Crece" y se mantuvo el fortalecimiento de la educación financiera en adultos mayores. Para 2025 ampliaremos nuestro alcance creando contenido para pueblos originarios (náhuatl, maya, zapoteco, tsotsil y tseltal) y personas con debilidad visual.

Participación sectorial

GRI 2-28

En Banco Azteca, consideramos que nuestra participación en cámaras sectoriales es esencial para fortalecer nuestro compromiso con el entorno. Estos espacios nos permiten colaborar y compartir las mejores prácticas y estrategias para fortalecer la cultura organizacional en nuestro negocio. De esta forma, impulsamos el desarrollo de impactos positivos y relaciones estratégicas.

BANCO AZTECA, AFORE AZTECA Y SEGUROS AZTECA

- Asociación de Bancos de México, A.C. (ABM)
- Unión de Instituciones Financieras Mexicanas, A.C. (UNIFIMEX)
- Asociación Mexicana de Administración de Fondos para el Retiro, A.C. (AMAFORE)
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C. (AMIS)

SOLEFIN POR COBRANZA Y PRÉSTAMOS

- Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos AC (APCOB).
- Instituto Mexicano de Profesionalización de la Cobranza (IMPCOB).
- Federación Latinoamericana de Asociaciones Nacionales de Empresas de Cobranza (LATINCOB).
- Convención Nacional de Cobranza (CONVECOB).
- CREVOLUTION. Evento de la industria financiera latinoamericana.

Gobernanza

Gobierno corporativo

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-18, 3-3

En Banco Azteca, contamos con una estructura de gobierno corporativo sólida, diseñada para garantizar el cumplimiento de las disposiciones regulatorias y normativas, tanto a nivel nacional como internacional. En línea con este compromiso, contamos con una Política de Gobierno Corporativo, la cual establece los principios rectores que aseguran una gestión ética, transparente y responsable.

El Consejo de Administración está integrado por 11 miembros, de los cuales 3 son independientes en cumplimiento con lo estipulado por la Ley de Instituciones de Crédito, que exige una participación mínima del 25% de Consejeros Independientes. Cada Consejero Propietario cuenta con un suplente y cada Consejero Independiente, con su respectivo suplente de igual categoría.

El Presidente del Consejo es elegido por la Asamblea General de Accionistas entre los Consejeros Propietarios. Asimismo, los integrantes del Consejo son nombrados mediante la Asamblea General Ordinaria por un periodo de un año, con posibilidad de ser ratificados y permanecen en su función hasta la designación formal de su reemplazo. Todos ellos, cuentan con una sólida formación técnica, un historial crediticio confiable y una trayectoria destacable en los ámbitos financiero, administrativo o legal.

El Consejo de Administración celebra sesiones trimestrales y registra un promedio de asistencia del 100%, superando el mínimo requerido del 80%.

La evaluación periódica del desempeño del Consejo de Administración está a cargo del Comité de Auditorias y Prácticas Societarias, así como de la Asamblea de Accionistas, lo que permite consolidar una cultura de mejora continua.

Las principales actividades del Consejo son:

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

Comités

GRI 2-13, 205-2, FS12

Para el cumplimiento de sus funciones, el Consejo de Administración cuenta con el respaldo de los siguientes comités:

Comité de Riesgos

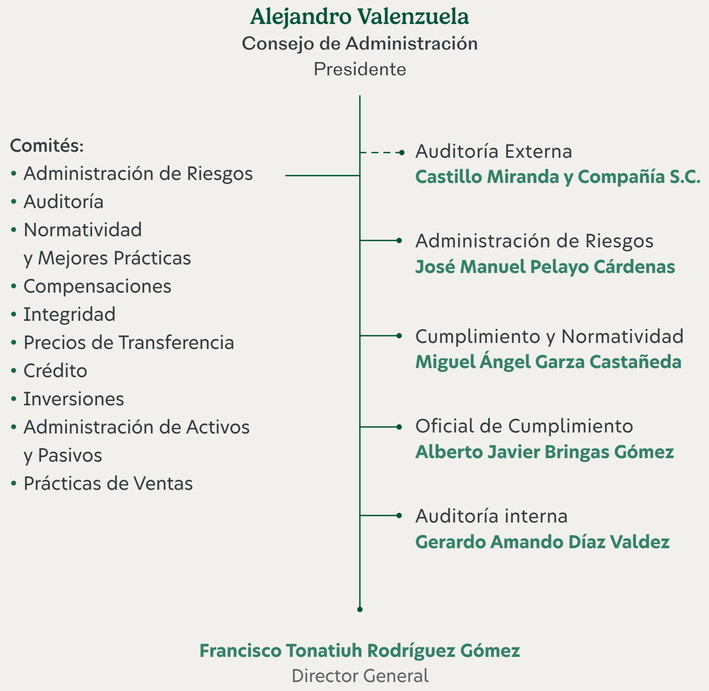
Supervisa las políticas, mecanismos y procedimientos relacionados con la definición del apetito del riesgo institucional. Su objetivo es identificar, medir, monitorear e informar sobre los riesgos cuantificables que enfrenta la institución en la ejecución de sus operaciones, tanto dentro como fuera del balance.

Comité de Auditoría

Revisa, valida y evalúa la información financiera y contable, así como la aplicación de mejores prácticas bancarias. Asimismo, actúa como vínculo con los auditores externos y los evaluadores financieros.

Comité de Compensaciones

Establece las adecuaciones a los objetivos, políticas y procedimientos del Sistema de Compensación que regula las remuneraciones de los colaboradores de Banco Azteca. Asimismo, implementa y garantiza el adecuado funcionamiento del Sistema de Remuneración de la institución.



Comité de Inversiones

Define los criterios de selección, las metodologías y las técnicas analíticas a emplearse en el proceso de selección de fondos, así como la elección de vehículos específicos que representen cada clase de activo, incluyendo la incorporación o fusión de nuestros activos.

Comité de Normatividad, PLD y Mejores Prácticas

Da seguimiento al desempeño y las actividades de la Oficialía de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Supervisa la aplicación de medidas y procedimientos mínimos orientados a prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran facilitar, apoyar o colaborar de cualquier forma con la comisión de dichos delitos.

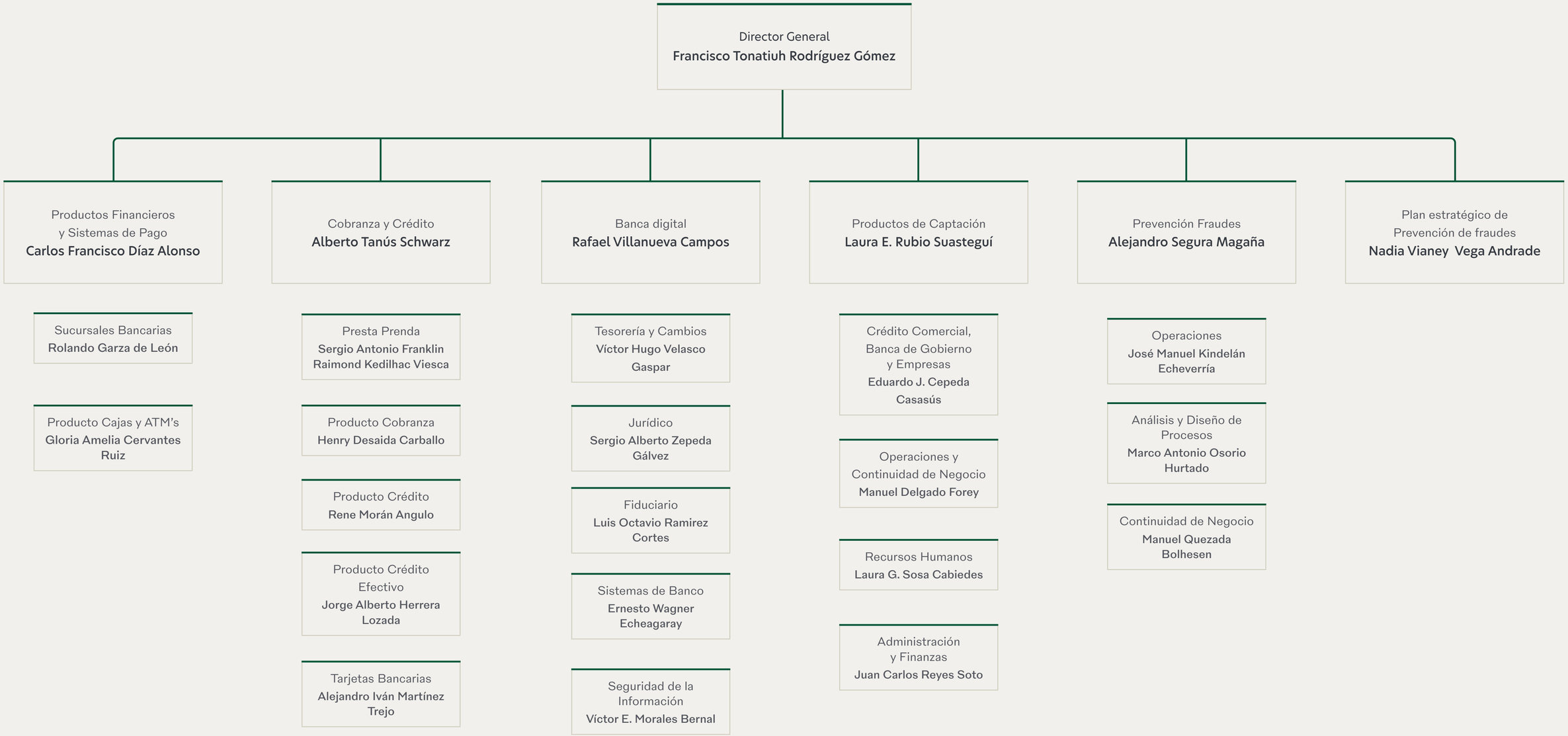
Comité de Integridad

Brinda apoyo en el diseño, estructuración, implementación, ejecución y mantenimiento del Programa de Integridad, Ética y Cumplimiento (PEIC).

Comité de Precios y Transferencias

Regula los precios acordados entre empresas asociadas para la transferencia de bienes, servicios o derechos, así como las contraprestaciones establecidas en las transacciones entre partes relacionadas.

100% de los miembros del máximo órgano de gobierno fueron informados y capacitados sobre las políticas y procedimientos para PLD/FT.


Director General
Francisco Tonatiuh Rodríguez Gómez
Productos Financieros y Sistemas de Pago
Carlos Francisco Díaz Alonso
Sucursales Bancarias
Rolando Garza de León
Producto Cajas y ATM's
Gloria Amelia Cervantes Ruiz
Cobranza y Crédito
Alberto Tanús Schwarz
Presta Prenda
Sergio Antonio Franklin Raimond Kedilhac Viesca
Producto Cobranza
Henry Desaida Carballo
Producto Crédito
Rene Morán Angulo
Producto Crédito Efectivo
Jorge Alberto Herrera Lozada
Tarjetas Bancarias
Alejandro Iván Martínez Trejo
Banca digital
Rafael Villanueva Campos
Tesorería y Cambios
Víctor Hugo Velasco Gaspar
Jurídico
Sergio Alberto Zepeda Gálvez
Fiduciario
Luis Octavio Ramirez Cortes
Sistemas de Banco
Ernesto Wagner Echeagaray
Seguridad de la Información
Víctor E. Morales Bernal
Productos de Captación
Laura E. Rubio Suasteguí
Crédito Comercial, Banca de Gobierno y Empresas
Eduardo J. Cepeda Casasús
Operaciones y Continuidad de Negocio
Manuel Delgado Forey
Recursos Humanos
Laura G. Sosa Cabiedes
Administración y Finanzas
Juan Carlos Reyes Soto
Prevención Fraudes
Alejandro Segura Magaña
Operaciones
José Manuel Kindelán Echeverría
Análisis y Diseño de Procesos
Marco Antonio Osorio Hurtado
Continuidad de Negocio
Manuel Quezada Bolhesen
Plan estratégico de Prevención de fraudes
Nadia Vianey Vega Andrade

Sistema de Remuneración

GRI 2-19, 2-20

El Sistema de Remuneración de Banco Azteca abarca al Presidente del Consejo, al Director General y a los Directores responsables de las áreas de negocio y operativas. Este sistema, considera la exposición al riesgo asumida por la institución, así como las unidades administrativas, de control y de negocios, y de las personas sujetas al propio esquema de remuneración, lo que puede dar lugar a ajustes en su aplicación.

1. Remuneración ordinaria

Es el conjunto de sueldos, prestaciones o contraprestaciones fijas otorgadas al personal o a quienes ejerzan un cargo, mandato, comisión o cualquier otro título jurídico otorgado para la realización de operaciones. Estas compensaciones son pagadas en efectivo y no varían en función de los resultados obtenidos por el personal en el desempeño de sus actividades.

Dado que las compensaciones ordinarias no dependen del desempeño financiero u operativo del Banco, no están sujetas a modificaciones que puedan incrementar el perfil de riesgo de la institución.

2. Remuneración extraordinaria

Es la remuneración otorgada al personal que desempeña un cargo, mandato, comisión o cualquier otro título jurídico delegado para la ejecución de sus operaciones. Estas compensaciones son pagadas en efectivo y se determinan con base en los resultados obtenidos.

Proceso General de la Administración Integral de los Riesgos Financieros

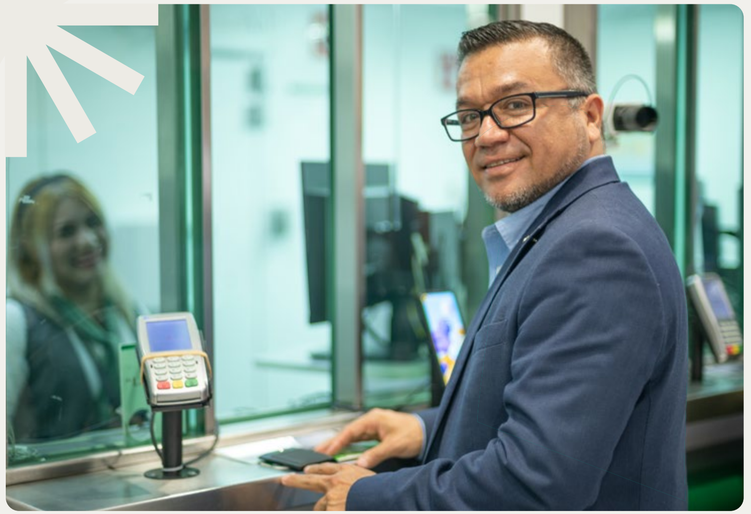
GRI FS9

En Banco Azteca, operamos bajo un enfoque de riesgo conservador, priorizando una gestión prudente de nuestro balance y operaciones al maximizar el uso eficiente del patrimonio y los recursos invertidos. Nuestra estrategia de negocio se centra en la intermediación bancaria, con un modelo basado en la concesión de créditos al consumo y una estrategia de fondeo sustentada en la captación tradicional.

La administración de riesgos en Banco Azteca se rige por criterios, políticas y procedimientos diseñados conforme a directrices institucionales, la regulación aplicable y las mejores prácticas establecidas a nivel nacional e internacional.

Con el objetivo de asegurar la eficiencia en el proceso integral de administración de riesgos, en Banco Azteca hemos definido los siguientes objetivos:

- Promover el desarrollo y aplicación de una cultura de Administración Integral de Riesgos, estableciendo lineamientos que permitan la aplicación eficiente de las políticas y procedimientos prudenciales en la materia.
- Establecer una clara estructura organizacional mediante la cual se lleve a cabo una correcta difusión y aplicación del Manual de Políticas y Procedimientos en Materia de Administración Integral de Riesgos.
- Contar con prácticas sólidas en materia de Administración Integral de Riesgos, consistente con los criterios prudenciales establecidos por las autoridades nacionales y con las recomendaciones formuladas en el ámbito internacional.
- Implementar los elementos necesarios para la identificación, medición, vigilancia, limitación, control, información y revelación de los distintos tipos de riesgos cuantificables y no cuantificables desde una perspectiva integral, congruente con la misión institucional y con la estrategia de negocios establecida por su Consejo de Administración.
- Cumplir con las auditorías regulatorias referentes a los artículos 76 y 77 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito, así como a la auditoría anual solicitada



por el Anexo 1-D para el Método Estándar Alternativo para el cálculo de requerimiento de capital por Riesgo Operacional.
- Contar con el soporte tecnológico necesario para la operación y generación de informes de los distintos tipos de riesgos (crédito, mercado, liquidez y operacional), así como en el cálculo de reservas, a través del Modelo Interno y Estándar, abarcando el almacenamiento, proceso y explotación de datos que permita generar información de calidad.

Para garantizar el soporte de la estructura de la base de datos y diversos sistemas de riesgos, disponemos de la siguiente infraestructura:

- Servidores de aplicaciones y servicios de alta disponibilidad
- Servidores de reportes con alta disponibilidad
- Servidores y bases de datos productivos para el Modelo de Capital
- Solución de respaldos calendarizados de las bases de datos para distintos sistemas, incluido el Modelo de Capital

Durante 2024 logramos la aprobación del Modelo Interno para el cálculo de reservas para la cartera de crédito y la determinación de la estabilidad de los depósitos, y llevamos a cabo la serie anual de webinars para la capacitación por tipo de riesgo a las diferentes áreas del negocio.

UAIR

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

Funciones de la UAIR

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

Áreas de colaboración de la UAIR

- **Prevención de fraudes:** Analiza los resultados de los indicadores para la mitigación de los fraudes internos y externos.
- **Legal:** Realiza el seguimiento de las demandas laborales vigentes, denuncias penales, demandas civiles y multas ante la CONDUSEF.

Comité de Administración Integral de Riesgos

Asignado por el Consejo de Administración y en colaboración con la UAIR, su objetivo es la administración de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Institución; vigilar que la realización de las



operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la Administración Integral de Riesgos, así como a los Límites Globales de Exposición al Riesgo, que hayan sido previamente aprobados. El Comité deberá reunirse cuando menos una vez al mes y todas las sesiones y acuerdos se harán constar en actas debidamente circunstanciadas y suscritas por todos y cada uno de los asistentes.

Entre otras funciones comprende:

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

Ética y Anticorrupción

En Banco Azteca cumplimos con los estándares más altos de ética: integridad, responsabilidad, legalidad, honestidad, compromiso y transparencia.

A través de nuestro Código de Ética y Conducta guiamos las acciones de todas las personas que conforman el banco, incluyendo a nuestros colaboradores, socios comerciales, proveedores, clientes y distribuidores actúen de acuerdo con nuestros valores y principios.

Durante 2024, reforzamos el cumplimiento de estos principios con capacitaciones en materia de ética: Compromiso de legalidad, respeto a derechos humanos, prácticas laborales justas, diversidad e inclusión, no discriminación, ni acoso, conflicto de intereses, empleos o puestos externos, regalos, viajes y agradecimientos, donaciones y patrocinios, protección al medio ambiente y responsabilidad social. También realizamos la capacitación a nuestros colaboradores en materia de anticorrupción con temas de prevención de fraudes e ilícitos, contribuciones políticas, prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Asimismo, nuestro compromiso corporativo se basa en la "Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción", para lo que hemos adoptado una estrategia que combate las prácticas corruptas de manera frontal a través del Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC), el cual cumple con la legislación nacional e internacional e incorpora las mejores prácticas en la materia y contiene la directrices y ejes de acción definidos en las siguientes políticas: Derechos Humanos, Anticorrupción e Integridad, Prevención del Fraude Interno, Libre Competencia y Protección de Datos Personales, Relación con Terceros, Debida Diligencia y Conflicto de Intereses.

Plan de Continuidad del Negocio

En Banco Azteca contamos con un Plan de Continuidad de Negocio alineado a las Disposiciones de Carácter general Aplicables a las Instituciones de Crédito, así como los principios del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) basado en normas ISO y mejores prácticas internacionales.

Este plan, establece los requisitos y lineamientos necesarios para asegurar la recuperación de procesos críticos y tiene como objetivo garantizar la continuidad operativa ante la ocurrencia de un riesgo.

Entre sus principales labores se encuentran:

- Documentar y formalizar las estrategias de prevención, contingencia y recuperación de procesos críticos, así como su evaluación, con el fin de brindar a Banco Azteca la capacidad de mantener dichos procesos en un nivel mínimo aceptable para permita la continuidad operativa ante una situación de interrupción.
- Identificar los macroprocesos y/o procesos críticos relevantes para el área de Continuidad de Negocio en escenarios de contingencia operativa.
- Estimar los impactos cuantitativos y cualitativos que podría enfrentar la organización como consecuencia de la ocurrencia de algún evento de interrupción.
- Evaluar la prioridad de recuperación de los macroprocesos y/o procesos críticos, considerando los Tiempos Objetivo de Recuperación (RTO) y la tolerancia a la pérdida de información (RPO).
- Definir los requerimientos mínimos necesarios para operar en condiciones de contingencia, incluyendo:



  A. Requerimientos de TI (aplicaciones, Sistemas, Servicios, Respaldos, Software, Hardware)
  B. Personal esencial (crítico)
  C. Información vital (física y/o electrónica)
  D. Mobiliario y equipo (estaciones de trabajo, computadoras, entre otros)
  E. Suministros e insumos (formatos, papelería, entre otros)
  F. Financieros
- Apoyar en la definición de estrategias adecuadas para la recuperación de los macroprocesos y/o procesos críticos.



*Durante 2024, más de **50,000 colaboradores** fueron capacitados en materia de Continuidad del Negocio*

*No se presentó ninguna **contingencia operativa** que requiriera la activación del Plan de Continuidad de Negocio ni del Plan de Recuperación.*

El Plan de Continuidad de Negocio se encuentra estructurado conforme al modelo de Gestión de Continuidad y contempla los siguientes elementos:

- Metodología BIA (Análisis de Impacto al Negocio) y RA (Análisis de Riesgos).
- Políticas y procedimientos para la activación, contención y restauración de los planes de continuidad.
- Estructura organizacional y responsabilidades de los participantes involucrados en la implementación del plan.
- Programas de capacitación y campañas de concientización.
- Pruebas de efectividad y estrategias de recuperación.

Este plan es comunicado a los miembros de la organización a través del Comité de Auditoría, el Comité de Riesgos, el Consejo de Administración y mediante el informe trimestral.

También, contamos con un Plan de Recuperación en caso de Desastre (DRP), el cual garantiza la continuidad de las operaciones. Este plan contempla las acciones y procedimientos específicos, así como la designación de responsables para responder y restablecer la operación normal de los servicios de cómputo y comunicaciones ante cualquiera de los siguientes escenarios:

- Cualquier incidente externo que pudiera causar una interrupción de los servicios de cómputo por un tiempo prolongado, como un corte en el servicio de Comunicaciones o fallas en el suministro eléctrico.
- Cualquier incidente interno que pudiera provocar una interrupción prolongada de los servicios de cómputo y comunicaciones, como una falla total en base de datos o sistemas de almacenamiento, o bien, como la instalación de actualizaciones y correcciones.
- Cualquier evento que genere daño físico a las instalaciones, como incendio, temblor o inundación.
- Cualquier incidente que impida el acceso a las instalaciones, como huelgas, evacuación urgente a las instalaciones debido a una amenaza de bomba, o riesgos externos, como un incendio en un edificio contiguo.
- Cierre de las instalaciones por recomendación de la Secretaría de Protección Civil de la Ciudad de México, la Secretaría de Salud o la autoridad federal correspondiente.
- Excepciones: toma de instalaciones con fines de motín, sabotaje o vandalismo; conflictos armados, epidemias, incidentes cotidianos, fallas puntuales en aplicaciones o sistemas operativos, o afectaciones simultáneas en sitio primario o secundario.

En caso de una pérdida total del centro de cómputo principal, se activa el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), que contiene las acciones necesarias para brindar una respuesta inmediata y un plan de ejecución de las tareas enfocadas en la recuperación, una vez definida cualquier interrupción no prevista en los servicios de tecnología de la información (TI) que comprometan los procesos de negocio clasificados como críticos.

Igualmente, contamos con el Centro de Continuidad C4, a través del cual brindamos atención, respuesta y seguimiento a emergencias presentadas en Geografía.

El Centro cuenta con un equipo operando las 24/7 para otorgar servicio a nuestros colaboradores dándoles respuesta inmediata y permitiendo así la continuidad de la operación en tres esferas principales: emergencia, situaciones especiales y gestoría.

Compromiso económico

Cadena de suministro

La cadena de suministro de Banco Azteca representa un eje estratégico para la generación de valor sostenible dentro de nuestro modelo de negocio. Este enfoque integra el conjunto de procesos operativos, permitiendo una gestión eficiente que asegura la continuidad de nuestras operaciones, fortalecer la colaboración con proveedores y mejorar la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes.

La Central de Compras de Grupo Salinas (CCGS) es la instancia responsable de gestionar a los proveedores que apoyan la operación diaria de Banco Azteca. Asimismo, lidera el proceso de certificación de proveedores, cuyo objetivo es asegurar el cumplimiento de estándares en materia operativa, normativa, ética y ambiental, en alineación con los principios corporativos de Grupo Elektra y los ODS.

Conoce más en el Anexo de Indicadores de desempeño de Banco Azteca

1,096 proveedores de Banco Azteca activos;* **94.8% son locales**

$360,676 mdp destinados al pago de proveeduría de Banco Azteca en 2024*; 99% dirigido a proveedores locales

Experiencia del cliente

SASB FN-IN-270a.3 FN-IN-270a.2

Atención de aclaraciones

Nos comprometemos a brindar un servicio cercano y transparente, atendiendo con dedicación cada una de las aclaraciones de nuestros clientes, buscamos que puedan entender claramente la información presentada, teniendo como objetivo la confianza y tranquilidad, resolviendo sus dudas con rapidez y precisión para que se queden a largo plazo con el Servicio de Banco Azteca y Grupo Salinas.

Desarrollamos canales accesibles que nos permiten escuchar y resolver con transparencia las solicitudes de nuestros clientes. Contamos con órganos internos para la atención y solución a las peticiones del cliente: a) área de Aclaraciones, b) Unidad Especializada.

Durante 2024, consolidamos nuestra estrategia de transformación del servicio con enfoque en 3 pilares:

a) Digitalización
b) Resolución en 24 horas
c) Prevención y corrección de la causa raíz.

Iniciativas 2024

- Creación de la célula SWAT para atender a clientes que manifiestan NO estar de acuerdo con el dictamen proporcionado a sus aclaraciones, o que generan una interacción en redes sociales, derivado de algún impacto monetario en sus cuentas y que etiquetan cualquiera de las figuras presenten en nuestras redes sociales.

85% de las aclaraciones ingresaron por la APP de Banco Azteca

Disminuimos el tiempo promedio de atención de **1.3 a 1 día**

Se redujeron las solicitudes de aclaraciones de **1.82 millones a 1.47 millones,** incluso cuando la operativa del banco creció >15%

Se resolvieron el **99.99%** de las solicitudes de aclaraciones y se concluyeron el 100% de las reclamaciones

- Atención a través de una célula especializada, los casos derivados de procesos legales canalizados por el área de Jurídico, la UNE y CONDUSEF.
- Integración a la Banca Digital del alta de aclaraciones para productos CREDIMAX y Tarjeta azteca, promoviendo la digitalización de los clientes y ayudando a mejorar su experiencia.
- Integración del producto de Guardadito Amigo al flujo de aclaraciones, garantizando la atención a las reclamaciones de un grupo vulnerable, como son los migrantes.
- Robustecimiento de los procesos para identificar el fraude a clientes, para gestionar de forma más activa la recuperación en los casos donde ellos vulneraron su información a través de phishing o ingeniería social.

Indicadores de desempeño 2024

Hemos automatizado nuestros procesos de dictamen, lo que nos permite minimizar el error operativo humano y eficientar el costo de gestión de las aclaraciones.

- Hoy atendemos cerca del **63% de las aclaraciones** por procesos automatizados y logramos hemos logrado una reducción del costo por aclaración de $128 (2019) a $17.5 (2024)

Habilitamos la consulta del estatus de las Aclaraciones en nuestra App. Con ello, nuestros clientes pueden consultar en todo momento y en cualquiera de los canales de atención App centro de soluciones y sucursal el estatus de su reclamación.

Incluimos en el dictamen de las aclaraciones procedentes un "Apapacho", el cual busca mejorar la experiencia del cliente en el proceso de reclamación, el cual contiene descuentos con socios comerciales.

- **IPN del 78%** en el Q4 del 2024

Implementamos un proceso de solución a clientes para las Retenciones No reconocidas, asegurándonos de atender al cliente, antes de que el cargo esté confirmado en su cuenta.

Ayudamos a nuestros clientes a cancelar los cargos domiciliados, sin tener que ir al comercio.

- En el 2024, recibimos **100 mil solicitudes para cancelación** de domiciliaciones, las cuales atendimos en 1.6 días

Automatizamos los principales motivos de reclamo por situaciones en nuestros ATMs

- Recibimos cerca de **55 mil reclamaciones de cajeros** automáticos y los atendimos en **24 horas, un 33% menos tiempo** que en 2024

Mejoramos nuestros procesos de captura y atención a las reclamaciones de cajeros de nuestras cajas automáticas, para ello, habilitamos el servicio en el centro de soluciones lo que nos permitió identificar y resolver en máximo 48 horas (16% menos que el 2023) cerca de 100K aclaraciones por operaciones en estos dispositivos.

Unidad especializada

La Unidad Especializada es el área encargada de dar cumplimiento a los establecido en el artículo 50 bis, 59 bis 1 y 68 bis, de la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Tiene como finalidad la recepción y atención de reclamaciones, aclaraciones y consultas a través de sus diferentes medios como lo es CONDUSEF (Gestión Electrónica, Gestión Ordinaria y Audiencias de Conciliación), y UNE (Presencial, correo electrónico y telefónico).

Adicional a la atención de reclamaciones por parte de los usuarios y clientes, la Unidad Especializada orienta a los clientes respecto del funcionamiento de los productos y servicios que ofrece el banco, y proporciona información respecto a prácticas para la seguridad de sus datos bancarios.

- Unidad Especializada de Banco con la **mejor calificación en el Índice de Desempeño en Atención a Usuarios,** durante 2 trimestres, 9.67 en comparación con los principales bancos del Sector Banca Múltiple

  En el periodo de enero a diciembre 2024 el **100% de las reclamaciones fueron resueltas**

  Tiempo de respuesta (TPR) **12 días**

  Índice de Reclamación publicado en el Buró de Entidades



Seguridad del cliente

En Banco Azteca, asumimos firmemente el compromiso de operar con excelencia y responsabilidad, priorizando en todo momento el bienestar social. Reconocemos que invertir en la protección de nuestros clientes no solo responde a un deber institucional, sino que representa una estrategia clave para asegurar la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Para ello, hemos apostado por la inversión tecnológica, posicionándonos como una de las primeras instituciones financieras en adoptar sistemas de identificación biométrica, con el objetivo de fortalecer la seguridad y confianza de quienes depositan su patrimonio en nuestra institución.

Ciberseguridad y seguridad de la información

SASB FN-AC-510a.1, FN-CB-510a.1

En Banco Azteca contamos con una Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad alineada con los mejores estándares internacionales y regulaciones aplicables, tales como la ISO 27001:2022, NIST Cybersecurity Framework, y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP). Esta política establece los principios, controles y responsabilidades necesarias para garantizar la protección de la información y mitigar riesgos de ciberseguridad dentro de la organización.

La política de seguridad y ciberseguridad de Banco Azteca se fundamenta en la gestión integral del riesgo y la aplicación de controles de seguridad en todas las capas del ecosistema digital. Entre los temas que cubre se incluyen:

- Protección de Datos: Implementación de mecanismos de cifrado, tokenización y anonimización de datos.
- Gestión de Identidades y Accesos: Autenticación multifactor (MFA), control de privilegios y revisiones periódicas de accesos.
- Monitoreo y Respuesta a Incidentes: Operación de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) con monitoreo 24/7 y herramientas de detección avanzada (XDR, SIEM).
- Gestión de Riesgos: Análisis de vulnerabilidades, pruebas de penetración y auditorías periódicas.
- Capacitación y Concienciación: Programas continuos de formación en ciberseguridad para empleados y usuarios.

Durante 2024, hemos fortalecido nuestra postura de seguridad mediante la implementación de tecnologías avanzadas de detección y respuesta a incidentes (XDR), reduciendo tiempos de detección y mitigación; certificación en ISO 27001:2022 por parte de la Dirección General de Ciberseguridad que atienda a Grupo, consolidando nuestro compromiso con la seguridad de la información; auditorías externas exitosas que validaron la efectividad de nuestros controles de seguridad; cero filtraciones de datos registradas, resultado del robustecimiento de nuestras defensas digitales; proyectos antiransomware para fortalecer los controles ante este tipo de amenazas y la implementación de plataformas de autenticación de accesos privilegiados, entre otros.

Para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos de nuestros clientes, hemos adoptado un enfoque proactivo basado en la gestión de riesgos y en las mejores prácticas de la industria:

- Realización de evaluaciones de riesgos periódicas, alineadas con el marco NIST Risk Management Framework.
- Pruebas de penetración trimestrales para identificar y remediar vulnerabilidades.
- Implementación de inteligencia de amenazas, permitiendo la detección anticipada de riesgos emergentes.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Prevención de fraudes

SASB FN-AC-510a.2, FN-CB-510a.2, FN-AC-510a.1, FN-CB-510a.1

En Banco Azteca la seguridad de nuestros clientes es nuestra prioridad. Por ello, hemos implementado un ecosistema antifraude, que resguarda cada fase del customer journey, desde el onboarding y login, hasta las transacciones y el mantenimiento de cuentas, garantizando una trazabilidad integral.

Nuestro marco de seguridad combina el reconocimiento facial y la biometría conductual en dispositivos electrónicos, blindando a los usuarios ante amenazas emergentes. Asimismo, realizamos campañas de comunicación y concientización antifraude, donde reforzamos buenas prácticas mediante redes sociales, correos electrónicos y mensajes SMS, asegurándonos que nuestros clientes cuenten con la información necesaria.

En adición, contamos con un Plan de Gestión para la Prevención de Fraudes, donde se incluyen acciones de prevención, detección y respuesta aplicables a todas las líneas de negocio de Banco Azteca.

Contamos con las especificaciones paso a paso del proceso que deben seguir nuestros clientes para solicitar una aclaración, dichos documentos están ubicados en los pedestales en sucursal en la sección de “Quejas y Aclaraciones” y en el portal web

https://www.bancoazteca.com.mx/ayuda/aclaraciones.html

Durante 2024 implementamos acciones clave para la prevención, detección y respuesta:

- **Prevención**
  - Consolidación de proceso de Evaluación de Riesgo de Fraude como parte de diseño de productos y canales.
  - Implementación de funcionalidades de seguridad en la Banca Móvil.
  - Implementación de limites transaccionales (SPEI, CoDi, QR, EC) con base en riesgo.
  - Implementación de gobierno y herramientas de autenticación inteligente de clientes en canal físico.
  - Optimizaciones en campaña "¡Ponte Atento!" y campaña disuasiva para colaboradores que incluyó México a nivel nacional, Guatemala y Honduras.
    - Impacto de la campaña "¡Ponte Atento!":
      - 112.1 millones de personas a través de redes sociales
      - 11.8 millones de personas a través de CRM (mensual)
      - 9 millones de personas a través de la APP (mensual)
      - 1,100 sucursales a través de Promo Espacio
      - 7.8 millones a través del sitio WEB
    - Resultados de campaña para colaboradores:
      - 13 contenidos en portal interno
      - 10 comunicados en APP de comunicación interna
      - 10 contenidos en acrílicos de elevadores
      - 9 envíos de comunicados por correos institucional
      - 14 mensajes en protector de pantalla
      - 14 publicaciones en pantallas internas
      - 2 contenidos en wallpaper
  - Blindaje de canales y comercios con reconocimiento facial y 3DS.
  - Protocolo de seguridad que proporciona una capa adicional de autenticación en las transacciones con tarjeta de crédito y débito en línea (3DS)



En 2024 capacitamos a **(89.3%) de los colaboradores** en materia de Prevención de Fraudes

  - Capacitación a empleados en materia de Prevención de Fraudes en talento de Grupo Salinas.
- **Detección**
  - Implementación de listas de confianza para salidas de dinero (SPEI y traspasos).
  - Implementación de alertas para surtimiento de crédito digital.
  - Implementación de un score de riesgo de fraude (Guardian, Círculo de Crédito) para créditos.
  - Desarrollo de protocolos diferenciados (trenes y prelación) para gestión de alertas de fraude.
  - Implementación del "motivo de pago" en para confirmación de alertas con clientes.
  - Detonación del log out de sesión de Banca Móvil a través de reglas de Prevención de Fraudes.
- **Respuesta**
  - Consolidación del "Defect Analysis" como proceso de análisis de casos de fraude confirmado.
  - Entrega del Plan de Gestión para la Prevención de Fraudes 2025.
  - Atención de 7 auditorías internas y externas con resultados sobresalientes.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable

Reconocimientos

Insignia Compromiso en Atención a Adultos Mayores-CONDUSEF.

El 19 de abril de 2023, Banco Azteca, Afore Azteca, Seguros Azteca y Seguros Azteca Daños firmaron con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) el "Protocolo de Atención y Servicio a las Personas Adultas Mayores". Este protocolo establece un Decálogo que define acciones concretas y fija objetivos específicos, medibles y alcanzables, para garantizar una gestión de calidad en cada contacto con nuestros usuarios, ya sea presencial o telefónico. Además, prioriza el respeto por los derechos humanos y la dignidad de los adultos mayores. Como muestra de nuestro compromiso, recibimos la Insignia de Compromiso en Atención a Adultos Mayores, la cual tiene una vigencia bianual, abarcando los años 2023 y 2024.

Sus objetivos principales son:

- Promover una atención más humana y empática hacia los adultos mayores.
- Fomentar el respeto y la comprensión de las necesidades específicas de esta población.
- Capacitar a los colaboradores para que puedan ofrecer un servicio más adecuado y sensible a los adultos mayores.
- Reforzar el compromiso del banco con la inclusión y el bienestar de las personas mayores en sus interacciones diarias.



Este programa busca sensibilizar y capacitar a los empleados para que puedan brindar un mejor servicio, promoviendo una cultura de respeto y atención especializada y cumplan con los siguientes estándares de servicio:

1. Trato digno, con pleno respeto al libre albedrío e integridad personal.
2. Atención igualitaria y libre de discriminación.
3. Atención preferente y prioritaria.
4. Debido acceso a medios de atención.
5. Asistencia y acompañamiento específico.
6. Implementación de trámites simplificados.
7. Educación financiera.
8. Inclusión financiera.
9. Certeza jurídica.
10. Protección de datos personales.

- *Disminución en las Reclamaciones por Posible Fraude de* **-34.6% vs 2023,** *siendo este el sector poblacional más vulnerable a los delitos patrimoniales*
- *Desde su otorgamiento en abril de 2023, se ha conferido a Banco Azteca y Azteca Servicios Financieros un 0.5 adicional sobre la calificación IDATU, esto es de manera trimestral*
- *Hemos beneficiado a* **15,517,074 clientes** *con el Protocolo en la Atención a Personas Adultas Mayores*

En 2024, llevamos a cabo una mejora en el protocolo para la atención a través del sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) en Seguros Azteca y Afore Azteca. Este protocolo define cómo debe funcionar el sistema automatizado para brindar una atención eficiente, clara y respetuosa a los usuarios que llaman, asegurando que sus necesidades sean atendidas de manera adecuada y que la experiencia sea positiva. Además, busca garantizar que la interacción sea alineada con los estándares de calidad y respeto, especialmente considerando la atención a adultos mayores u otros grupos prioritarios.

Acciones de mejora en el protocolo:
I. Campañas antifraude
II. Educación financiera
III. Inclusión Financiera
IV. Capacitación a colaboradores, para un trato digno y respetuoso
V. Mejora de la infraestructura en sucursales

Resultados 2024 del Programa

- Programa de Sensibilización y Capacitación a Colaboradores al 100% de la Geografía.
- Participación en Eventos Nacionales de Personas Adultas Mayores con una difusión presencial y en redes.
- Seguimiento a la campaña de Prevención de Fraude en Redes y Medios de comunicación masiva.
- Difusión de Educación Financiera especializada de manera presencial, en Redes Sociales y Medios de comunicación masiva.



Insignia Sáasil - CONDUSEF. Recibimos esta insignia en reconocimiento a nuestra Cuenta Somos, un producto financiero con perspectiva de género, que propicia la eliminación de la brecha de género y que impulsa el empoderamiento y la salud financiera de las mujeres.

Líder en Alfabetización e Inclusión Financiera en México – CFI.co En 2024 fuimos reconocidos como Líder en Alfabetización e Inclusión Financiera en México otorgado por el Medio británico CFI.co (Capital Finance International) gracias a que 33 millones de personas han tenido acceso a alguno de nuestros servicios financieros.

Most Innovative Company in the Banking Industry - World Finance Magazine. Este premio reconoce los avances innovadores de **Banco Azteca** en la banca minorista, destacando su compromiso con la tecnología para facilitar el acceso a servicios financieros. Además, refuerza su liderazgo en inclusión financiera y transformación digital, contribuyendo a un México más libre y próspero.

Best Financial Inclusion Bank Mexico 2024 - Capital Finance International (CFI.Co). Este reconocimiento subraya los esfuerzos de Banco Azteca por hacer accesibles los servicios financieros a comunidades desatendidas y consolida nuestra reputación como una institución financiera confiable y robusta, destacando el liderazgo en la promoción de la inclusión financiera.

Top 10 de Merco Empresas 2024 - Merco México. Banco Azteca se posicionó entre las 10 empresas con mejor reputación en el sector financiero en México, gracias a su compromiso con la inclusión financiera y el desarrollo económico. Este reconocimiento destaca su enfoque en responsabilidad social, innovación y calidad de servicio.

Top 1000 World Banks by Tier 1 - The Banker (Financial Times Group). **Banco Azteca ha sido parte del ranking de The Banker, desde 2008.** En 2024, subió cuatro posiciones, destacándose por su **solidez financiera, estabilidad económica y la confianza de sus clientes**. Este reconocimiento reafirma su compromiso con la estabilidad y consolida su lugar entre los principales bancos del mundo gracias a una gestión prudente y estrategias financieras efectivas.

Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable) - CEMEFI y ALIARSE. Por octavo año consecutivo recibimos este distintivo, que refleja nuestro compromiso con el medio ambiente, la comunidad, nuestros clientes, proveedores y colaboradores.



Premio a los Innovadores Financieros en las Américas - Fintech Américas. Recibimos este reconocimiento en la categoría Big Data, Analítica e Inteligencia Artificial, lo cual muestra nuestro compromiso con la innovación y el uso de las nuevas tecnologías en beneficio de nuestros clientes

Firma de alianza con la Organización Internacional para Migrantes (OIM) para apoyar la inclusión financiera de las personas migrantes en México. Esta alianza consolida nuestro compromiso con la inclusión financiera de las personas migrantes y refugiadas en México y nos permite desarrollar soluciones de productos financieros de acceso seguro y eficiente, facilitando la integración económica de quienes se encuentran en situación de movilidad.

Finanzas sostenibles

ANÁLISIS DE RIESGOS CLIMÁTICOS (TCFD)

GRI 3-3, 201-2, 416-1, FS5 FN-IN-410a.2

Gobernanza

En Banco Azteca estamos redefiniendo nuestra gestión de riesgos con un enfoque climático de largo plazo. Bajo el liderazgo de la alta dirección y en estrecha colaboración con la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR), hemos trazado una hoja de ruta para integrar el cambio climático en nuestra estrategia corporativa. Como parte de esta transformación, constituimos un Grupo de Trabajo especializado que, junto con el área de Crédito Corporativo, lidera el análisis de riesgos y oportunidades climáticas, ejecuta acciones clave e informa avances tanto al Comité de Riesgos como a nuestros grupos de interés.

Una de las acciones clave en este proceso ha sido el desarrollo de nuestra Política de Crédito Responsable, diseñada para incorporar de forma estructural los riesgos ambientales, sociales y climáticos en los procesos de evaluación crediticia de la Banca Corporativa. Esta política también contempla la estimación de emisiones financiadas, reforzando nuestro compromiso con la transparencia .

Todas estas iniciativas se integran en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), plataforma que establece las bases para una gestión robusta e integrada. SARAS incluye políticas internas, procedimientos operativos, herramientas especializadas y programas de formación para nuestros colaboradores, asegurando así su correcta implementación y consolidación.

El seguimiento se reporta semestralmente al Comité de Riesgos.

Gestión de riesgos climáticos, ambientales y sociales

En 2022 realizamos el primer ejercicio de identificación de riesgos físicos climáticos, ambientales no climáticos y sociales por sucursales, definiendo una frecuencia de actualización anual.

Metodología-Riesgo climático

Utilizamos la plataforma ThinkHazard, herramienta del Banco Mundial, que permite evaluar los riesgos (físicos climáticos, ambiental no climático y social) por zonas geográficas, considerando amenazas climáticas y no climáticas:

Amenazas consideradas en la evaluación de riesgos

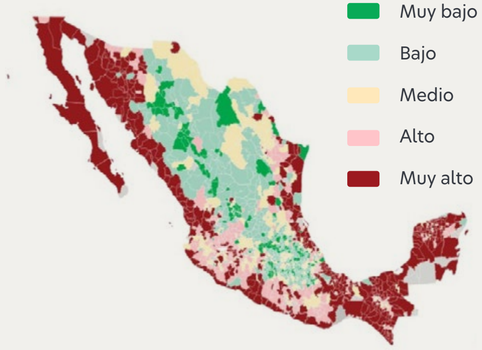
- Climáticas:
  - Inundaciones
  - Sequías
  - Ciclones
  - Desprendimiento de tierras
  - Calor extremo
  - Incendios forestales
- Ambientales no climáticas:
  - Terremotos
  - Erupciones volcánicas
  - Tsunamis

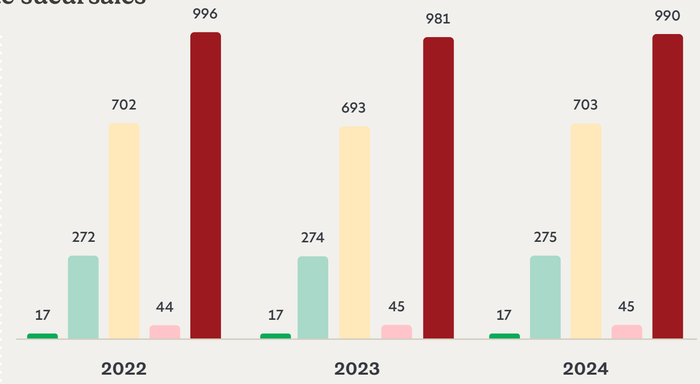
El proceso de evaluación consiste en:

1. Clasificar cada zona geográfica (municipios de la República Mexicana) según el nivel de sensibilidad al que se enfrenta para cada riesgo físico.
2. Agregar el riesgo de cada municipio mediante un score y, utilizando percentiles, se hace un ranking de cada uno de ellos.
3. Posteriormente, agrupando por quintiles, se categorizan los municipios de acuerdo con el ranking en cinco niveles de riesgo.
4. Finalmente, se reagrupa la información a nivel estatal considerando el número de municipios en cada nivel de riesgo y generando un score ponderado para cada entidad federativa.

Con base en lo anterior, en 2024 actualizamos nuestra evaluación de riesgos físicos climáticos, ambientales no climáticos y sociales. A continuación presentamos los resultados:

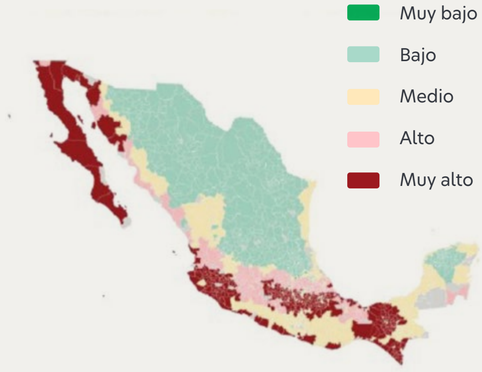
Riesgo Físico Climático por ubicación de sucursales

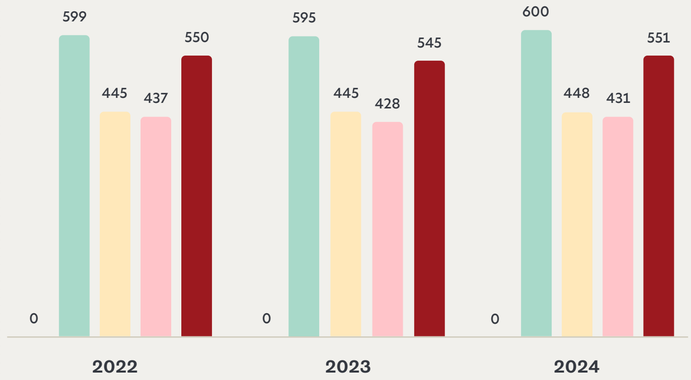




- Riesgos físicos con mayor impacto son: inundación costera, incendios forestales y calor extremo.
- Los municipios con Riesgo Físico Bajo y Muy Bajo se encuentran dentro de las cordilleras en México.
- El 69% de los municipios en el territorio Sureste tienen un Riesgo Físico Muy Alto. El 19% de los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

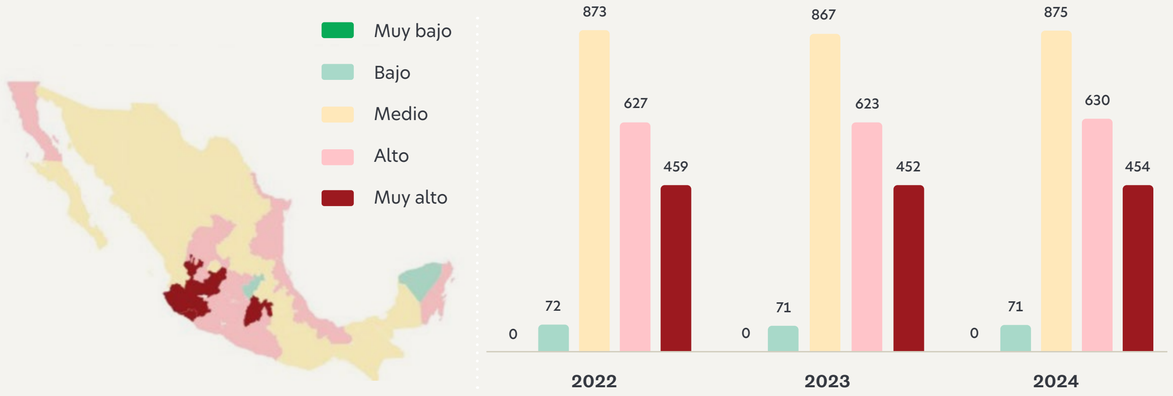
Riesgo Físico Ambiental No Climático por ubicación de sucursales (erupción volcánica, terremoto y tsunami)





- Las localidades del norte del país cuentan con un Riesgo Físico Bajo por su ubicación geográfica.
- La región metropolitana tiene Riesgo Físico Muy Alto por los volcanes (Popocatépetl y Pico de Orizaba); así como terremotos de gran magnitud.
- Los municipios costeros tienen un Riesgo Físico Muy Alto de tsunami y terremoto debido a la ubicación de las placas tectónicas.

Riesgo Social por ubicación de sucursales (criminalidad, migración, vandalismo)



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

Comparativo anual de riesgos por sucursales

		2022	2023	Diciembre 2024
Físico Climático 	Muy Bajo	17	17	17
	Bajo	272	274	275
	Medio	702	696	703
	Alto	44	45	45
	Muy Alto	996	981	990
Ambiental no climático 	Muy Bajo	0	0	0
	Bajo	599	595	600
	Medio	445	445	448
	Alto	437	428	431
	Muy Alto	550	545	551
Social 	Muy Bajo	0	0	0
	Bajo	72	71	71
	Medio	873	867	875
	Alto	627	623	630
	Muy Alto	459	452	454

Mapa de calor-Riesgos físicos y de transición

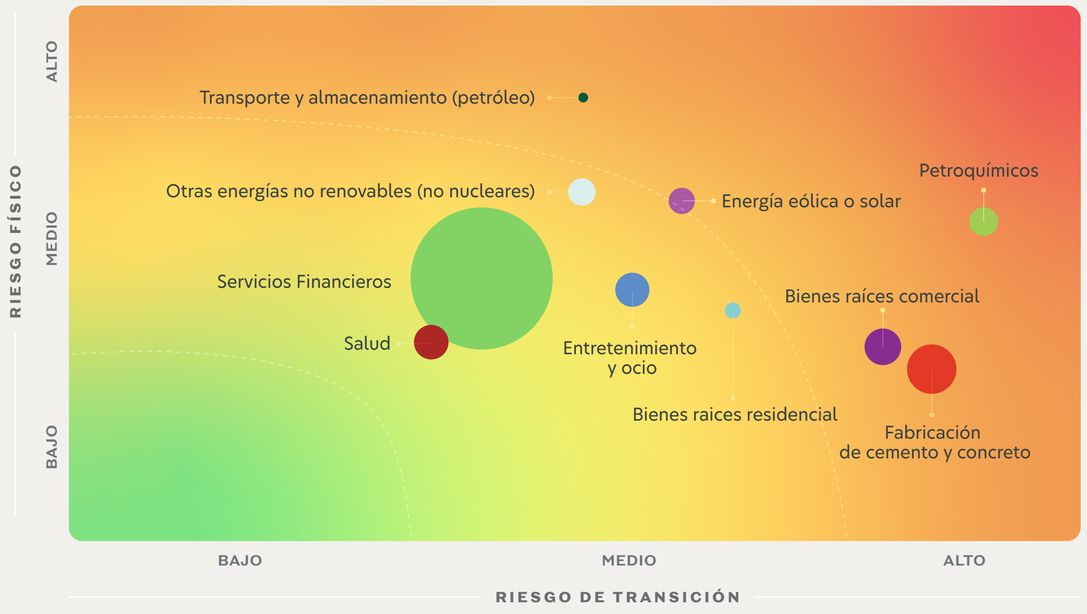
Con el propósito de visualizar la ubicación de las contrapartes según su exposición a riesgos físicos y de transición en la cartera corporativa, de consumo y captación, desarrollamos un mapa de calor por industria con base en información obtenida en *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP-FI) y utilizando los cuatro factores de riesgo de transición, además los territorios se definieron con base en la distribución geográfica.

Tipos de Riesgo

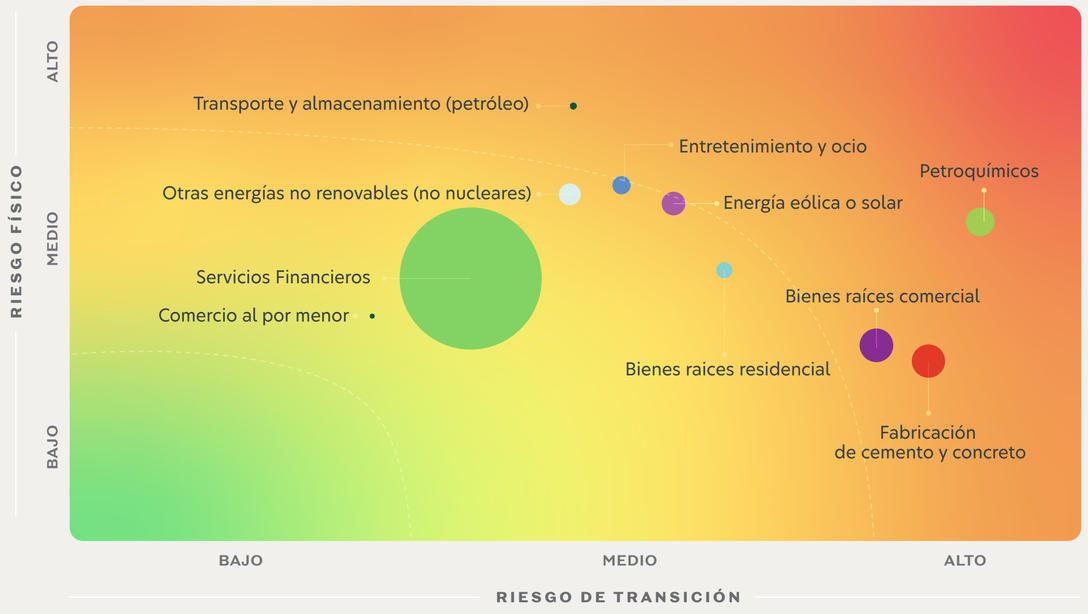
- Riesgo Físico:
  1. Relacionado con eventos climáticos (según ThinkHazard).
  2. Clasificación: Bajo, Medio, Alto (basado en la ubicación de la contraparte).
- Riesgo de Transición:
  1. Depende del sector económico de la empresa.
  2. Algunos sectores se verán afectados negativamente por regulaciones hacia una economía verde (por ejemplo, petroquímicos, por impuestos o restricciones a materiales contaminantes).
  3. Otros sectores tienen mayor capacidad de adaptación.

Mapa de calor Cartera Corporativa, Banca Institucional y de Gobierno (BIG)

Diciembre 2023



Diciembre 2024



Nota: Para la cartera corporativa se consideraron riesgos físicos y de transición a nivel del sector de las empresas.El tamaño del círculo representa el nivel de exposición (saldo).

Identificamos tres sectores en Riesgo de Transición Alto: fabricación con cemento o concreto, bienes raíces comercial y petroquímicos, que representan el 12%, esto es 4% menos que en 2023, debido a cambios en los saldos de estos sectores.

Además, el sector de Transporte y Almacenamiento de Petróleo presenta un Riesgo Físico Alto, representando un 0.12% de la cartera total vs. 0.15% en 2023.

Para mayor información sobre exposición de cartera, da click aquí

Mapa de calor Cartera de Consumo, 2024

Estado	Riesgo físico	Riesgo de transición	% cartera	Cambio respecto 2023
Tabasco	Muy alto	Medio	23.2	+0,54%
Sinaloa	Muy alto	Medio		
Sonora	Muy alto	Medio		
Tamaulipas	Muy alto	Medio		
Campeche	Muy alto	Medio		
Yucatán	Muy alto	Medio		
Chiapas	Muy alto	Medio		
Guerrero	Muy alto	Medio		
Oaxaca	Muy alto	Medio		
Colima	Alto	Medio	18.7%	-0.46%
Quintana Roo	Alto	Medio		
Nayarit	Alto	Medio		
Veracruz	Alto	Medio		
Michoacán	Alto	Medio		
Jalisco	Alto	Medio		
Baja California Sur	Alto	Medio		
Baja California	Medio	Medio	4.6%	+0.28%
Nuevo León	Medio	Medio		
CDMX	Bajo	Medio	49.4%	-0.02%
Coahuila	Bajo	Medio		
San Luis Potosí	Bajo	Medio	49.4%	-0.02%
Guanajuato	Bajo	Medio		
Estado de México	Bajo	Medio		
Morelos	Bajo	Medio		
Chihuahua	Bajo	Medio		
Querétaro	Bajo	Medio		
Hidalgo	Bajo	Medio		
Puebla	Bajo	Medio		
Durango	Muy Bajo	Medio	4.1%	-0.34%
Zacatecas	Muy Bajo	Medio		
Tlaxcala	Muy Bajo	Medio		
Aguascalientes	Muy Bajo	Medio		

Datos a diciembre de 2024.Para la cartera de consumo se analizó el riesgo en función del producto.

El centro del país, junto con las regiones Norte concentran el 58% de la cartera de consumo y muestran Riesgo Medio y Bajo y Muy Bajo, mantienen los niveles de 2023.

Mapa de calor de Cartera Captación, 2024

Estado	Riesgo físico	Riesgo de transición	% cartera	Cambio respecto 2023
Tabasco	Muy alto	Bajo	18.1%	+0,29%
Sinaloa	Muy alto	Bajo		
Sonora	Muy alto	Bajo		
Tamaulipas	Muy alto	Bajo		
Campeche	Muy alto	Bajo		
Yucatán	Muy alto	Bajo		
Chiapas	Muy alto	Bajo		
Guerrero	Muy alto	Bajo		
Oaxaca	Muy alto	Bajo		
Colima	Alto	Bajo	19.4%	+0.35%
Quintana Roo	Alto	Bajo		
Nayarit	Alto	Bajo		
Veracruz	Alto	Bajo		
Michoacán	Alto	Bajo		
Jalisco	Alto	Bajo		
Baja California Sur	Alto	Bajo		
Baja California	Medio	Bajo	3.4%	+0.01%
Nuevo León	Medio	Bajo		
CDMX	Bajo	Bajo	54.9%	-0.76%
Coahuila	Bajo	Bajo		

Estado	Riesgo físico	Riesgo de transición	% cartera	Cambio respecto 2023
San Luis Potosí	Bajo	Bajo	54.9%	-0.76%
Guanajuato	Bajo	Bajo		
Estado de México	Bajo	Bajo		
Morelos	Bajo	Bajo		
Chihuahua	Bajo	Bajo		
Querétaro	Bajo	Bajo		
Hidalgo	Bajo	Bajo		
Puebla	Bajo	Bajo		
Durango	Muy Bajo	Bajo	4.2%	+0.10%
Zacatecas	Muy Bajo	Bajo		
Tlaxcala	Muy Bajo	Bajo		
Aguascalientes	Muy Bajo	Bajo		

Datos a diciembre de 2024.

El 62% de la captación se ubica en niveles de Riesgo Físico Muy Bajo, Bajo y Medio, debido a su concentración en zonas que no representan exposiciones altas al cambio climático.

Pruebas de estrés del portafolio de Crédito Corporativo

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

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

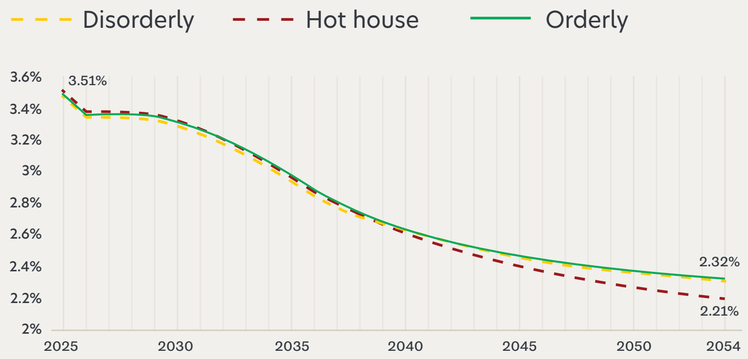
- **Below 2°C (Orderly):** Políticas climáticas introducidas de manera temprana y precios óptimos del carbón introducidos inmediatamente. El resultado es que el Riesgo Climático sea relativamente moderado.
- **Delayed Transititon (Disorderly):** Políticas climáticas introducidas de manera retrasada.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

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

Escenario climático BGFS

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

Riesgos combinados - Cartera total Big



Análisis de emisiones financiadas

GRI 3-3, 416-1 SASB FN-AC-410b.1, FN-AC-410b.2, FN-AC-410b.3, FN-AC-410b.4, FN-CB-410b.1, FN-CB-410b.2, FN-CB-410b.3, FN-CB-410b.4, FN-IN-410c.1, FN-IN-410c.2, FN-IN-410c.3, FN-IN-410c.4

En Banco Azteca tenemos un sólido compromiso con la transparencia, por lo que medimos y reportamos de forma sistemática nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), abarcando los tres alcances: emisiones directas (alcance 1), indirectas por consumo energético (alcance 2) y aquellas asociadas a nuestra cadena de valor y portafolio de financiamiento (alcance 3). Esta práctica fortalece nuestra rendición de cuentas y brinda información clave para orientar decisiones responsables.

Metodología

En línea con esta visión, desde 2022 implementamos el análisis de emisiones financiadas a través de la metodología desarrollada por el *Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF),* una alianza internacional que promueve un estándar común para que las instituciones financieras cuantifiquen su impacto climático, mediante el desarrollo e implementación de un enfoque armonizado para evaluar y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas con préstamos e inversiones.

Esta herramienta nos permite comprender, gestionar y divulgar con mayor precisión las emisiones asociadas a nuestras operaciones crediticias, consolidando nuestro rol activo en la transición hacia una economía baja en carbono.

Como parte del proceso para la estimación de emisiones financiadas, anualmente llevamos a cabo una evaluación que consiste en:

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

El análisis considera únicamente los datos de nuestros clientes corporativos que cuentan con información financiera pública suficiente para la estimación, las cuales en 2024 corresponden al 82% de nuestra cartera corporativa total.

Y como parte de la mejora continua, en 2024 revisamos los ejercicios anteriores haciendo ajustes en la clasificación de sectores con el objetivo de homologar y mejorar el reporteo.

Resultados

Desglose de emisiones financiadas por sector, 2022-2024

SASB FN-CB-410a.1

Sector	Emisiones financiadas (tCO_2e)		
	2022	**2023**	**2024**
Consumo[1]	5,804	7,344	23,054
Construcción[2]	383,879	672,990	431,499
Inmobiliario[3]	2,848	1,747	5,711
Financieras[4]	81,950	1,548	2,681
Minería	508,520	-	-
Industrial	23,896	18,735	20,993
Petroleo y gas	-	2,468	2,297
Energías renovables (geotérmica y eólica)	81	77	74
Salud	278	269	-
Medios y publicidad	948	1,006	-
Total	**1,008,204**	**706,184**	**486,309**

1 El cambio en la cifra reportada en 2022 en el sector Consumo se debe a que integramos Retail en este sector. El incremento de emisiones financiadas en 2024 se debe a la incorporación de un cliente nuevo en este sector.
2 El cambio en las cifras reportadas en 2022 y 2023 se debe al ajuste en la clasificación de empresas que anteriormente formaban parte del Sector Financiero y Sector Inmobiliario respectivamente.
3 El cambio en la cifra reportada en 2023 corresponde al ajuste en la clasificación de empresas que anteriormente formaban parte del sector Construcción.
4 El cambio en las cifras reportadas en 2022 y 2023 se debe al ajuste en la clasificación de empresas que anteriormente formaban parte del Sector Construcción y la incorporación de nuevos clientes, respectivamente.
5 Como parte del ajuste en la clasificación de empresas, se incorpora este nuevo sector.

Los resultados de las emisiones financiadas por Banco Azteca en 2024 con respecto a 2023 muestran una reducción de 219,875 toneladas de CO_2e. Si consideramos que un árbol maduro puede absorber hasta 150 kg de CO_2 de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO),[1] esto equivaldría a sembrar 1,466 árboles. Lo anterior representa un menor impacto indirecto en la huella de carbono del banco.

Por segundo año calculamos la métrica de intensidad económica de emisión de CO_2e emitida por volumen de inversión del sector, utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Intensidad de emisión económica} = \frac{\text{emisiones de } CO_2}{\text{volumen de inversión por sector)}} = \frac{(\text{g } CO_2e)}{\text{MXN}}$$

La intensidad económica financiada refleja la relación de dióxido de carbono equivalente emitido por unidad de producto económico invertido. Esta métrica nos permite estandarizar la información, así como tener un punto de referencia para comparar y evaluar compañías, sectores o portafolios en cuanto a su desempeño en la materia.

Sector	Intensidad económica financiada (gCO_2e/MXN)	
	2023	**2024**
Consumo	2.17	4.72
Construcción	104.67	104.32
Inmobiliario	1.79	2.45
Financieras	0.05	0.07
Industrial	12.82	13.01
Energías renovables (geotérmica y eólica)	0.03	0.03
Salud	0.16	-
Medios y publicidad	0.59	-

Este ejercicio tiene como finalidad el acompañamiento de los clientes corporativos, para sensibilizarlos sobre la importancia del análisis y continuar promoviendo la transición hacia una economía baja en carbono.

486, 309 t de CO_2e en emisiones financiadas en 2024; -31% vs. 2023



1. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, FAO (2025). Beneficios económicos, sociales y ambientales de plantar árboles en las ciudades. Sitio Web de noticias. https://www.fao.org/peru/noticias/detail-events/en/c/882746/.

Compromiso social de “Aprende y Crece”

SASB FN-CB-240a.4

Educación financiera

En 2014, Banco Azteca creó el Programa de Educación Financiera y Negocios “Aprende y Crece”, que tiene por objetivo instruir a los clientes y sociedad en general sobre el buen manejo de las finanzas personales y promover una cultura emprendedora.

Nuestro compromiso de educar en temas financieros y de negocios, no se limita a los clientes de Banco Azteca, sino que abarca a la sociedad en general, buscando satisfacer las necesidades de diferentes grupos de interés.

A través de este programa, proporcionamos recursos, capacitación y oportunidades para que las personas puedan fortalecer sus habilidades, mejorar su educación, incrementando su crecimiento económico y personal.

Para conseguir los objetivos y metas planteadas para nuestro Programa, realizamos una serie de actividades de manera anual a través de talleres interactivos, webinars especializados y acceso a plataformas en línea donde se abordan temas clave como: planificación presupuestaria, manejo de deudas, inversión y ahorro para el retiro entre otros.

A través del Programa “Aprende y Crece”, brindamos especial atención a grupos vulnerables, como es el caso de mujeres y adultos mayores, pues sabemos que pueden estar expuestos a abusos y violencia económica.



Total de beneficiarios de “Aprende y Crece”

+1.6 millones en México

54% mujeres
46% hombres

$20,574,605
invertidos en 2024

Las actividades diseñadas para impulsar la educación financiera, el empoderamiento y la inclusión financiera de las mujeres incluyen:

- Talleres interactivos y conferencias especializadas en las que se abordan temas como la planificación financiera personal, el manejo de deudas, la inversión y el emprendimiento, adaptando el contenido a las necesidades y contextos específicos de las mujeres.
- Fomenta el desarrollo de habilidades de liderazgo y toma de decisiones, brindando herramientas para fortalecer su autonomía financiera.
- Promoción al acceso de servicios financieros inclusivos, eliminando barreras y fomentando la participación de las mujeres en el sistema financiero.
- Uno de los grupos principales a los que va dirigido el programa, es el de nuestras colaboradas y clientas de la Cuenta Somos. Para ello, elaboramos una serie de materiales didácticos y talleres especializados, que les ayudan al empoderamiento financiero y a la toma correcta de decisiones financieras
- Impulso a la educación financiera de las mujeres a través de una plataforma integral que incluye una sección dedicada exclusivamente a ellas que presentan información clara y accesible sobre conceptos financieros clave dentro del sitio de Banco Azteca. El objetivo es proporcionar a las mujeres el conocimiento, las habilidades y la confianza necesarias para alcanzar su independencia financiera, tomar decisiones informadas y contribuir al desarrollo económico y social de sus comunidades.

Adicionalmente, contamos con una sección de Educación Financiera dedicada a adultos mayores, ofreciendo artículos, boletines, revistas y videos sobre ahorro, inversión, préstamos, seguros, Afore y ciberseguridad.

Igualmente, fomentamos el desarrollo de habilidades financieras prácticas de nuestros colaboradores, a través de talleres interactivos, webinars especializados y acceso a plataformas en línea, que abordan temas clave como la planificación presupuestaria, el manejo de deudas, la inversión y el ahorro para el retiro, brindando herramientas para tomar decisiones informadas y alcanzar metas económicas personales.

Resultados 2024 México

Mujeres		Hombres	
Menos de 15 años	33,668	Menos de 15 años	16,832
De 15 a 29 años	370,322	De 15 a 29 años	302,991
De 29 a 59 años	286,158	De 29 a 59 años	387,155
60 años o más	218,826	60 años o más	67,331
Total de Mujeres	**908,974**	**Total de Hombres**	**774,309**

El éxito de "Aprende y Crece", depende en gran parte de diversas alianzas con instituciones, organismos, universidades, asociaciones civiles etc., en las que nos apoyamos para la consecución de algunas de las actividades que realizamos.

Allianzas permanentes	Allianzas Temporañes
• Museo Interactivo de Economía (MIDE) • Portal de Adulto Mayor • MUJERES GS • Jóvenes Construyendo el Futuro • Instituto Mexiquense del Emprendedor (IME) • Fundación Azteca • AFORE Azteca • Arte y Cultura • Círculo de Crédito • Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) • Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) • Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) • Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) • Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) • Asociación de Bancos de México (ABM)	• Consulados de los Estados Unidos en: Brownsville, Albuquerque, Boston, Calexico, Dallas, Indianapolis, McAllen, Nogales, Oklahoma, Portland, Sacramento, San Francisco, YUMA, Filadelfia, Fresno, NYC, Portland, Raleigh. • Comité de Operadores Grupo Salinas • Universidad de Durango • Escuela Bancaria y Comercial de Tlalnepantla • Centro Universitario Incarnate Word • Universidad Autónoma de Hidalgo (UAEH) • Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) • Universidad Iberoamericana • Universidad Insurgentes • Universidad Insurgentes Coacalco • Universidad Juárez del Estado de Hidalgo • Universidad Tres Culturas (UTC) • Fundación de Apoyo Infantil • Institución MESE Vasco de Quiroga I.A.P., Michoacán

En 2024 fuimos reconocidos como Líder en Alfabetización e Inclusión Financiera en México otorgado por el Medio británico CFI.co (Capital Finance International) gracias a que 33 millones de personas han tenido acceso a alguno de nuestros servicios financieros.

Resultados 2024 Latinoamérica

México

Talleres
Desarrollados para atender público específico como mujeres, niños y jóvenes, emprendedores, colaboradores y público en general

498,798 beneficiarios

E-learning
Diplomado en Educación Financiera y Negocios con validez curricular, ya que su contenido está revisado por la Facultad de Economía de la Universidad Nacional Autónoma de México.
Dirigido para público en general.

39,248 beneficiarios

SNEF
Semana Nacional de Educación Financiera, evento anual impulsado por el Gobierno de México para promover la educación financiera en la población. Participamos en conjunto con la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y la Asociación de Bancos de México (ABM).
Dirigido a niñas, niños, jóvenes y adultos.

78,477 beneficiarios

SEFIME
Semana de Educación Financiera Integral para Mexicanos en el Exterior. Programa de Educación Financiera para Migrantes Mexicanos, cuyo objetivo es acercar a las comunidades mexicanas en Estados Unidos, programas y servicios que proporcionen herramientas para la administración de sus recursos.
Dirigido a connacionales

19,635 beneficiarios

México

Canal de Youtube
Canal de cápsulas y videos con contenidos educativos de finanzas personales y negocios, dirigido para público en general

424,303 visitas

Educación Financiera para clientes
Sección en el sitio de "Aprende y Crece" dedicado para clientes de Banco Azteca, que proporciona diversos recursos educativos para que mejoren en sus finanzas personales.

5,000 beneficiarios

Sitio internet
Plataforma más robusta de Latinoamérica, con contenido especializado para diferentes grupos de interés, y múltiples interacciones a través de redes sociales, dirigido para público en general

1,048,274 beneficiarios

Mujeres GS
Espacio con perspectiva de género para colaboradoras de Banco Azteca, que proporciona contenido generado especialmente para ellas, tales como: presupuesto, ahorro, crédito, inversión, previsión (seguros y AFORE) y emprendimiento.

533 beneficiarias

Guatemala

23,433 beneficiarios

28 webinars impartidos

12,959 usuarios en el sitio web

Actividades
- Global Money Week
- Día Mundial del Ahorro
- Jornadas de Educación Financiera Super Intendencia de Bancos

Alianzas permanentes
- Global Money Week
- Día Mundial del Ahorro
- Jornadas de Educación Financiera Super Intendencia de Bancos

Alianzas temporales
- Académica Hunapú
- Colegio Valle de Almolonga
- NEGU

Honduras

26,387 beneficiarios

37 webinars impartidos

23,019 usuarios en el sitio web

Actividades
- Global Money Week
- Semana de Educación Financiera
- Día Mundial del Ahorro
- Jornadas Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)

Alianzas permanentes
- Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA)
- Banco Azteca Honduras / Fundación Azteca
- Bienestar Honduras
- Cámara Junior de Tegucigalpa
- Ciudad Mujer
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)
- Grupo Salinas Honduras

Alianzas temporales
- Alcaldía municipal de Juticalpa
- Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE)
- TECHO Honduras
- Instituto José Antonio Domínguez
- Instituto Unión
- Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH)
- Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP)

Panamá

8,031 beneficiarios

14 webinars impartidos

7,270 usuarios en el sitio web

Actividades
- Global Money Week

Alianzas temporales
- Colegio Nuestra Señora de Lourdes
- C.E.B.G San Martín de Porres
- C.E.B.G Belisario Villar Pérez
- C.E.B.G. La Peña
- Colegio José Guardia Vega
- Colegio San Vicente de Paul
- Instituto José Dolores Moscote
- Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH)
- Universidad ISAE sede Santiago
- Universidad Latina de Panamá
- Universidad Latina, Santiago de Veraguas



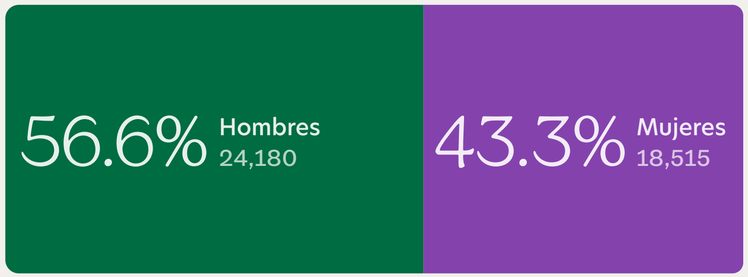
Colaboradores

Atracción y retención de talento

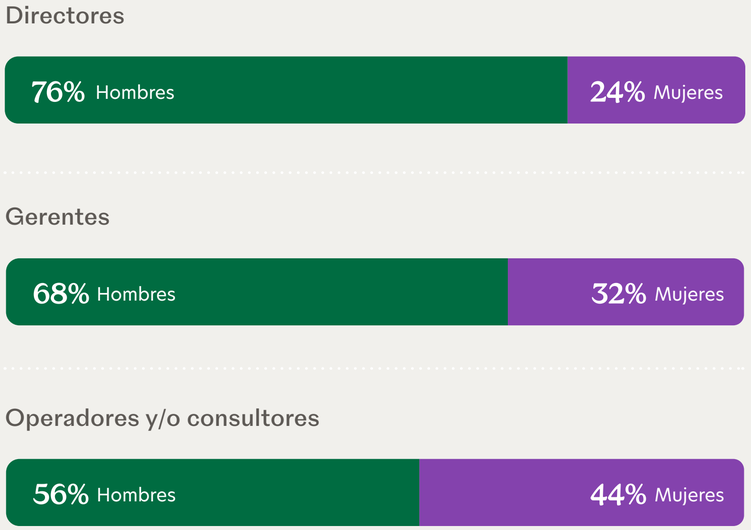
En Banco Azteca, reconocemos que nuestro éxito y crecimiento están estrechamente ligados al talento de nuestro equipo. Por ello, los procesos de selección están enfocados en identificar las habilidades y conocimientos de los candidatos, evitando sesgos o prácticas discriminatorias. Además, implementamos estrategias de retención que valoran y reconocen el esfuerzo de nuestros colaboradores, fomentando un ambiente de trabajo motivador y colaborativo donde todos puedan alcanzar su máximo potencial.

Conoce más en el Anexo de Indicadores de desempeño Banco Azteca

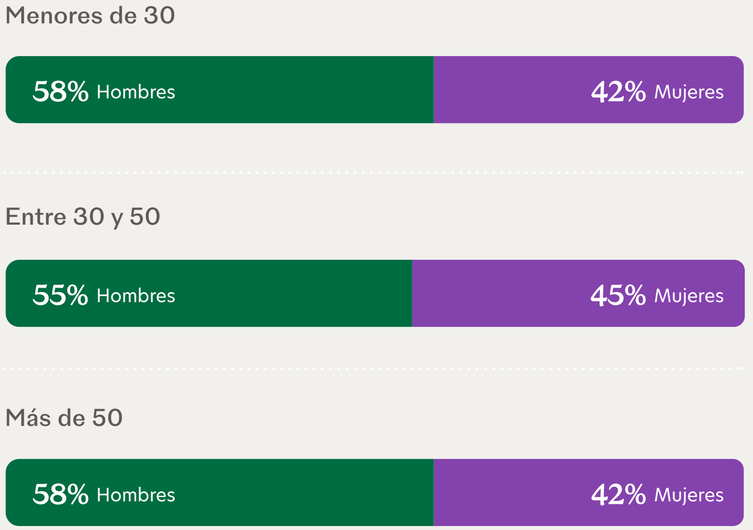
Plantilla por género



Plantilla por categoría laboral y género



Plantilla por Grupo de edad y género



Índice de rotación 34%

12,612 nuevas contrataciones en 2024

19,601 vacantes en 2024
15,896 cubiertas por candidatos internos

Desarrollo de talento

Capacitación

De conformidad con la estrategia de capacitación para Grupo Salinas, buscamos desarrollar el talento que contribuya al cumplimiento de nuestro propósito, en cuatro líneas de acción: que los colaboradores hagan bien su trabajo, desarrollo de comportamientos para fortalecer la cultura, desarrollar líderes y dar herramientas para mejorar las capacidades.

Conoce más en el Anexo de Indicadores de desempeño Banco Azteca

- ***42,695** colaboradores capacitados*
- ***43.3%** mujeres | **56.6%** hombres*

Diversidad e igualdad de oportunidades

En Banco Azteca fomentamos un ambiente de trabajo inclusivo que valora la diversidad y la igualdad de género y las capacidades para obtener oportunidades laborales y de crecimiento profesional. Los colaboradores son encuestados periódicamente para evaluar su nivel de satisfacción laboral y cuentan con diversos canales para expresar ideas, inquietudes o inconformidades.

- **Índice de Satisfacción de colaboradores**
  *Promotores **81.27%***
  ***58.3%** Mujeres | **22.9%** Hombres*

Conoce más en el Anexo de Indicadores de desempeño sustentable

Seguridad ocupacional

Reafirmamos nuestro compromiso con la gestión de la salud y la seguridad de nuestros colaboradores, manteniendo como prioridad la implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009. Continuamos desarrollando diagnósticos actualizados y fortaleciendo nuestros programas de salud y seguridad ocupacional, junto con mecanismos de respuesta rápida para detectar riesgos graves e inminentes. Además, seguiremos estableciendo procedimientos, instrucciones, guías y registros que aseguren el cumplimiento efectivo de nuestras políticas. Mantendremos un monitoreo constante del progreso en la implementación de estas acciones, registrando los resultados y realizando los ajustes necesarios para garantizar que nuestros objetivos en materia de salud y seguridad se cumplan de manera efectiva y continua a lo largo del año.

Asimismo, realizamos cursos enfocados en asaltos y robos, contamos con una línea de atención con un 99% de eficiencia, que recibió más de 31,000 llamadas y una encuesta NPS con un resultado de 77% y 15,573 clientes encuestados.

Seguridad vial

Por la naturaleza de sus funciones, proteger a quienes integran el equipo de Cobranza es una responsabilidad ineludible, pues muchos de ellos se trasladan en motocicleta, lo que implica riesgos adicionales. Por ello, hemos diseñado diversas acciones enfocadas en fomentar una cultura de prevención, cuidado y reacción oportuna ante cualquier eventualidad. Entre las iniciativas establecidas se encuentran las siguientes:

Centro de Continuidad C4. Es el primer servicio de atención integral para acompañar las operaciones y dar seguimiento a emergencias presentadas en Geografía. Contamos con un equipo de trabajo operando las 24 horas los 7 días de la semana, para otorgar servicio a nuestros colaboradores, ofreciendo una respuesta inmediata y permitiendo la continuidad de la operación, enfocados en cuatro frentes clave:

- Emergencias. Respuesta inmediata ante accidentes, siniestros o fallecimientos.
- Situaciones especiales. Atención oportuna en casos de asalto, agresión o abuso de confianza.
- Gestoría. Apoyo durante visitas de autoridades y trámites relacionados con vehículos.
- Riesgos extraordinarios. Asistencia en eventos naturales como inundaciones, sismos o huracanes.

En relación con las llamadas recibidas por el C4, estas son canalizadas a las áreas correspondientes, a fin de proporcionar la debida atención. Las áreas de contacto y soporte son: Legal, Seguridad, Auditoría, Seguros, Hospitales, Familiares, Seguimiento y Jefe de Administración y Control (JAC).



- **6,562 colaboradores** capacitados en materia de seguridad y salud ocupacional
- **5,855 horas** de capacitación
- **31,180 llamadas de emergencia** atendidas por el C4 en 2024, alcanzando un nivel de eficiencia* de 99%.

* El índice de eficiencia se obtiene considerando el total de llamadas recibidas y contestadas antes de los 20 segundos.



- ***1,310 Líderes*** *certificados en 41 cuarteles*
- ***795 Gestores*** *de reciente ingreso*
- ***1,291 asaltos y robos en 2024;*** *-13.5% vs 2023.*
  certificados
- ***13,125 motocicletas*** *con GPS e inmovilizador instalado*
- ***85% de la flotilla*** *de motocicletas cuenta con GPS.*

Programa "Toma 5". Campaña continua centrada en la revisión de flotilla de motocicletas y el uso correcto del equipo de protección personal. En ella destinamos 5 minutos diarios a una inspección visual dividida en tres acciones:

- Verificación del estado de la motocicleta.
- Conversaciones breves entre líderes y gestores con recomendaciones semanales.
- Revisión completa del equipo de seguridad: casco, chamarra, esqueleto, guantes, rodilleras, espinilleras e impermeable.

Campaña "Métete esto a la cabeza". Un esfuerzo de comunicación que busca sembrar conciencia sobre la importancia de actuar con responsabilidad para evitar incidentes. Mes a mes, se comparten mensajes preventivos que fortalecen comportamientos seguros entre el personal operativo.

Iniciativa Curso de Oro. Se trata de formación especializada para mejorar el dominio de la motocicleta y convertir a los líderes de gerencia en instructores certificados. Con ello buscamos capacitar a los responsables en todo el país para que puedan compartir lo aprendido, fomentando habilidades prácticas que reduzcan la probabilidad de accidentes.

Tablero "Días sin accidentes". Es un indicador visual y participativo que registra el número de jornadas sin incidentes en cada gerencia. El líder del equipo actualiza diariamente el conteo, involucrando a su grupo en una dinámica de compromiso colectivo por la seguridad.

De los accidentes acontecidos en 2024, 94.2% fueron leves (3,049), 5.3% graves (170), 0.15% muy graves (5) y 0.3% fatales (10).

Seguridad personal y de la flotilla de motocicletas

Logramos reducir el número de motocicletas robadas, pasando de 509 el año anterior a 438 en 2024, lo que representa una disminución de 13.9%. Asimismo, recuperamos 184 motocicletas con GPS, es decir, el 51% de las robadas y que contaban con este dispositivo, generando un ahorro de $5.1 mdp.

Alcanzamos estos resultados gracias a la colaboración del C4 con áreas clave, como Seguridad, Auditoría y Legal, pues hicieron posible la instalación de GPS e inmovilizadores en la flotilla. Asimismo, en todas las nuevas compras de motocicletas llevamos a cabo la instalación de GPS.

Conoce más en el Anexo 4. Indicadores de desempeño Italika

Comunidades

En Banco Azteca, nos comprometemos a apoyar iniciativas y programas que fomenten el desarrollo integral de las comunidades, como son el deporte, la educación y el arte, promoviendo oportunidades a las personas para aprender, crecer y expresarse. Nuestro objetivo es contribuir a construir un futuro más brillante y lleno de posibilidades para todos.

En temas de educación, en Banco Azteca somos patrocinadores de la Beca Ricardo Benjamín Salinas Pliego en alianza con Fundación Azteca, para que jóvenes egresados de Plantel Azteca puedan continuar con sus estudios en instituciones de alta calidad. Asimismo, impulsamos a un grupo de estudiantes en Oaxaca que buscan concursar en la Olimpiada Nacional de Cálculo.

Con el objetivo de impulsar el talento deportivo mexicano, promover los valores olímpicos como la disciplina y la determinación, y apoyar a los atletas en su búsqueda del éxito, Banco Azteca se convirtió en patrocinador del Comité Olímpico Mexicano (COM), brindando apoyo financiero y en especie a los atletas mexicanos que representan al país en competencias internacionales, incluyendo los Juegos Olímpicos. Este apoyo incluye gastos como alimentación, equipamiento y materiales deportivos, hospedaje y traslado.

Brindamos apoyo a los atletas mexicanos que representaron al país en los Juegos Olímpicos de París 2024, y nos hemos comprometido a mantener el apoyo a través del ciclo olímpico hasta los Juegos Olímpicos de Los Ángeles 2028.

Por 4to año consecutivo, somos orgullosamente patrocinadores de la Feria de Arte BADA, un evento que se ha consolidado como una plataforma esencial para el arte contemporáneo en México y América Latina. La Feria de Arte 2024 reunió a más de 150 artistas, tanto consagrados como emergentes, ofreciendo al público la oportunidad de experimentar el arte directamente de sus creadores.

En esta edición, a través de la iniciativa “Arte para Todos”, apoyamos el talento emergente de cinco artistas que fueron seleccionados entre más de 180 jóvenes participantes en esta convocatoria, destacados por su visión, técnica y creatividad. También apoyamos la participación especial de un grupo de diseñadores y artesanos que forman parte de la plataforma de industrias creativas ÍCARO, una iniciativa de Arte & Cultura del Centro Ricardo B. Salinas Pliego, en colaboración con México Territorio Creativo y Banco Azteca.

La Feria de Arte es un espacio donde la creatividad y la innovación convergen para formar una experiencia única. En Banco Azteca creemos que juntos podemos hacer del arte una experiencia accesible para todos, impulsando la creatividad y la innovación en nuestra sociedad





Compromiso ambiental

Gestión ambiental

En el año 2024, se invirtieron 12 MDP de equipos eficientes, los cuales 1 MDP corresponde a iluminación LED y 11 MDP a equipos de aires acondicionados en sucursales y corporativos.

Energía

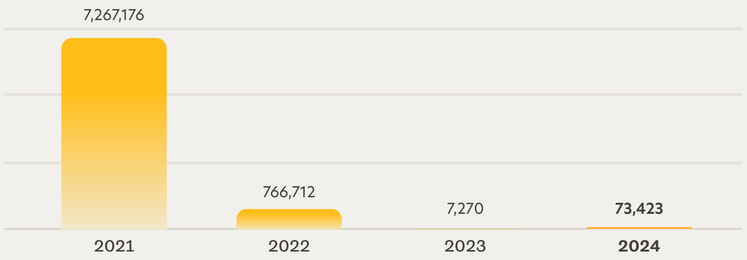
Iniciativas 2024

Volumen de combustibles (L)

Combustibles	2021	2022	2023	2024
Gasolina	7,267,176	766,712	7,270	8,286
Diésel	0	0	0	65,137
Gas L.P.	0	0	0	0
Total	**7,267,176**	**766,712**	**7,270**	**73,423**

Consumo total de combustibles (L)

Banco Azteca

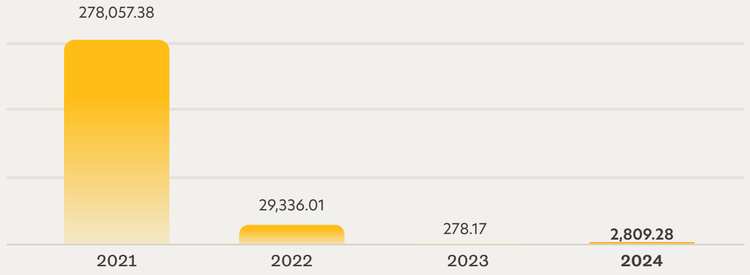


2. Energía de combustibles

Combustibles	2021	2022	2023	2024
Gasolina	278,057.38	29,336.01	278.17	317.04
Diésel	0	0	0	2,492.24
Gas L.P.	0	0	0	0
Total	278,057.38	29,336.01	278.17	2,809.28

Energía total de combustibles (GJ)

Banco Azteca



Nota. Los estándares, metodologías y herramientas utilizados para el cálculo fueron la plataforma de cuentas contable de gastos de combustibles SAP de Elektra y la cantidad de vales de gasolina.

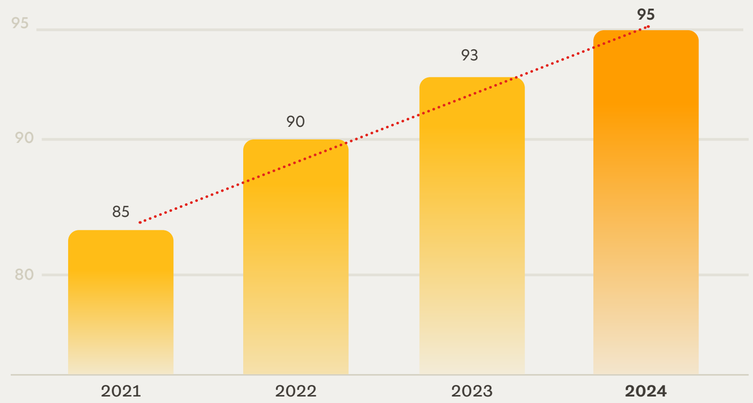
3. Consumo de energía eléctrica Banco Azteca

Energía Eléctrica Consumida (GWh)

CFE				RENOVABLE				TOTAL			
2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
60	64	68	68	25	26	25	27	85	90	93	95

Consumo total de energía (GWh)

Banco Azteca



La fuente de obtención de datos son los recibos de cobranza centralizada de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

Fuente de energía	GJ
Diésel	2,473.35
Fuentes renovables	96,401
Electricidad	243,404
Gasolina	281.17
Total	**342,559.52**

Notas:
- Las cantidades de combustibles y fuentes de energía consideradas en el cálculo fueron:
  - **Combustible de fuentes móviles:** 8,286 litros de gasolina y 65,137 litros de diésel.
  - **Energía de fuentes renovables:** 17 GWh provenientes de energía eólica y 10 GWh proveniente de otras fuentes de energía renovable.
  - **Energía de fuentes no renovables:** 68 GWh de electricidad.
- El cálculo fue estimado con base en el análisis y revisión de más de 45,000 facturas del sistema SAP y reportes de combustibles por las Unidades de Negocio.
- Los datos fueron recopilados con base en el gasto de cada combustible y suma de volumen para fuentes móviles (flotillas, montacargas) y fijas (plantas de emergencia).

Conoce más en el Anexo de Indicadores de desempeño sustentable

Consumo de **27 GWh** de energía proveniente de fuentes renovables, equivalente a **96,401 GJ**

Intensidad energética de **8.02 GJ**/colaborador*

* La intensidad energética fue calculada considerando un consumo energético de 342,559.52 GJ y 42,695 colaboradores.

Emisiones

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

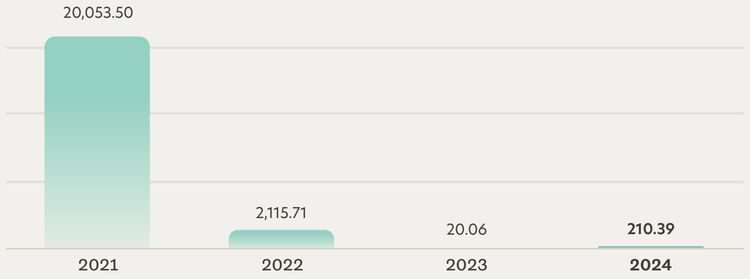
1. Emisiones Alcance 1 Banco Azteca

Emisiones (tonCO₂eq)

2021	2022	2023	2024
20,053.50	2,115.71	20.06	210.39

Banco Azteca

Emisiones Alcance 1 (tonCO₂eq)



Notas:
- El cálculo considera dióxido de carbono (CO2), metano (CH4) y óxido nitroso (N2O).
- El estándar utilizado para el cálculo fue la Ley General de Cambio Climático y su Reglamento en materia del Registro Nacional de Emisiones y el ACUERDO que establece las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero publicado en el DOF el día 03/09/2015.

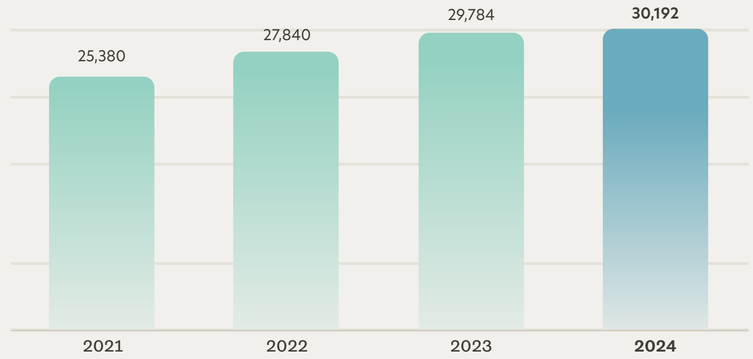
Emisiones Alcance 2 Banco Azteca

Total de emisiones de CO_2 por tipo de energía

CFE				RENOVABLE				TOTAL			
2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
25,380	27,840	29,784	30,192	10,575	11,310	10,950	11,988	35,955	39,150	40,734	42,180

Banco Azteca

Emisiones de CO_2 por energía no renovable alcance 2



Notas:
- El cálculo considera únicamente dióxido de carbono (CO2).
- Los factores de conversión utilizados fueron: 0.494 para 2020; 0.423 para 2021, 0.435 para 2022, 0.438 para 2023 y 0.444 para 2024.
- La fuente utilizada para el cálculo fue el Factor de Emisión Anual del Sistema Eléctrico Nacional (tCO2/MWh).

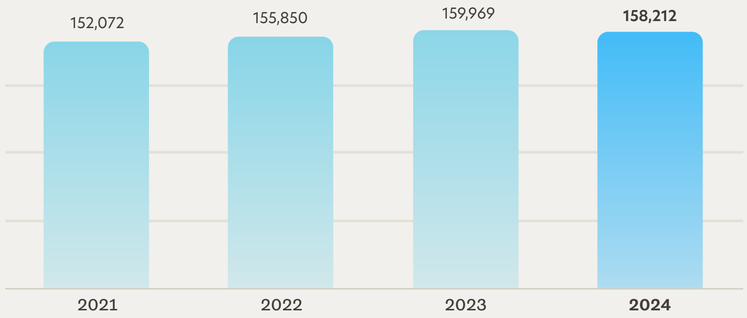
Conoce más en el Anexo de Indicadores de desempeño Banco Azteca

Agua

Consumo de agua (m³)			
2021	2022	2023	2024
152,072	155,850	159,969	158,212

› Banco Azteca

Consumo de agua (m³)



Nota. En 2023 reportamos un consumo de agua de 186,602 m3, sin embargo, el dato fue actualizado a 159,969 m³.

Conoce más en el Anexo 3. Indicadores de desempeño sustentable

Residuos

En Banco Azteca, contamos con un manejo integral de los residuos valorizables, desde su clasificación y almacenamiento dentro de cada corporativo, posteriormente, se realiza la recolección de parte de un proveedor externo, se hace el pesaje por tipo de residuo y todos son destinados a reciclaje.

Residuos valorizables generados Banco Azteca

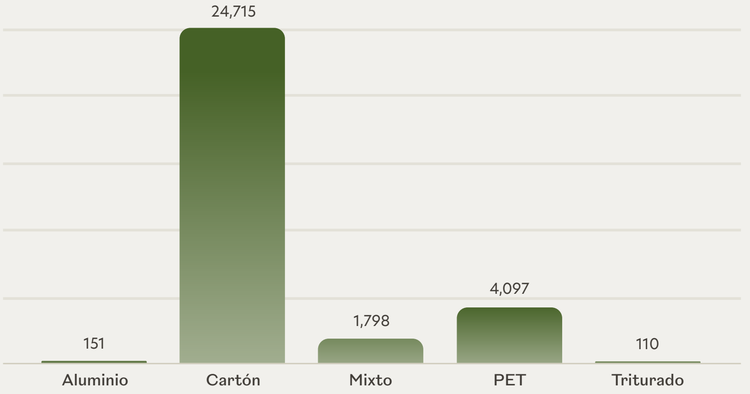
Residuos	Resultado 2024 (kg)
Aluminio	151
Cartón	24,715
Mixto	1,798
PET	4,097
Triturado	110
Total	**30,871**

- *-1% en el consumo de agua vs 2023.*
- *30.8 toneladas de residuos valorizables reciclados*



› Banco Azteca

Residuos valorizables



Anexos



Anexo 1. Desempeño sustentable

Políticas de sustentabilidad

En Grupo Elektra contamos con una serie de instrumentos y políticas para la gestión de diversos temas:

Compromiso con la sustentabilidad
- Declaración de compromiso al Pacto Mundial

Gobierno Corporativo
- Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC)
- Código de ética
- Política de anticorrupción
- Política de seguridad de la información

Ambiental
- Política de Cambio Climático
- Política de Eficiencia Energética
- Manual de Residuos Sólidos Urbanos y Residuos
- Política de Control de Materiales Peligrosos y Recursos
- Política de Recolección de Residuos en CEDIS y HUB

Social
- Política de Inclusión y No Discriminación
- Política de Derechos Humanos
- Manual de capacitación
- Protocolo de la Unidad de Género
- Política de Evaluación de Desempeño a Proveedores
- Política de Certificación de Proveedores

› Indicadores desempeño Grupo Elektra

Unidades de Negocio

Mejora continua

› Aperturas

	2023	2024
Número de Tiendas Elektra	2	5
Número de tiendas Presta Prenda	6	-
Italika-Elektra Motos	9	13
Banco Azteca	5	2
Baz Entregas	31	9
Canales de Terceros	8	25
Oficinas de Crédito Cobranza	4	0
Total entregas	60	60
Inversión	**515.3 mdp**	**396 mdp**

› Remodelaciones

	Reconstrucción		Reubicación		Remodelación		Total	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Elektra	5	1	0	0	6	8	11	9
Elektra Motos	0	-0	0	1	2	0	2	1
Banco Azteca	0	0	3	0	2	5	5	5
Oficinas de Crédito y Cobranza	0	0	1	0	1	0	2	0
Caja Automática	1	0	0	0	0	149	1	149
Canales de Terceros	0	0	2	0	0	0	2	0
Conectividad	0	0	0	0	21	77	21	77
Salinas y Rocha	0	0	1	0	0	0	1	0
Total entregas	**6**	**150**	**7**	**1**	**32**	**90**	**45**	**241**
Inversión	**281 mdp**	**41 mdp**	**17.7 mdp**	**18 mdp**	**11 mdp**	**217 mdp**	**381 mdp**	**269 mdp**

› Remodelación de baños y comedores

	Baño	Comedor	Total	Total
Dignificación	17	41	58	137
Remodelación	17	62	79	

› Cambios de aires acondicionados

	Minisplits	U. Paquete	Transformador	Total
Aires Acondicionados	163	24	3	190

Gobierno Corporativo

Sistema de denuncias

GRI 2-26

› Denuncias recibidas a través de Honestel

Temas	Tiendas Elektra	Italika	Banco Azteca	Total Grupo Elektra
Acoso sexual	0	0	1	1
Deshonestidad	24	0	0	24
Robo	25	0	4	29
Conflicto de interés	17	1	4	22
Abuso de poder	0	0	0	0
Clima Laboral	95	2	16	113
Incumplimiento a normas	0	0	0	0
Discriminación	4	0	1	5
Otros temas (favor de especificar)	920	13	171	1,104
Total de denuncias	1,085	16	197	1,376

› Denuncias recibidas a través de la Unidad de Género, Grupo Elektra

Temas	Quejas ante la Unidad de Género	Quejas atendidas	No procedieron	Procedieron
Acoso sexual	398	398	104	294
Violencia de género	54	54	28	26
Otro	70	70	70	0

Notas:
- Los datos mostrados consideran a Tiendas Elektra, Italika, Banco Azteca, Presta Prenda y Cobranza y Crédito.
- Las quejas que se clasifican como "Otro" se relacionan con temas como: hostigamiento laboral, conflicto de intereses u otros temas que no son competencia de la Unidad de Género .

Colaboradores

Plantilla

GRI 405-1

Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
11,801	18,399	15,122	20,246	1,003	1,852
30,200		35,368		2,855	

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total
Directores	187	602	789
Gerentes	2,160	2,871	5,031
Operativo y/o consultores	25,579	37,024	62,603
Total	27,926	40,497	68,423

Atracción de talento

GRI 401-1

› Nuevas contrataciones

Grupo de edad	Mujeres	Hombres
< de 30 años de edad	6,266	10,009
Entre 30 y 50 años de edad	2,782	3,398
> de 50 años de edad	76	126
Total	22,657	

› Total de bajas

	Grupo Elektra	
Total de bajas	24,565	35%
Total de bajas voluntarias	18,705	76.1%
Total de bajas inducidas	5,860	23.9%
Porcentaje de rotación	36%	

Notas:
Baja inducida: Aquella en la que el negocio toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición.
Baja voluntaria: Aquella decisión del trabajador, quien de manera libre decide terminar su relación laboral con en el negocio.
La rotación se calcula como: Total de bajas entre el promedio total de colaboradores al cierre de cada año
Colaboradores 2023: 62,647

› Desarrollo de talento

Indicador	Número	Porcentaje
Total de promociones	23,277	100%
Mujeres promovidas	11,496	49.4%
Hombres promovidos	11,781	50.6%
Porcentaje de promoción interna	5,796	24.9%

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1

› Representación de grupos étnico-raciales

	Banco Azteca		Italika		Tiendas Elektra	
Categoría laboral	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Grupos étnico-raciales en la dirección ejecutiva	1	0	0	0	0	0
Grupos étnico-raciales en puestos gerenciales	71	33	0	0	0	0
Grupos étnico-raciales en puestos operativos	356	368	9	13	69	23
Total	829		22		92	

› Porcentaje del total de la plantilla

Grupo Elektra

Categoría laboral	Porcentaje
Grupos étnico-raciales en la dirección ejecutiva	.0015%
Grupos étnico-raciales en puestos gerenciales	.15%
Grupos étnico-raciales en puestos operativos	1.22%

› Indicadores de diversidad

Banco Azteca

Indicadores de diversidad	Hombres			Mujeres			Total 2024	Porcentaje del total de la plantilla
	Directores	Gerentes	Operadores	Directores	Gerentes	Operadores		
Personas con discapacidad	2	21	81	3	27	158	292	0.43%
Comunidad LGBT+	5	49	365	1	61	318	799	1.17%

Italika

Indicadores de diversidad	Hombres			Mujeres			Total 2024	Porcentaje del total de la plantilla
	Directores	Gerentes	Operadores	Directores	Gerentes	Operadores		
Personas con discapacidad	0	2	1	0	1	7	11	0.02%
Comunidad LGBT+	0	1	7	0	0	6	14	0.02%

Tiendas Elektra

Indicadores de diversidad	Hombres			Mujeres			Total 2024	Porcentaje del total de la plantilla
	Directores	Gerentes	Operadores	Directores	Gerentes	Operadores		
Personas con discapacidad	1	0	14	0	0	9	24	0.04%
Comunidad LGBT+	1	1	39	0	1	22	64	0.09%

› Representación de mujeres en la plantilla

	Tiendas Elektra		Italika		Banco Azteca	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Mujeres en puestos directivos (2a y 3a línea)	143	25%	1	3%	43	24%
Mujeres en puestos generadores de ingresos (como ventas)	7525	48%	1900	36%	18523	44%
Mujeres en puestos de soporte, no generadores de ingresos (como Recursos Humanos, Legal, TI, etc.)	27	1%	2	2%	974	41%
Mujeres en puestos gerenciales	1,956	45%	35	27%	169	32%
Mujeres en puestos operativos	5,426	35%	1,900	37%	18,253	44%
Mujeres en puestos STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas)	26	0.50%	0	0%	217	1.20%

Capacitación

GRI 404-1, FS4

› Capacitación por categoría laboral

	Mujeres				Hombres			
Categoría laboral	Empleadas	Capacitadas	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación	Empleados	Capacitados	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación
Directivos	383	319	8,374	26.3	1,079	817	18,787	23.0
Gerenciales	3,691	2,696	38,891	14.4	48,88	3,641	96,328	26.5
Operativos y administrativos	33,786	26,140	128,506	4.9	47,495	34,205	194,462	5.7
TOTAL	**37,860.00**	**29,155.00**	**175,770.15**	**6**	**53,462**	**38,663**	**309,577**	**8**

› Capacitación por grupo de edad

	Mujeres			Hombres		
Categoría laboral	Menor a 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menor a 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Directores	1	148	38	1	405	196
Gerentes	225	1,774	161	273	2,294	304
Operadores	11,625	13,159	804	18,190	17,473	1,352
Total	**11,851**	**15,081**	**1,003**	**18,464**	**20,172**	**1,852**

› Porcentaje de colaboradores capacitados

	Mujeres	Hombres
Total de colaboradores % (102-8)	**29,155**	**38,663**
Porcentaje de colaboradores capacitados	43%	57%

› Programas de capacitación en Grupo Elektra 2024

Programas para formación de los colaboradores para mejorar aptitudes	Alcance			
	Tiendas Elektra	Banco Azteca	Italika	Grupo Elektra
Actitud en el servicio	278	13	1	292
Administración del tiempo	559	20	14	593
Automotivación	288	17	5	310
Comunicación efectiva	157	2	1	160
Creando experiencias que dejan huella	292	55	4	351
Cultivando la resiliencia en tiempos de cambio	213	5	N/A	218
Desarrolla tu marca personal para el éxito profesional	116	3	N/A	119
El arte del discurso: comunicar para conectar (presentaciones efectivas)	118	1	1	120
Empowerment, retroalimentación y gestión consciente	207	10	6	223
Gamestorming	158	4	2	164
Imagen personal de impacto	447	23	6	476
Inteligencia emocional	545	4	2	551
La magia de la colaboración: integración de equipo	356	41	3	400
Manejo de estrés	456	6	4	466
Negociación, persuasión e influencia	162	5	2	169
Neuroventas	222	53		275
Storytelling: historias para una comunicación exitosa	91	3	2	96
Trabajo en equipo: la clave del éxito	264	3	4	271
Tu carisma y la nueva dimensión del liderazgo	106	6		112
Vence los no del cliente	121	4	2	127
Ventas, una relación de valor	193	9	1	203
Total	**5,349**	**287**	**60**	**5,696**

› Capacitación a Ejecutivos 2024

Capacitación a ejecutivos

Categoría laboral	Maestrías	
	Mujeres	Hombres
Liderazgo innovador	44	16
Harvard Spark	74	40
Total	**118**	**56**

› Formación en salud y seguridad ocupacional

Categorías de colaboradores a quienes se imparte la capacitación en seguridad y salud ocupacional

	Hombre	Mujer
Directivos	72	15
Gerenciales	237	136
Operativos y administrativos	13,889	10,323
Total	**14,198**	**10,474**

› Formación en integridad, 2024

Formación en asuntos éticos			Mujeres			Hombres		
Tema	Número de colaboradores	Número de horas	Director	Gerencial	Operativo	Director	Gerencial	Operativo
Asuntos éticos y código de ética (PEIC)	46,235	23,118	172	1,876	17,460	455	2,510	23,762
Fraudes y soborno (Prevención de fraudes)	35	3	0	2	16	0	2	15
Lavado de dinero (PLD)	59,412	147,312	298	2,474	23,190	730	3,271	29,449
Derechos Humanos	3,170	870	25	64	1,302	47	133	1,599
Protección de datos personales	12,358	24,216	10	70	5,153	30	140	6,955
Medio ambiente (gestión energética)	4,692	2,815.2	7	56	1,379	32	104	3,114
Honestel	57,827	14,456.75	131	1,986	23,657	336	2,399	29,318
Ciberseguridad y protección de datos personales	1,004	480.5	184	11	110	435	69	195
Salud (COVID)	12,186	365,5.8	6	63	5,145	31	106	6,835
Equidad de género	14,404	7,202	22	89	6,396	41	156	7,700
Seguridad y Salud en el trabajo (Protección civil)	12,486	18,729	9	73	5,178	41	131	7,054

› Inversión en capacitación

Año fiscal	2021	2022	2023	2024
Costo por colaborador	$1,936.00	$2,947.00	$1,504.83	$1,631.92
Hombres	$38,456	$41,812	$47,243,322.69	$87,927,700
Mujeres	$26,460.00	$28,496.00	$35,920,393.65	$61,102,300
Total de inversión en capacitación (MXN)	$125,648,649.71	$207,209,419.92	$83,163,716.34	$149,030,000

› Evaluación de desempeño

GRI 2-4, 404-3

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	174	541	715
Gerentes	2,061	2,716	4,777
Operadores	20,864	29,690	50,554
Total	23,099	32,947	56,046

› Porcentaje respecto a la plantilla (Evaluación de desempeño)

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	93%	90%	91%
Gerentes	95%	95%	95%
Operadores	82%	80%	81%
Total	83%	81%	82%

› Satisfacción y compromiso de los colaboradores

SASB CG-EC-330a.1

Grupo Elektra	IPN 2024	IPN 2023	IPN 2022	IPN 2021	Total
Total de participantes	231,064	237,442	263,866	239,690	972,062
Promotores	184,846	191,737	217,397	181,090	775,070
Pasivos	31,914	31,533	29,042	34,419	126,908
Detractores	14,304	14,172	17,427	24,181	70,084

› Índice de Satisfacción colaborador del IPN por sexo

Grupo Elektra						
Sexo	Participantes	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN	Var 24. vs 23
Mujeres	95,844	77,697	13,071	5,076	75.8%	-0.9%
Hombres	134,939	106,952	18,798	9,189	72.4%	-1.0%
Sin información	281	195	46	40	55.2%	N/A
Total	231,064	184,844	31,915	14,305	73.8%	-1.0%

› Resultados Encuesta de Felicidad

Grupo Elektra	2023	2024
Total de participantes	206,753	217,673
Felices	91,968	100,840
Satisfechos	74,488	75,484
Insatisfechos	25,781	26,614
Infelices	14,516	14,735

En contacto con el planeta

Emisiones

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

› Emisiones Alcance 1 y 2 (tCO_2e)

Grupo Elektra	2022	2023	2024	Meta 2025
Alcance 1	15,624	30,212	27,039.59	29,453
Alcance 2	77,865	83,483	83,916	128,877

› Vuelos Grupo Elektra, 2024

	Distancia (km)	Kg de CO_2 liberado - aéreo	tCO2e
Grupo Elektra	7,152,932.19	907,414907.41	907.41

› Emisiones Alcance 3 (tCO_2e)

Grupo Elektra	2022	2023	2024	Meta 2025
Alcance 3	3,281	286.68	907.41	1,005

Agua

› Consumo de agua (m^3)

Grupo Elektra	2022	2023	2024	Meta 2025
Consumo de agua	341,678	319,937	323,041	321,489

Prácticas de negocio responsable

Descarbonización de las sucursales

› Eficiencias con base en la certificación EDGE

Año	Tienda certificada	Estándar EDGE	Energía	Agua	Carbono embebido en los materiales
2023	Mega Santa Úrsula	Edge Advanced Certificate	54%	60%	97%
	Mega La Luna	Edge Advanced Certificate	9%	65%	73%
	Mega Insurgentes Sur Tlalpan	Edge Advanced Certificate	46%	52%	72%
	Mega Selene Tláhuac	Edge Advanced Certificate	44%	64%	98%
	Mega Santa Ana Tláhuac	Edge Certified	37%	61%	98%

Año	Tienda certificada	Estándar EDGE	Energía	Agua	Carbono embebido en los materiales
2024	Mega Metepec	Edge Advanced Certificate	53%	60%	98%
	Mega Plaza San Pedro de los Pinos	Edge Advanced Certificate	48%	67%	77%
	Mega Tláhuac los Olivos	Edge Advanced Certificate	48%	60%	97%
	Mega Plaza Central Churubusco	Edge Advanced Certificate	48%	45%	99%
	Mega del Moral	Edge Advanced Certificate	46%	60%	80%
	Mega Los Reyes Acaquilpan	Edge Advanced Certificate	46%	59%	97%
	Plaza Neza	Edge Advanced Certificate	44%	66%	98%
	EKT Ayotla	Edge Advanced Certificate	43%	51%	98%
	Mega Picacho Ajusco	Edge Advanced Certificate	42%	65%	97%
	Mega Ajusco	Edge Advanced Certificate	42%	60%	98%
	Mega Eje 3 Magdalena Mixhuca	Edge Advanced Certificate	42%	65%	97%
	Mega Av. Tecnológico Metepec	Edge Advanced Certificate	42%	57%	97%
	Mega Xochimilco	Edge Advanced Certificate	40%	52%	98%
	Mega Zinacantepec	Edge Advanced Certificate	49%	62%	73%
	Mega Tláhuac Center	Edge Certified	36%	50%	56%
	Mega Gran Patio Ecatepec	Edge Certified	35%	57%	98%
	Mega Miramontes	Edge Certified	39%	55%	98%
	Mega del Valle Acolman	Edge Certified	35%	60%	97%
	Mega Tláhuac	Edge Certified	26%	47%	96%
	Mega Montevideo	Edge Certified	23%	64%	49%

Indicadores de desempeño Tiendas Elektra

E-Commerce

› Resultados 2022-2024

SASB CG-EC-000.C

Indicadores	2022	2023	2024
Número de productos	89,000	148,000	270,0000
Número de categorías	22	22	22
Número de envíos	267,594	227,762	161,489
Número de pick-up en tiendas	217,447	277,102	173,705
Número de clientes activos	414,227	615,861	728,324
% de entregas por BAZ Entregas	30%	51%	65%
% de entregas por Seller	100%	100%	100%
Número de ventas en línea	592,522	889,158	786,000
Número de ventas en línea a través de App	734	76,612	179,215
Número de ventas en línea a través de web	263,762	424,991	327,042
Monto total de ventas en línea % de venta con respecto al % de venta total (físico y en línea)	7%	9%	7%

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

	2023	2024
Porcentaje de ventas totales vs. 2023	+27%	(24%)
Porcentaje en ventas de mercancía de Marketplace vs. 2023	+138%	+28%
Número de envíos (solo 1P)	227,762	161,489
Número de pick-up en tiendas (solo 1P)	277,102	173,705

SASB GC-EC-000-A

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

	2023	2024
Porcentaje de ventas totales vs. 2023	+164%	+28%
Porcentaje en ventas vía préstamo Elektra vs 2023	+147%	+51%
Número de transacciones	373,559	235,481

Marketplace

› Número de transacciones

Diarias	2,153
Mensuales	65,500
Anuales	780,000

› Índice Promotor Neto clientes

IPN Elektra .mx	75.9%
IPN promedio App Elektra	89.3%

Gobierno corporativo

Sistema de denuncias

GRI 2-26

› Denuncias recibidas a través de Honestel

Temas	Tiendas Elektra
Acoso sexual	0
Deshonestidad	24
Robo	25
Conflicto de interés	17
Abuso de poder	0
Clima Laboral	95
Incumplimiento a normas	0
Discriminación	4
Otros temas	920
Total de denuncias	**1,085**

› Denuncias recibidas a través de la Unidad de Género, Tiendas Elektra

Temas	Quejas ante la Unidad de Género	Quejas atendidas	No procedieron	Procedieron
Acoso sexual	332	332	88	244
Violencia de género	36	36	15	21
Otro	58	58	58	0

Nota. Las quejas que se clasifican como "Otro" se relacionan con temas como: hostigamiento laboral, conflicto de intereses u otros temas que no son competencia de la Unidad de Género de Grupo Salinas.

Cadena de suministro

› Tipología de proveedores (CCGS)

GRI 2-6

Tipo de proveedor	Total	% del total de proveedores
Servicios	739	27.5%
Tecnología	725	26.9%
Construcción	390	14.5%
Equipamiento	193	7.2%
Transportes	161	6.0%
Insumos	156	5.8%
Producción	82	3.0%
Impresos y publicidad	56	2.1%
Electromecánico	44	1.6%
Obsequios y atenciones	41	1.5%
Inventario	36	1.3%
Serv. Imptos y derechos para funcionamiento	24	0.9%
Broadcast	14	0.5%
Premios	10	0.4%
Retail	7	0.3%
Gastos de fin de año	4	0.1%
Insumos	4	0.1%
SPS	4	0.1%
Reparaciones por cobrar milenia	1	0.0%
Serv. Licencias de funcionamiento	1	0.0%
Total general	**2,692**	**100%**

Colaboradores

Plantilla

› Total de colaboradores 20,582

GRI 2-7, 405-1 CG-EC-330a.3, CG-MR-330a.1

Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50	
Mujeres	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**
2,625	5,057	4,499	7,071	360	856
7,682		11,570		1,216	

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total
Top	143	432	575
Gerente	1,956	2,414	4,370
Operativo y/o consultores	5,385	10,138	15,523
Total	7,484	12,984	20,468

Atracción y retención de talento

› Nuevas contrataciones

GRI 2-26, SASB CG-EC-330a.2, CG-MR-310a.2

Rango de edad	Mujeres	Hombres
< de 30 años de edad	2,434	4,453
Entre 30 y 50 años de edad	1,215	1,804
> de 50 años de edad	36	86
Total	10,028	

› Total de bajas

	Tiendas Elektra	
Total de bajas	8,009	39%
Total de bajas voluntarias	6,260	78%
Total de bajas inducidas	1,749	22%
Rotación	44%	

Bajas y rotación
Baja inducida: Aquella en la que el negocio toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición.
Baja voluntaria: Aquella decisión del trabajador, quien de manera libre y sin ser sometido a coacción o amenaza alguna, decide terminar su relación laboral con en el negocio. La rotación se calcula como: Total de bajas entre el promedio total de colaboradores al cierre de cada año.

› Desarrollo de talento

Indicador	Número	Porcentaje
Total de promociones	6,541	100%
Mujeres promovidas	2,945	45.04%
Hombres promovidos	3,596	54.96%
Porcentaje de promoción interna	31.78%	31.78%

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1

› Representación de grupos étnico/raciales

	Hombres	Mujeres
Grupos raciales/étnicos en puestos operativos	69	23
Porcentaje total de la plantilla	0.3%	0.1%
Total	92	

› Indicadores de diversidad

	Hombres			Mujeres		
	Directores	Gerentes	Operadores	Directores	Gerentes	Operadores
Personas con discapacidad	1	0	14	0	0	9
Comunidad LGBT+	1	1	39	0	1	22

› Representación de mujeres en la plantilla

	Tiendas Elektra	
	Número	Porcentaje
Mujeres en puestos directivos (2a y 3a línea)	143	24%
Mujeres en puestos generadores de ingresos (como ventas)	7525	37%
Mujeres en puestos de soporte, no generadores de ingresos (como Recursos Humanos, Legal, TI, etc.)	27	1%
Mujeres en puestos gerenciales	1,956	45%
Mujeres en puestos operativos	5,426	35%
Mujeres en puestos STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas)	26	0.5%

Capacitación

GRI 404-1, FS4

› Capacitación por categoría laboral

	2021		2022		2023		2024	
Categoría laboral	Participantes	Horas de capacitación	Participantes	Horas de capacitación	Participantes	Horas de capacitación	Participantes	Horas de capacitación
Directivos	18	504	26	780	206	3,988	439	1,157
Gerenciales	52	2,366	58	2,987	3,669	71,032	3,997	8,300
Operativos y administrativos	35,596	1,619,617	37,651	1,630,026	46,752	905,119	15,427	1,380,716.5
Total	**35,666**	**1,622,487**	**37,735**	**1,633,793**	**50,627**	**980,139**	**19,863**	**1,390,173.5**

› Capacitación por grupo de edad

Categoría laboral	Mujeres			Hombres		
	Menor a 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menor a 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Directores	0	89	12	125	158	55
Gerentes	1,470	157	33	2,033	294	10
Operadores	2,240	2,599	338	4,317	5,002	731
Total	**3,910**	**2,845**	**383**	**6,475**	**5,454**	**796**

› Porcentaje de colaboradores capacitados

	Mujeres	Hombres
Total de colaboradores (102-8)	**7,138**	**12,725**
Porcentaje de colaboradores capacitados	95.38%	98%

› Programas de capacitación en Tiendas Elektra

GRI 404-2

Programas para formación de los colaboradores para mejorar aptitudes	Total
Actitud en el servicio	278
Administración del tiempo	559
Automotivación	288
Comunicación efectiva	157
Creando experiencias que dejan huella	292
Cultivando la resiliencia en tiempos de cambio	213
Desarrolla tu marca personal para el éxito profesional	116
El arte del discurso: comunicar para conectar (presentaciones efectivas)	118
Empowerment, retroalimentación y gestión consciente	207
Gamestorming	158
Imagen personal de impacto	447
Inteligencia emocional	545
La magia de la colaboración: integración de equipo	356
Manejo de estrés	456
Negociación, persuasión e influencia	162
Neuroventas	222
Storytelling: historias para una comunicación exitosa	91
Trabajo en equipo: la clave del éxito	264
Tu carisma y la nueva dimensión del liderazgo	106
Vence los no del cliente	121
Ventas, una relación de valor	193
	5,349

› Capacitación a ejecutivos 2024

	Colaboradores por género
Categoría laboral	**Hombres**
Liderazgo innovador	2
Harvard Spark	3
Total	**5**

› Categorías de colaboradores a quienes se imparte la capacitación en seguridad y salud ocupacional

GRI 403-5

	Hombre	Mujer
Directivos	0	0
Gerenciales	2	2
Operativos y administrativos	50	14
Total	**52**	**16**

› Formación en integridad

Formación en asuntos éticos			Mujeres			Hombres		
Tema	**Número de colaboradores**	**Número de horas**	**Director**	**Gerencial**	**Operativo**	**Director**	**Gerencial**	**Operativo**
Asuntos éticos y código de ética (PEIC)	1,253	627	8	17	336	25	32	835
Fraudes y soborno (Prevención de fraudes)	0	0	0	0	0	0	0	0
Lavado de dinero (PLD)	202	550	2	10	45	8	14	123
Derechos Humanos	6	2	0	1	3	0	2	0
Protección de datos personales	62	124	0	1	11	0	1	49
Medio ambiente (gestión energética)	8	5	0	2	5	0	1	0
Económico	0							
Honestel	1,289	322	2	12	353	6	15	901
Ciberseguridad y protección de datos personales	2	3	0	0	2	0	0	0
Salud COVID)	21	6	0	0	4	0	0	17
Equidad de género	28	14	0	1	6	1	1	19
Seguridad y Salud en el trabajo (Protección civil)	47	71	0	2	10	0	2	33

› Inversión en capacitación

	2021	2022	2023	2024
Inversión total (MXN)	$21,000,000	$71,000,000	$76,178,860.98	$5,099,000

› Evaluación de desempeño

GRI 2-4, 404-3

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	133	387	520
Gerentes	1,864	2,276	4,140
Operadores	3,737	7,573	11,310
Total	**5,734**	**10,236**	**15,970**

› Porcentaje respecto a la plantilla

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	93%	90%	90%
Gerentes	95%	94%	95%
Operadores	69%	74%	72%
Total	**76%**	**78%**	**78%**

› Satisfacción y compromiso de los colaboradores

SASB CG-EC-330a.1

Tiendas Elektra

	IPN 2024	IPN 2023	IPN 2022	IPN 2021	Total
Total de participantes	161,741	48,885	131,742	129,594	471,962
Promotores	130,788	40,814	114,802	102,835	389,239
Pasivos	21,739	5,666	11,003	15,949	54,357
Detractores	9,214	2,405	5,937	10,809	28,365

› Índice de Satisfacción colaborador del IPN por sexo

Tiendas Elektra

Sexo	Participantes	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN	Var 23. vs 24
Mujeres	81,722	67,108	10,569	4,045	77.2%	-3.5%
Hombres	79,803	63,522	11,138	5,143	73.2%	-3.6%
Sin info	216	158	32	26	61.1%	-
Total	**161,741**	**130,788**	**21,739**	**9,214**	**75.2%**	**-3.4%**

› Resultados Encuesta de Felicidad

Tiendas Elektra	2023	2024
Total de participantes	140,016	162,128
Felices	65,437	77,565
Satisfechos	48,738	54,671
Insatisfechos	16,592	19,142
Infelices	9,249	10,750

Comunidades

Donativos y patrocinios

GRI 413-1, 413-2

	2022		2023		2024	
	Donaciones monetarias	Donaciones en especie	Donaciones monetarias	Donaciones en especie	Donaciones monetarias	Donaciones en especie
Tiendas Elektra	$104,672,000	$0	$85,078,750	$0	$93,477,500	$8,706.70

En contacto con el planeta

Emisiones

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

› Emisiones alcance 1 y 2 (tCO_2e)

Tiendas Elektra	2022	2023	2024	Meta 2025
Alcance 1	12,244.74	28,698.57	25,025.44	26,862
Alcance 2	46,545	50,370	50,172	81,270

› Vuelos Tiendas Elektra, 2024

	Distancia (km)	kg de CO_2 liberado - aéreo	tCO_2e
Tiendas Elektra	4,532,300.56	577,635	577.64

› Emisiones Alcance 3 (tCO_2e)

	2022	2023	2024	Meta 2025
Alcance 3	885	176.13	577.63	376.88

Agua

› Consumo de agua (m^3)

Tiendas Elektra	2022	2023	2024	Meta 2025
Consumo de agua	134,315	134,536	140,596	137,566

Indicadores de desempeño Italika

Indicadores Operativos

Gobierno corporativo

Sistema de Denuncias

GRI 2-26

› Denuncias recibidas a través de Honestel

Temas	Italika
Acoso sexual	0
Deshonestidad	0
Robo	0
Conflicto de interés	1
Abuso de poder	0
Clima Laboral	2
Incumplimiento a normas	0
Discriminación	0
Otros temas	13
Total de denuncias	**16**

› Denuncias recibidas a través de la Unidad de Género, Italika

Temas	Quejas ante la Unidad de Género	Quejas atendidas	No procedieron	Procedieron
Acoso sexual	23	23	8	15
Violencia de género	2	2	2	0
Otro	2	2	2	0

Nota. Las quejas que se clasifican como "Otro" se relacionan con temas como: hostigamiento laboral, conflicto de intereses u otros temas que no son competencia de la Unidad de Género de Grupo Salinas.

Compromiso económico

Cadena de suministro

› Tipología de proveedores (CCGS)

Tipo de proveedor	Total	% del total de proveedores
Servicios	294	32.2%
Insumos	135	14.8%
Construcción	115	12.6%
Equipamiento	98	10.7%
Tecnología	93	10.2%
Producción	59	6.5%
Transportes	24	2.6%
Electromecánico	21	2.3%
Ensamblika	18	2.0%
SPS	13	1.4%
Flete nacional importaciones	9	1.0%

Tipo de proveedor	Total	% del total de proveedores
Impresos y publicidad	9	1.0%
Broadcast	6	0.7%
Maniobras por importación	6	0.7%
Estadías	5	0.5%
Flete internacional importaciones	5	0.5%
Demoras	1	0.1%
Obsequios y atenciones	1	0.1%
Premios	1	0.1%
Total general	913	100%

Desempeño económico

SASB TR-AU-000.A, TR- AU-000.B, TR-AU-250a.2, TR-AU-410a.2

› Indicadores operativos

Indicador	2022	2023	2024
Número de motocicletas fabricadas	799,312	808,016	1,214,837
Número de motocicletas cero emisiones (ZEV), eléctricas e híbridas	230	180	210

Propuesta de valor

Cultura vial

› Capacitaciones impartidas

Nombre del curso	Número de cursos impartidos	Número de personas
Curso de Inducción	42	699
Curso Urbano	50	760
Curso Propedéutico	21	1,082
Certificación por estándar de competencia	316	13,053
Ciudad infantil ITALIKA	35	3,491
Total	464	19,085

Colaboradores

› Plantilla

GRI 2-7, 405-1

Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
829	1,636	1,036	1,498	71	190
2,465		2,534		261	

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total
Top	1	31	32
Gerente	35	97	132
Operativo y/ consultores	1,900	3,196	5,096
Total	1,936	3,324	5,260

› Atracción de talento

GRI 401-1

› Nuevas contrataciones

Grupo etario	Mujeres	Hombres
< de 30 años de edad	3	11
Entre 30 y 50 años de edad	3	0
> de 50 años de edad	0	0
Total	17	

› Total de bajas

	Italika	
Total de bajas	2,168	39%
Total de bajas voluntarias	1,701	78.5%
Total de bajas inducidas	467	21.5%
Rotación	45%	

Bajas y rotación
Baja inducida: Aquella en la que el negocio toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición.
Baja voluntaria: Aquella decisión del trabajador, quien de manera libre y sin ser sometido a coacción o amenaza alguna, decide terminar su relación laboral con en el negocio. La rotación se calcula como: Total de bajas entre el promedio total de colaboradores al cierre de cada año.

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1

Italika

Categoría laboral	Hombres	Mujeres
Grupos étnico-raciales en la dirección ejecutiva	0	0
Grupos étnico-raciales en puestos gerenciales	0	0
Grupos étnico-raciales en puestos operativos	9	13
Total	22	
Porcentaje del total de la plantilla	0.3%	0.7%

Italika

Indicadores de diversidad	Hombres			Mujeres			Total 2024	Porcentaje del total de la plantilla
	Directores	Gerentes	Operadores	Directores	Gerentes	Operadores		
Personas con discapacidad	0	2	1	0	1	7	11	0.2%
Comunidad LGBT+	0	1	7	0	0	6	14	0.3%

› Representación de mujeres en la plantilla

Italika

	Número	Porcentaje
Mujeres en puestos directivos (2a y 3a línea)	1	3%
Mujeres en puestos generadores de ingresos (como ventas)	1900	36%
Mujeres en puestos de soporte, no generadores de ingresos (como Recursos Humanos, Legal, TI, etc.)	2	2%
Mujeres en puestos gerenciales	35	27%
Mujeres en puestos operativos	1,900	37%
Mujeres en puestos STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas)	0	0%

Capacitación

GRI 404-1, FS4

› Capacitación por categoría laboral

	2021		2022		2023		2024	
Categoría laboral	Participantes	Horas de capacitación	Participantes	Horas de capacitación	Participantes	Horas de capacitación	Participantes	Horas de capacitación
Directivos	13	85	16	190	33	639	32	1,076
Gerenciales	118	497	122	839	139	2,691	132	6,811
Operativos y administrativos	702	2,547	716	4,442	1,187	22,980	5,096	107,016
Total	833	3,129	854	5,471	1,359	26,310	5,260	114,903

› Capacitación por grupo de edad

Categoría laboral	Mujeres			Hombres		
	Menor a 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menor a 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Directores	0	1	0	0	17	14
Gerentes	2	32	1	1	68	28
Operadores	827	1,003	70	1,635	1,413	148
Total	**829**	**1,036**	**71**	**1,636**	**1,498**	**190**

Porcentaje de personas capacitadas	Mujeres	Hombres
Total de colaboradores (102-8)	1,936	3,324
Porcentaje de colaboradores capacitados	10.06%	15%

› Programas de capacitación en Italika

GRI 404-2

Programa	Número de colaboradores
Actitud en el servicio	1
Administración del tiempo	14
Automotivación	5
Comunicación efectiva	1
Creando experiencias que dejan huella	4
El arte del discurso: comunicar para conectar (presentaciones efectivas)	1
Empoderamiento, retroalimentación y gestión consciente	6
Gamestorming	2
Imagen personal de impacto	6
Inteligencia emocional	2
La magia de la colaboración: integración de equipo	3
Manejo de estrés	4
Negociación, persuasión e influencia	2
Storytelling: historias para una comunicación exitosa	2
Trabajo en equipo: la clave del éxito	4
Vence los no del cliente	2
Ventas, una relación de valor	1

› Capacitación a ejecutivos 2024

	Colaboradores por género	
Categoría laboral	Hombres	Mujeres
Liderazgo innovador y Harvard Spark	2	0
Total	**2**	**0**

› Formación en salud y seguridad ocupacional

	Hombre	Mujer
Directivos	2	0
Gerenciales	4	1
Operativos y administrativos	53	25
Total	**59**	**26**

› Formación en integridad, 2024

Tema	Número de colaboradores	Mujeres	Hombres	Número de horas
Asuntos éticos y Código de Ética (PEIC)	415	23%	77%	207
Prevención de lavado de dinero	3	0%	100%	11
Derechos Humanos	76	29%	71%	23
Protección de datos personales	21	33%	66%	42
Medio ambiente (gestión energética)	49	32%	67%	29
Honestel	265	42%	58%	66
Igualdad y diversidad (Unidad de Género)	62	39%	61%	31
Ciberseguridad y Protección de datos	32	22%	78%	16

› Inversión en capacitación

	2022	2023	2024
Inversión total (MXN)	$5,635,498.00	$2,044,898.42	$1,039,000

› Evaluación de desempeño

GRI 2-4, 404-3

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total
Directores	1	28	29
Gerentes	35	91	126
Operadores	893	1,867	2,760
Total	**929**	**1,986**	**2,915**

› Porcentaje respecto a la plantilla

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total
Directores	100%	90%	91%
Gerentes	100%	94%	95%
Operadores	47%	58%	54%
Total	**48%**	**60%**	**55%**

Capacitación en Ensamblika

Formación en salud y seguridad ocupacional

› Guadalajara

Categorías de colaboradores a quienes se imparte la capacitación en seguridad y salud ocupacional

	Hombre	Mujer
Operativos y administrativos	790	529
Total	**790**	**529**

› Toluca

Categorías de colaboradores a quienes se imparte la capacitación en seguridad y salud ocupacional

	Hombre	Mujer
Operativos y administrativos	1259	497
Total	**1259**	**497**

› Seguridad y Salud ocupacional

GRI 403-5, 403-9, 403-10 SASB TR-AU-310a.2

› Actividades con riesgos de accidente

Peligro	Proceso de identificación	Accidentes ocurridos	Acciones tomadas por la organización para eliminar el peligro y minimizar los riesgos de ocurrencia de accidentes
Montacargas	Análisis de riesgos	Caídas de colaboradores	Certificación en el uso de equipos de manejo de carga (montacargas) Llenado de check-list previo a utilizar cualquier equipo motorizado Auditorías a operadores de montacargas Mantenimiento preventivo y correctivo a montacargas Entrega de licencias al personal certificado
Levantamiento de cargas manuales	Análisis de riesgos	Lumbalgias	Uso de equipos mecánicos Entrega de equipo de protección personal Capacitación sobre la técnica correcta de carga
Movimientos repetitivos	Análisis de riesgos	Tendinitis	Calistenia al inicio de turno Rotación de personal en operaciones clave Uso de herramientas eléctricas, neumáticas Uso de muñequeras Exámenes médicos periódicos
Partes filosas	Análisis de riesgos	Cortes en manos	Uso de guantes anticorte Eliminación de filos
Posturas forzadas	Análisis de riesgos	Síndrome del manguito rotador	Calistenia Mesas ergonómicas

› Indicadores de seguridad y salud ocupacional 2024

› Planta Ensamblika Guadalajara

GRI 403-9

Colaboradores	Hombres	Mujeres
Población afiliada	425	386
Número de accidentes relacionados con el trabajo	6	14
Tasa de accidentes relacionados con el trabajo	1.41%	3.63%
Número de accidentes registrados	23	21
Tasa de accidentes registrados	5.41%	5.44%
Número de muertes relacionadas con el trabajo	0	0
Tasa de muertes relacionadas con el trabajo	0%	0%
Número de accidentes relacionados con el trabajo con consecuencias graves	0	1
Tasa de accidentes relacionados con el trabajo con consecuencias graves	0%	0.3%
Principales tipos de accidentes relacionados con el trabajo acontecidos	Esguinces	Esguinces
	Contusión	Contusión
Número de días perdidos	27	91

› Planta Ensambladora Toluca

GRI 403-9

Colaboradores	Hombres	Mujeres
Población afiliada	2405	1349
Número de accidentes relacionados con el trabajo	26	21
Tasa de accidentes relacionados con el trabajo	1.08%	1.56%
Número de accidentes registrados	55	52
Tasa de accidentes registrados	2.29%	3.85%
Número de muertes relacionadas con el trabajo	0	0
Tasa de muertes relacionadas con el trabajo	0%	0%
Número de accidentes relacionados con el trabajo con consecuencias graves	3	3
Tasa de accidentes relacionados con el trabajo con consecuencias graves	0.1%	0.2%
Principales tipos de accidentes relacionados con el trabajo acontecidos	Contusión	Contusión
	Esguinces	Esguinces
	Tendinitis	Tendinitis
Número de días perdidos	771	281

› Seguridad vial

GRI 2-4, 403-5, 403-9, 403-10

SASB TR-AU-310a.2

› Colaboradores capacitados en seguridad vial, 2024

Posición	Cantidad
Líderes de cobranza	1,306
Gestores	780
Regionales y DOZ	217
TOTAL colaboradores	2,303
TOTAL cuarteles	40

› Certificación de Líderes en seguridad vial, 2019-2024

Año	Cantidad
2024	1,310
2023	885
2022	1,219
2021	1,087
2020	1,338
2019	955

› Evolución de la tasa de siniestralidad derivado de capacitación en cultura vial, 2019-2024

Año	Número de accidentes	Variación vs año anterior
2024	3,234	-10%
2023	3,559*	-1%
2022	3,567	-1%
2021	3,570	-13%
2020	4,076	-34%

*En el Informe de Sustentabilidad 2023 reportamos 3,359 accidentes para 2023, sin embargo, el dato correcto es 3,559 accidentes.

› Gravedad de accidentes, 2019-2024

Año	Accidentes muy graves	Accidentes graves	Accidentes leves	Fatalidades	Total de accidentes	Headcount	Índice (%)*
2024	5	170	3,049	10	3,234	12,503	25.8%
2023	11	215	3,317	16	3,559	12,416	28.6%
2022	25	251	3,279	12	3,567	12,518	28.4%
2021	17	132	3,407	14	3,570	11,744	30.3%
2020	12	130	3,917	17	4,076	11,874	34.3%
2019	49	411	5,617	16	6,093	12,490	48.7%

*Accidentes entre plantilla.

› Satisfacción y compromiso de los colaboradores

Italika

	IPN 2024	IPN 2023	IPN 2022	IPN 2021	Total
Total de participantes	12670	6,542	13,266	13,736	46,214
Promotores	8144	4,603	9,478	7,708	29,933
Pasivos	3068	1,299	2,324	3,788	10,479
Detractores	1458	640	1,464	2,240	5,802

› Índice de Satisfacción colaborador del IPN por sexo

Italika

Sexo	Participantes	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN	Var 23. vs 24
Mujeres	4,659	2,902	1,241	516	51.2%	-11.0%
Hombres	8,011	5,238	1,827	946	53.6%	-6.1%
Total	12,670	8,140	3,068	1,462	52.7%	-7.9%

› Resultados Encuesta de Felicidad

Italika	2023	2024
Total de participantes	7,762	12,670
Felices	1,774	2,941
Satisfechos	3,574	5,553
Insatisfechos	1,532	2,614
Infelices	882	1,562

Comunidades

En contacto con el planeta

Emisiones

› Emisiones Alcance 1 y 2, 2023 (tCO_2e)

› GRI 2-4, 305-1, 305-2, 305-5

	2022	2023	2024	Meta 2025
Alcance 1	1,263.40	1,492.92	1,803.76	1,390
Alcance 2	3,480	3,329	3,552	3,740

› Vuelos Italika, 2024

	Distancia (km)	kg de CO_2 liberado - aéreo	tCO_2e
Italika	1,107,453.98	138,125	138.12

› Emisiones Alcance 3 (tCO_2e)

	2022	2023	2024	Meta 2025
Alcance 3	85	59.53	138.12	98.82

Agua

› Consumo de agua en Italika (m^3)

	2022	2023	2024	Meta 2025
Consumo de agua en corporativo	14,880	15,433	16,097	98.82
Consumo de agua en Ensamblika		10,000	8,136	9,068
Total		25,433	24,233	24,833

Residuos

Residuo	Kilogramos
Madera	280,000
Cartón y papel	153,000
Fleje plástico	60,000
Película plástica	56,000
PET	12,000
Total	561,000

Indicadores de desempeño Banco Azteca

Indicadores operativos

GOBIERNO CORPORATIVO

Sistema de Denuncias

GRI 2-26

› Denuncias recibidas a través de Honestel

Temas	Banco Azteca
Acoso sexual	1
Deshonestidad	0
Robo	4
Conflicto de interés	4
Abuso de poder	0
Clima Laboral	16
Incumplimiento a normas	0
Discriminación	1
Otros temas	171
Total de denuncias	**197**

› Denuncias recibidas a través de la Unidad de Género, Banco Azteca

Temas	Quejas ante la Unidad de Género	Quejas atendidas	No procedieron	Procedieron
Acoso sexual	43	43	8	35
Violencia de género	16	16	11	5
Otro	10	10	10	0

Notas:
Los datos mostrados consideran a Banco Azteca, Presta Prenda y Cobranza y Crédito.
Las quejas que se clasifican como "Otro" se relacionan con temas como: hostigamiento laboral, conflicto de intereses u otros temas que no son competencia de la Unidad de Género de Grupo Salinas.

CADENA DE SUMINISTRO

Tipología de proveedores (CCGS)

GRI 2-6

Tipo de Proveedor	Total	% del total de proveedores
Servicios	383	28.50%
Construcción	315	23.40%
Tecnología	303	22.50%
Equipamiento	98	7.30%
Insumos	51	3.80%
Impresos y publicidad	36	2.70%
Electromecánico	34	2.50%
Transportes	31	2.30%
Obsequios y atenciones	24	1.80%
Serv. Licencias de funcionamiento	24	1.80%
Premios	20	1.50%
Producción	15	1.10%
Broadcast	8	0.60%
Honorarios por recuperación de cartera	1	0.10%
Honorarios sin retención por sociedad	1	0.10%
SPS	1	0.10%
Total general	**1,345**	**100**

› Colaboradores

Plantilla

GRI 2-7, 405-1

Total de colaboradores **42,695**

Mujeres	Directores	Gerentes	Operativos
< de 30 años de edad	0	17	8,380
Entre 30 y 50 años de edad	29	137	9,380
> de 50 años de edad	14	15	543
TOTAL	**43**	**169**	**18,303**

Hombres	Directores	Gerentes	Operativos
< de 30 años de edad	0	15	11,756
Entre 30 y 50 años de edad	94	298	11,211
> de 50 años de edad	45	47	714
Total	**139**	**360**	**23,681**

Cargos en la organización	Mujeres	Hombres
Directores	43	139
Gerentes	169	360
Operativos y/o consultores	18,303	23,681
Total	**18,515**	**24,180**

Desglose de plantilla ubicación

2024	Banco Azteca
México	42,695
Guatemala	333
Honduras	409
Panamá	40

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO

› Nuevas contrataciones

GRI 401-1

Banco Azteca

Mujeres	
< de 30 años de edad	3,829
Entre 30 y 50 años de edad	1,564
> de 50 años de edad	40
Hombres	
< de 30 años de edad	5,545
Entre 30 y 50 años de edad	1,594
> de 50 años de edad	40
Total	**7,179**

› Total de bajas

Número de bajas

Mujeres	
< de 30 años de edad	3,941
Entre 30 y 50 años de edad	2,301
> de 50 años de edad	65
Hombres	
< de 30 años de edad	5,320
Entre 30 y 50 años de edad	2,678
> de 50 años de edad	83
Total	**14,388**

Promociones internas	Número	Porcentaje
Total de promociones	**16,551**	**100%**
Mujeres promovidas	8,501	51.37%
Hombres promovidos	8,050	48.63
Porcentaje de promoción interna	38.87%	38.87%

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 405-1 SASB FN-AC-330a.1

› Representación de grupos raciales /étnicos

Categoría laboral	Hombres	Mujeres
Grupos étnico-raciales en la dirección ejecutiva	1	
Grupos étnico-raciales en puestos gerenciales	71	33
Grupos étnico-raciales en puestos operativos	356	368
Total	**829**	
Porcentaje del total de la plantilla	0%	0.4%

› Representación de mujeres en la plantilla

	Número	Porcentaje
Mujeres en la dirección ejecutiva	3	13%
Mujeres en puestos directivos (2a y 3a línea)	94	25%
Mujeres en puestos generadores de ingresos (como ventas)	5	56%
Mujeres en puestos de soporte, no generadores de ingresos (como Recursos Humanos, Legal, TI, etc.)	974	41%
Mujeres en puestos gerenciales	2,041	45%
Mujeres en puestos operativos	19,533	45%
Mujeres en puestos STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas)	217	41%

› Representación de personas con discapacidad y LGBT+

	Banco Azteca			
	Hombres	Mujeres	Total 2024	Porcentaje del total de la plantilla
Personas con discapacidad	104	189	293	0.3%
Comunidad LGBT+	925	757	1,682	1.6%

CAPACITACIÓN

GRI 404-1, FS4

› Capacitación por categoría Laboral

	2021		2022		2023		2024	
Categoría laboral	Participantes	Horas de capacitación	Participantes	Horas de capacitación	Participantes	Horas de capacitación	Participantes	Horas de capacitación
Directivos	347	4,856	433	6,865	362	6,815	182	3,640
Gerenciales	3,109	87,188	3,848	96,310	851	16,475	529	10,580
Operativos y administrativos	39,013	951,724	55,167	1,277,055	2,080	40,269	41,984	839,680
Total	**42,469**	**1,043,768**	**59,448**	**1,380,229**	**3,283**	**63,559**	**42,695**	**853,900**

› Inversión en capacitación

	2023	2024
Inversión total (MXN)	4,939,956.95	$159,500,000

› Capacitación a ejecutivos 2024

SASB FN-IN-270a.4

Categoría laboral	Colaboradores por género Mujer
Liderazgo innovador	1
Total	**1**

› Formación en integridad 2024

Tema	Número de colaboradores	Mujeres	Hombres	Número de horas
Asuntos éticos y Código de Ética (PEIC)	10,275	73%	27%	5,138
Fraudes y Soborno (Prevención de fraudes)	10	80%	20%	1
Prevención de lavado de dinero	14,399	73%	27%	38,817
Derechos Humanos	7	86%	14%	2
Protección de datos personales	3,269	74%	26%	6,538
Medio ambiente (gestión energética)	80	84%	16%	48
Honestel	12,468	73%	27%	3,117
Igualdad y diversidad (Unidad de Género)	3,275	74%	26%	1,637
Ciberseguridad y Protección de datos	56	48%	52%	16

› Capacitación por categoría laboral y edad

Categoría laboral	Mujeres			Hombres		
	Menor a 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menor a 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Directores	0	29	14	0	94	45
Gerentes	17	137	15	15	298	47
Operadores	8,380	9,380	543	11,756	11,211	714
Total	**8,397**	**9,546**	**572**	**11,771**	**11,603**	**806**

› Programas para desarrollar las competencias de los colaboradores

GRI 404-2 SASB FN-AC-270a.3

Programas para formación de los colaboradores para mejorar aptitudes	Alcance **Banco Azteca**
Actitud en el servicio	13
Administración del tiempo	20
Automotivación	17
Comunicación efectiva	2
Creando experiencias que dejan huella	55
Cultivando la resiliencia en tiempos de cambio	5
Desarrolla tu marca personal para el éxito profesional	3
El arte del discurso: comunicar para conectar (presentaciones efectivas)	1
Empowerment, retroalimentación y gestión consciente	10
Gamestorming	4
Imagen personal de impacto	23
Inteligencia emocional	4
La magia de la colaboración: integración de equipo	41
Manejo de estrés	6
Negociación, persuasión e influencia	5
Neuroventas	53
Storytelling: historias para una comunicación exitosa	3
Trabajo en equipo: la clave del éxito	3
Tu carisma y la nueva dimensión del liderazgo	6
Vence los no del cliente	4
Ventas, una relación de valor	9
Total	**287**

› Horas de capacitación por categoría laboral y sexo

Categoría laboral	2024	
	Mujeres	**Hombres**
Directivos	48.5	0
Gerenciales	39.5	13
Operativos y administrativos	45,621.1	3,476
Total de horas de capacitación	**45,709**	**3,489**

› Media de horas de formación por categoría laboral y sexo

Categoría laboral	2024	
	Mujeres	**Hombres**
Directivos	24.25	0
Gerenciales	3.95	13
Operativos y administrativos	4.90	3,476
Total	**33**	**3,489**

› Evaluación de desempeño

GRI 2-4, 404-3

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	40	126	166
Gerentes	162	349	511
Operadores	16,234	20,250	36,484
Total	**16,436**	**20,725**	**37,161**

› Porcentaje respecto a la plantilla (Evaluación de desempeño)

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	93%	91%	91%
Gerentes	96%	97%	97%
Operadores	89%	86%	87%
Total	**89%**	**86%**	**87%**

› Categorías de colaboradores a quienes se imparte la capacitación en seguridad y salud ocupacional

GRI 403-5

	Hombre	Mujer
Directivos	0	0
Gerenciales	0	0
Operativos y administrativos	1,722	4,840
Total	**1,722**	**4,840**

› Capacitación en seguridad y salud ocupacional

Tema	Número de colaboradores	Mujeres	Hombres	Número de horas
Salud (COVID)	3,323	74%	26%	997
Seguridad y salud en el trabajo (Protección Civil)	3,239	74%	26%	4,858

SATISFACCIÓN Y COMPROMISO DE LOS COLABORADORES

› Resultados del índice de Satisfacción del Colaborador para Banco Azteca, IPN por género 2024

	Banco Azteca				
Total de participantes	43,291	51,554	238,456	207,497	540,798
Promotores	34,236	43,217	199,642	160,619	437,714
Pasivos	6,091	5,908	24,308	27,223	63,530
Detractores	2,964	2,429	14,506	19,655	39,554

› Índice de Satisfacción colaborador del IPN por sexo

Banco Azteca						
Sexo	Partici-pantes	Promo-tores	Pasivos	Detrac-tores	IPN	Var 23. vs 24
Mujeres	4,637	3,442	903	292	67.9%	-12.8%
Hombres	38,608	30,764	5,182	2,662	72.8%	-4.0%
Sin información	46	30	6	10	43.5%	N/A
Total	**43,291**	**34,236**	**6,091**	**2,964**	**72.2%**	**-6.9%**

COMUNIDADES

› Donativos y participaciones

2022	2023	2024
Donaciones monetarias	Donaciones monetarias	Donaciones monetarias
102,275,280	$95,018,750	$98,347,500

Productos

CAPTACIÓN

Millones	2021	2022	2023	2024
Número de clientes atendidos	24.8	28.6	30.7	25.2
Desglose no. clientes (mujeres)	13.5	15.4	16.5	13.5
Desglose no. clientes (hombres)	11.3	13.2	14.2	11.7
Desglose no. clientes (30 o <30 años)	10.8	13.4	14.3	7.5
Desglose no. clientes (31 a 45 años)	6.4	7.2	7.8	8.6
Desglose no. clientes (46 a 59 años)	4.3	4.7	5.1	5.7
Desglose no. clientes (60 o >30 años)	3.3	3.4	3.5	3.4

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

Años fiscales	2021	2022	2023	2024
Número de cuentas corrientes y de ahorro (millones)	22.5	25.9	28.9	42.1
Número de consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de débito (Banca personal) (millones)	8.5	9.4	10.6	28.6
Número de cuentas de tarjeta de débito (Banca personal) (millones)	21.7	25.2	27.4	44.8

› Captación Inclusiva

SASB FN-CB-240a.3

› Portafolio de productos de captación para reducir la brecha digital y fomentar la inclusión financiera.

	Años fiscales	2021	2022	2023	2024
		Número de cuentas	Número de cuentas	Número de cuentas	Número de cuentas
Productos que impulsan la Inclusión Financiera	Guardadito	14,646.4	15,725.2	17,177.0	31,619,173
	Guardadito digital	5,471.8	7,067.5	7,767.9	8,438,651
	Guardadito kids	200.8	231.5	250.7	255,889
	Guardadito Amigo Migrante	N/A	N/A	1.2	48,498
	Mi Débito Banco Azteca	191.9	350.9	509.4	595,294
	Nómina	1,383.1	1,764.8	2,216.2	2,714,925
Productos de Alto Valor	Cuenta Somos (mujeres)	135.2	276.8	400.4	562,659
	Débito negocio	241.6	218.8	221.3	222,591
	Debito Azteca	251.7	290.1	344.5	374,088

CRÉDITO

› Préstamos efectivo y líneas de crédito

	2023	2024
Número de préstamos (millones)	12,562,990	13,615,357
Número de tarjetas de crédito	1,955,384	1,505,408
Total de créditos tramitados de forma digital	141,483	237,394
Porcentaje o total de clientes que no tenían historial crediticio	22,560	89,706

› Indicadores de préstamo y crédito por género y rango de edad

Género	Número de préstamos	Número de tarjetas de crédito
Hombres	6,477,139	590,146
Mujeres	7,122,801	681,369
Sin información	15,414	233,893

Rango de edad	Número de préstamos	Número de tarjetas de crédito
30 o < 30 años	3,475,639	271,389
31-45 años	4,817,085	626,241
46-59 años	3,732,129	429,731
60 o > 60 años	1,590,501	178,047

BANCA DIGITAL

Tipo de cartera	2024
Número total de clientes digitales (millones)	25.2
Número de clientes digitales mujeres (millones)	12.9
Número de clientes digitales hombres (millones)	12.3
Número de transacciones digitales totales efectuadas (móvil) (millones)	6,145,949,182

BANCA EMPRESARIAL

› Captación

Indicador	2021	2022	2023	2024
Número de clientes atendidos	6.5	7.3	8.2	6.2
Préstamos y créditos (número/contratos)	12.1	11.5	13.2	19.5

› Crédito (empresarial)

GRI FS6, FS7 SASB FN-CB-000.B FN-CB-240a.1 FN-CB-240a.2

Indicador	2021	2022	2023	2024
Número de clientes atendidos	52	62	56	52
Préstamos y créditos (número/contratos)	82	91	97	92

› Financiamiento sostenible (Ambiental y Social)

FN-IB-410a.2, GRI FS8

Año	Monto de financiamiento (millones de pesos)
2021	$ 3,482.00
2022	$ 4,887.87
2023	$ 7,221.96
2024	$4,862.47
TOTAL	$ 20,454.30

Otros productos

SEGUROS AZTECA Y SEGUROS AZTECA DAÑOS

	Seguros Azteca			
Indicador	2021	2022	2023	2024
Cuota mercado por producto o servicio	1,32%	1,11%	0,86%	0.67%
Número de clientes atendidos	6.286.478	6.331.299	6.599.962	6,979,515
Número de pólizas de propiedad y accidente vigentes	1.223.526	693.510	943.441	1,080,676
Número de pólizas de vida vigentes	5.062.952	5.637.789	5.651.301	5,898,839

SASB FN-IN-000.A

Años fiscales	2020-21	2021-22	2021-23	2021-24
Número de pólizas (vigentes al cierre) - Total	6.286.478	6.331.299	6.599.962	6,979,515
Automóvil	302.259	254.112	265.992	301,300
Incendio	NA	NA	NA	NA
Accidentes personales	284.810	329.550	477.301	528,791
Vida	5.062.952	5.633.518	5.651.301	5,898,839
Migrante	NA	4.271	5.220	2,174
Protección mujer	28.336	48.323	87.082	111,336
Protección infarto	25.161	33.016	67.683	100,703
Cobertura médica	NA	23.893	40.905	34,976
Protección COVID	16.429	4.188	4.121	1,038
Fraude	566.479	NA	NA	NA
Riesgos diversos	52	428	357	358
Valor de la prima emitida (a cierre) - Total (MDP)	6.827.372.685	6.957.994.873	6.410.360.265	5,938,342,154
Automóvil	353.136.984	251.378.978	342.443.779	449,398,878
Accidentes personales	6.936.266	82.401.285	74.143.685	262,076,570
Vida	4.958.585.158	3.809.800.513	4.344.272.774	3,327,093,116
Migrante	NA	1.181.900	1.444.650	617,022
Protección mujer	6.446.373	12.850.832	22.546.014	29,023,660
Protección infarto	5.732.037	8.796.650	17.521.257	26,280,774
Cobertura médica	NA	NA	12.842.745	15,175,200
Protección COVID	5.377.760	1.476.846	1.537.016	435,584
Fraude	34.957.924	17.533.466	6.329.843	NA
Riesgos diversos	1.456.200.183	2.772.574.401	1.587.278.504	1,828,241,351

› Inversión (específica de la aseguradora) (valor total cartera)

(Cifras en millones de pesos)

SASB FN-IN-410a.1

Desglose por tipo de activo (%)	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Gubernamentales	76,7%	90,73%	91,00%	84%
Corporativos	18%	4,87%	1,00%	4%
Crédito	4%	3,67%	1,00%	3%
Renta Variable	1%	0,74%	1,00%	NA
Otros	NA	NA	6%	8%
Desglose por tipo de sector (%)				
Sector financiero - Empresas financieras	NA	NA	1,0%	NA
Servicios - Comunicaciones	NA	NA	0,8%	2.3%
Servicios - Otros servicios	NA	NA	0,2%	13.2%
Gobierno central	76,7%	90,7%	91,0%	84.5%

AFORE AZTECA

Indicador	2021	2022	2023	2024
Cuota mercado por producto o servicio	4.00%	4.30%	4.65%	0.67%
Ingresos monetarios generados	79.8	63.7	82.5	1,650 Miles de millones
Número de clientes atendidos (TOTAL)	7.4 M	8.4 M	9.1 millo-nes	8.1 M
Número de clientes MUJERES	3.4 M	3.9 M	4.3 M	3.6 M
Número de clientes HOMBRES	4.0 M	4.5 M	4.9 M	4.4 M
Número de clientes de 30 años o menos	1.5 M	1.8 M	2.2 M	2.1 M
Número de clientes entre 31 y 45 años	3.0 M	3.3 M	3.5 M	3.1M
Número de clientes entre 45 y 59 años	1.9 M	2.1 M	2.2 M	1.9
Número de clientes adultos ma-yores (> 60 años)	1.0 M	1.0 M	1.2 M	939,000

SASB FN-AC-000.B

Años fiscales	2021	2022	2023	2024
Número de cuentas ad-ministradas - cesantía	16.26 M	17.43 M	18.03 M	17.4 M
% corporativas	0%	0%	0%	0%
% suscripción individual	100%	100%	100%	100%

› Inversiones responsables en la cartera de Afore

Años fiscales	2021		2022		2023		2024	
Inversiones responsables por clase de activo	% de exposición en la cartera	Vencimiento promedio	% de exposición en la cartera	Vencimiento promedio	% de exposición en la cartera	Vencimiento promedio	% de exposición en la cartera	Vencimiento promedio
Renta Variable	2.27%	N/A	1.60%	N/A	1.25%	N/A	1.45%	N/A
Deuda Privada	2.86%	5.6 años	3.70%	5.81 años	5.17%	6.46 años	5.0%	6.15 años

› Punto Casa de Bolsa

	Casa de Bolsa		
Indicador	2022	2023	2024
Cuota mercado por producto o servicio	0.10 % a 0.50 por operación	0.10 % a 0.50 por operación	0.10%
Número de clientes atendidos (TOTAL)	3,012	2,303	3,492
Desglose clientes (número de mujeres)	NA	540	945
Desglose clientes (número de hombres)	NA	1,478	2,544
Desglose clientes rango edad(30 o <30 años)	NA	303	412
Desglose clientes rango edad (31-45años)	NA	989	1,823
Desglose clientes rango edad (46-59 años)	NA	496	797
Desglose clientes rango edad (60 o >60 años)	NA	230	460

*NA: No aplica, no fue llenado en años previos

› Número y valor de las transacciones de suscripción, asesoramiento y bursatilización

SASB FN-IB-000.A

Años fiscales	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Transacciones (número)	598,250	684,114	722,000	781,605	N/A
Desglose (número):					
Bursatilización	598,250	684,114	722,000	781,605	N/A
Transacciones (valor MDP)	1,927,328	1,650,289	1,467,406	1,880,420	N/A
Desglose (MDP):					
Bursatilización	1,927,328	1,650,289	1,467,406	1,880,420	N/A

Número (Cantidad) y valor (MDP) de inversiones por sector
Número y valor de las inversiones y los préstamos de propiedad por sector
Desglose por tipo de sector (%)

› Número y valor de las inversiones y los préstamos de propiedad por sector (porcentaje)

SASB FN-IB-000.B

Años fiscales	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Desglose por tipo de sector (%) (Incluir los 10 principales)					
Financiero	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

› Número y valor de las transacciones de creación de mercado en renta fija, acciones, divisas, derivados, y productos básicos

SASB FN-IB-000.C

Años fiscales	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
	Desglose (%)			
Renta fija	87.55%	88.21%	99.95%	N/A
Acciones	12.45%	11.79%	0.05%	N/A

En contacto con el planeta

Emisiones

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

› Emisiones alcance 1 y 2 (tCO_2e)

Banco Azteca	2022	2023	2024	Meta 2025
Alcance 1	2,115.71	20.06	210.39	8,610
Alcance 2	27,840	29,784	30,192	45,000

› Vuelos Banco Azteca, 2024

	Distancia (km)	kg de CO_2 liberado - aéreo	tCO_2e
Banco Azteca	1,513,177.65	191,654	191.65

› Emisiones Alcance 3 (tCO_2e)

	2022	2023	2024	Meta 2025
Alcance 3	2,311	51.01	191.65	190

› Agua

› Consumo de agua (m^3)

Banco Azteca	2022	2023	2024	Meta 2025
Consumo de agua	155,850	159,969	158,212	159,091

Indicadores Operativos

Anticorrupción

GRI 205-2

COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE PLD/FT

Número total y porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se comunicaron las políticas y procedimientos para PLD/FT.

	2020	2021	2022	2023	2024
Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%

GRI 205-2

› Número total y porcentaje de colaboradores a quienes se hayan comunicado las políticas y procedimientos para PLD/FT, desglosados por categoría laboral y región.

	2022		2023		2024	
Categoría laboral	Número total	Porcentaje	Número total	Porcentaje	Número total	Porcentaje
Directores	968	100%	638	100%	4731	100%
Gerentes	4,393	100%	4,324	100%	4,683	100%
Jefes	45	100%	35	100%	48	100%
Coordinadores	128	100%	125	100%	144	100%
Colaboradores administrativos y de sucursales	42,017	100%	43,033	100%	43,392	100%

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

GRI 205-2

› Número total y porcentaje de empleados a quien se comunicó las políticas y procedimientos PLD/FT

	2023	2024
Número total	48,155	49,001
Porcentaje	100%	100%

› Número total de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre PLD/FT

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Banco Azteca	6	5	5	5	5	5

GRI 205-2

Año	Número total de miembros del Consejo de Administración que han recibido información sobre las políticas / procedimientos anticorrupción	Porcentaje de miembros del Consejo de Administración que han recibido información sobre las políticas / procedimientos anticorrupción	Número total de empleados que han recibido información sobre las políticas / procedimientos anticorrupción	Porcentaje de empleados que han recibido información sobre las polititcas / procedimientos anticorrupción
2021	10	100%	32,735	78%
2022	10	100%	55,466	98.52%
2023	10	100%	41,587	98%
2024	10	100%	49,001	100%

› Prevención de fraudes

SASB FN-CF-230a.2

› Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude

Millones de pesos	2021	2022	2023	2024
Valor monetario de pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas	$20.50	$80.94	$26.31	$55.3
Valor pérdidas por fraude relacionado con tarjetas por fraude con tarjeta no presente	$20.10	$76.72	$26.31	$7.1
Valor pérdidas por fraude relacionado con tarjetas por fraude con tarjeta presente u otros fraudes	$0.40	$4.22	$10.51	$48.2

› Privacidad de datos

GRI 418-1 SASB FN-CF-230a.1

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

	2022	2023	2024
Cantidad de reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización (ARCO)	20	50	54
Cantidad de reclamaciones de autoridades regulatorias (INAI)	8	8	12

FN-CF-220a.1

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

	2021	2022	2023	2024
Número de titulares de cuenta individuales cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	4,527,964	20,499,387	19,255,024	24,387,365

Estándares de divulgación

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	**Grupo Elektra S.A.B. de C.V. y sus negocios Tiendas Elektra, Italika y Banco Azteca,** han reportado de conformidad con los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.
GRI 1 Utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 1 Fundamentos 2021			
GRI 2 Contenidos generales 2021	2-1	Detalles de la organización	8, 94, 95, 118, 149
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	10, 12
	2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	La información presentada corresponde al desempeño alcanzado por Grupo Elektra y sus empresas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024. Frecuencia: anual. 241
	2-4	Reexpresiones de información	85, 116, 146, 147, 192, 200, 201, 207, 208, 212, 214, 215, 219, 225
	2-5	Verificación externa	228
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	8, 52, 94, 95, 105, 118, 128, 203, 216
	2-7	Empleados	63, 139, 204, 209, 216
	2-8	Trabajadores que no son empleados	Todos los colaboradores de Grupo Elektra y sus empresas son empleados. 141
	2-9	Estructura de gobernanza y su composición	El papel del CEO y el presidente está dividido y el presidente no es ejecutivo pero no es independiente. 32, 163
	2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	32, 163
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	32, 163
	2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	32, 163
	2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	32, 33, 128, 163, 164
	2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Informe de Sustentabilidad es preparado por la Dirección de Sustentabilidad de Grupo Salinas y las áreas involucradas en la gestión de los temas materiales de Grupo Elektra y sus Unidades de Negocio. 32, 163
	2-15	Conflictos de interés	32, 40, 42
	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	35, 47, 163
	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	32, 39

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 2 Contenidos generales 2021	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Se lleva a cabo una autoevaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno. Para más información, consulta nuestro Informe Anual 2023. 32, 163
	2-19	Políticas de remuneración	Restricciones de confidencialidad. Por temas de seguridad y confidencialidad de nuestros colaboradores no se reportará la información de este indicador. 35, 166
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	Restricciones de confidencialidad. Por temas de seguridad y confidencialidad de nuestros colaboradores no se reportará la información de este indicador. 35, 166
	2-21	Ratio de compensación total anual	Restricciones de confidencialidad. Por temas de seguridad y confidencialidad de nuestros colaboradores no se reportará la información de este indicador.
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4, 9
	2-23	Compromisos de políticas	43
	2-24	Incorporación de los compromisos de políticas	41, 43
	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	43
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	45, 47, 48, 196, 203, 204, 208, 216
	2-27	Cumplimiento de leyes y regulaciones	Cero casos de incumplimiento de la legislación y normativas, y cero multas por incumplimientos. 40, 41, 107
	2-28	Pertenencia a asociaciones	24, 128, 163
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	26
	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	63, 139
GRI 3 Temas materiales 2021			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	26, 27, 98, 121, 158
	3-2	Lista de temas materiales	26, 27, 98, 121, 158
	3-3	Gestión de temas materiales	32, 33, 41, 45, 50, 52, 58, 59, 64, 68, 70, 74, 76, 77, 83, 85, 104, 109, 112, 115, 116, 128, 132, 141, 142, 143, 144, 146, 163, 176, 182, 192

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 200: Estándares económicos			
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	50
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	176
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	En 1994 establecimos un plan de pensiones para nuestros colaboradores, incluyendo a nuestros funcionarios. Al 31 de diciembre de 2024, el pasivo relacionado con dichos planes ascendió a Ps.996.6 millones. Para más información, consulta nuestro Informe Anual 2024.
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	50
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	76
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	76
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	52, 107, 128
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	41, 52
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	33, 41, 42, 164, 225, 226
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	41
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	39, 41
GRI 207 Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	51
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	51
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	51
	207-4	Presentación de informes país por país	51
GRI 300: Estándares ambientales			
GRI 301 Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	128
	301-2	Insumos reciclados utilizados	87
	301-3	Productos y materiales de envasado recuperados	87
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	83, 115, 144
	302-2	Consumo de energía fuera de la organización	83, 115, 144
	302-3	Intensidad energética	83, 115, 144
	302-4	Reducción del consumo energético	83, 115, 144
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	83, 115, 144
GRI 304 Biodiversidad 2016	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	No existen puntos de contacto cercanos a Áreas Naturales Protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 304 Biodiversidad 2016	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Nuestra operación no genera un impacto directo en la biodiversidad; no obstante, efectuamos nuestras actividades con un enfoque de protección al medio ambiente y el uso eficiente de los recursos.
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	N/A
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	No procede. Al no contar con puntos de contacto cercanos a Áreas Naturales Protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas, no afectamos el hábitat de este tipo de especies.
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	85, 116, 146, 192, 201, 208, 215, 225
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	85, 116, 146, 192, 201, 208, 215, 225
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	85, 116, 146, 192
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	85, 116, 146, 192
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	85, 116, 201, 208, 215, 225
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No procede. En la operación no existe la emisión de este tipo de sustancias.
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Información no disponible o incompleta. Los métodos de cálculo se encuentran en proceso de revisión para tener una estimación más certera en el mediano plazo.
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	52, 130
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	52, 130
GRI 400: Estándares sociales			
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	62, 111, 112, 139, 196, 209, 217
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	68, 112
	401-3	Permiso parental	Información no disponible o incompleta. Los métodos de cálculo se encuentran en proceso de revisión para contar con datos específicos en el mediano plazo.
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	141
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	142
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	70, 143
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	142
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	74, 112, 113, 141, 142, 206, 213, 214,220

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	70, 141, 143
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	70, 74, 141, 142
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	141
	403-9	Lesiones por accidente laboral	213, 214
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	213, 214
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	64, 198, 205, 210, 218
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	64, 68, 112, 140, 206, 211, 219
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	67, 200, 207, 212, 219
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	63, 196, 197, 204, 209, 210, 216, 217
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Información confidencial. Por cuestiones de seguridad, Grupo Elektra no reporta esta información.
GRI 406 No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el periodo de reporte, no hubo casos de discriminación.

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
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 el periodo de reporte, no hubo operaciones en las que el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva pudiera estar en riesgo 52, 130
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Durante el periodo de reporte, no hubo operaciones con riesgo significativo de trabajo infantil. 52, 130
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Durante el periodo de reporte, no hubo operaciones con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio. 52, 130
GRI 410 Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	En Grupo Elektra contamos con un proceso de debida diligencia en derechos humanos para todos nuestros proveedores. 54
GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Durante el periodo de reporte, no hubo casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas.
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	76, 114, 207
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	En Grupo Elektra no hemos identificado impactos negativos en las comunidades de los lugares donde tenemos presencia. 76, 114, 207

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	52
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	52
GRI 415 Política pública 2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	77
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	60, 134, 176, 182
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2024, no hubo casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	57, 58, 109, 132, 134
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	57, 109, 132
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En 2024, no hubo casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2024, no tuvimos ninguna filtración de datos. 59, 109, 227

Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS)		
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	36, 149
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	35
FS3	Procesos de supervisión para la aplicación y el cumplimiento por parte de los clientes respecto a los requisitos medioambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones.	22, 38, 168
FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	64, 67, 195, 202, 207, 215
FS5	Interacciones con clientes, sociedades participadas, socios empresariales relacionados con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	174
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y por sector	219
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosada por finalidad	149, 222
FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para generar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado por propósito	154, 222
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Todos nuestros procesos son auditados anualmente con la finalidad de identificar mejoras. 36, 39, 40, 164
FS10	Porcentaje y número de empresas en la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en cuestiones medioambientales o sociales	177, 178, 179

Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS)		
FS11	Porcentaje de activos evaluados positiva y negativamente desde el punto de vista medioambiental o social	177, 178, 179
FS12	Política(s) de votación aplicada(s) a cuestiones medioambientales o sociales para las acciones sobre las que la organización informante posee el derecho de voto o aconseja sobre el voto.	34, 162
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	54
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	54, 149
FS15	Políticas para el correcto diseño y oferta de productos financieros y servicios	54, 149
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	182

Índice SASB / Tiendas Elektra

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Parámetros de actividad	CG-EC-000.A	Medida de la actividad de los usuarios definida por la entidad	Porcentaje de ventas totales y por marketplace. 203
	CG-EC-000.C	Número de envíos	97, 110, 202, 203
	CG-MR-000.A	Número de: (1) ubicaciones de venta al por menor y (2) centros de distribución	10, 110
	CG-MR-000.B	Superficie total de: (1) espacio de venta al por menor y (2) centros de distribución	Consulta nuestro Informe Anual 2024. 110
Infraestructura de hardware Gestión de la energía y el agua Gestión de la energía en el comercio minorista y la distribución	CG-EC-130a.1 CG-MR-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	115
	CG-EC-130a.2	(1) Total de agua extraída, (2) total de agua consumida, porcentaje de cada una en regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	Información no disponible. La contabilización excede los métodos de cálculo.
	CG-EC-130a.3	Debate sobre la integración de las consideraciones medioambientales en la planificación estratégica de las necesidades de los centros de datos.	En Grupo Elektra nos comprometemos a integrar consideraciones medioambientales en la planificación estratégica de nuestras necesidades de centros de datos.
Estándares publicitarios y de protección de datos	CG-EC-220a.1	Número de usuarios cuya información se utiliza con propósitos secundarios	59
	CG-EC-220a.2	Descripción de las políticas y las prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del usuario	59

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Contratación, inclusión y rendimiento de los empleados	CG-EC-330a.1	Compromiso de los empleados en porcentaje	200, 207
	CG-EC-330a.2	(1) Tasa de rotación voluntaria y (2) involuntaria de todos los empleados	204
	CG-EC-330a.3	Porcentaje de (1) representación de género y (2) representación de grupos de diversidad para (a) dirección ejecutiva, (b) dirección no ejecutiva, (c) empleados técnicos y (d) todos los demás empleados	204
	CG-EC-330a.4	Porcentaje de empleados técnicos que necesitan un visado de trabajo	Información no disponible.
Seguridad de datos	CG-EC-230a.1 CG-MR-230a.1	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	En Grupo Elektra tenemos un enfoque integral para identificar y abordar los riesgos en materia de seguridad de los datos. Para ello contamos con políticas y procedimientos robustos para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, definidos y validados por Grupo Salinas. 59
	CG-EC-230a.2 CG-MR-230a.2	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de usuarios afectados	Cero filtraciones de datos y cero usuarios afectados. 59

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Empaque y distribución de productos	CG-EC-410a.1	Huella total de gases de efecto invernadero (GEI) de los envíos de productos	Contamos con iniciativas para reducir la huella de carbono; la medición del impacto se realiza de conformidad con el plan estratégico climático. 115
	CG-EC-410a.2	Debate sobre estrategias para reducir el impacto medioambiental del envío de productos	110, 115
Prácticas laborales	CG-MR-310a.2	Tasa de rotación (1) voluntaria y (2) involuntaria de los empleados de tienda	204
	CG-MR-310a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral	En el periodo de reporte no existieron incumplimientos de este tipo.
Diversidad e inclusión en la fuerza laboral	CG-MR-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/ étnicos en (1) la dirección y (2) todos los demás empleados	204
	CG-MR-330a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la discriminación en el empleo	En el periodo de reporte no existieron incumplimientos de este tipo.

› Índice SASB / Italika

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Parámetros de actividad	TR-AU-000.A	Número de vehículos fabricados	119, 139, 209
	TR-AU-000.B	Número de vehículos vendidos	139
Seguridad de producto	TR-AU-250a.1	Porcentaje de modelos de vehículos clasificados por los programas NCAP con una puntuación general de seguridad de cinco estrellas, por región	Nuestros vehículos no cuentan con tal clasificación, pero cumplen con la normativa en materia de seguridad y los cascos utilizados por los pilotos de pruebas están certificados bajo el estándar DOT o ECE, de acuerdo con la NOM-206-SCFI/SSA2-2018. 134
	TR-AU-250a.2	Número de reclamaciones por defectos relacionados con la seguridad, porcentaje investigado	Cero. 134, 209
	TR-AU-250a.3	Número de vehículos retirados	Cero.
Prácticas laborales	TR-AU-310a.1	Porcentaje de colaboradores activos bajo contratos colectivos	139
	TR-AU-310a.2	(1) Número de paros y (2) días de inactividad totales	Cero. 213, 214

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Ahorro de combustible y emisiones en fase de uso	TR-AU-410a.1	Consumo medio de combustible de los vehículos de pasajeros, ponderado en función de las ventas, por regiones	144
	TR-AU-410a.2	Número de (1) vehículos de emisiones cero (ZEV), (2) vehículos híbridos y (3) vehículos híbridos enchufables vendidos	209
	TR-AU-410a.3	Debate sobre la estrategia para gestionar el ahorro de combustible y los riesgos y oportunidades de las emisiones de la flota	Información no disponible.
Aprovisionamiento de materiales	TR-AU-440a.1	Descripción de la gestión de los riesgos asociados al uso de materiales críticos	130
Eficiencia y reciclaje de materiales	TR-AU-440 b.1	(1) Cantidad total de residuos procedentes de la fabricación, (2) porcentaje reciclado	148
	TR-AU-440 b.2	(1) Peso del material recuperado al final de su vida útil, (2) porcentaje reciclado	148
	TR-AU-440 b.3	Reciclabilidad media de los vehículos vendidos	148

Índice SASB / Banco Azteca

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Parámetros de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeñas empresas	14, 220
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) particulares, (b) pequeñas empresas y (c) empresas	154, 222
	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) propiedad y accidentes, (2) vida, (3) reaseguro asumido	13, 223
	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una (1) cuenta de tarjeta de crédito y (2) cuenta de tarjeta de débito prepago activas	220
	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito prepago	220
	FN-AC-000.B	Total de activos bajo custodia y supervisión	224
	FN-IB-000.B	(1) Número y (2) valor de las inversiones y préstamos propios por sector	224, 225

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Privacidad del Cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios	227
	FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente	59
Seguridad de datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	59, 227
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraude relacionado con tarjetas derivadas de (1) fraude con tarjeta no presente y (2) fraude con tarjeta presente y otros fraudes	42, 60, 227
	FN-CF-230a.3 FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	59
	FN-CB-230a.1	(1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje de violaciones de datos personales, (3) número de titulares de cuentas afectados	59
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) monto de préstamos sobresaliente calificado para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	222
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) importe de los préstamos vencidos y en situación de impago o sujetos a prórroga que pueden acogerse a programas diseñados para promover el desarrollo de las pequeñas empresas y las comunidades	222
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados	150, 221
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos	184
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-AC-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, quejas iniciadas por consumidores, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	Información no disponible.
	FN-AC-270a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales asociados a la comercialización y comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y recurrentes	59
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios	64, 219

Tema	Código	Parámetro	Página / respuesta directa
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos de seguros a clientes nuevos y recurrentes	59
	FN-IN-270a.2	Ratio de reclamaciones	170
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	170
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios	64, 218
Incorporación de factores medioambientales, sociales y de gobernanza en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo	223
	FN-IN-410a.2 FN-IB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones	154, 176, 225
Diversidad e Inclusión Laboral	FN-AC-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados	217
	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector	182
Emisiones financiadas	FN-AC-410b.1 FN-CB-410b.1 FN-IN-410c.1	Emisiones financiadas brutas absolutas, desglosadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	182
Emisiones financiadas	FN-AC-410b.2	Cantidad total de activos bajo gestión (AUM) incluidos en la divulgación de emisiones financiadas	182
	FN-AC-410b.3	Porcentaje del total de activos bajo gestión (AUM) incluidos en el cálculo de emisiones financiadas	182
	FN-AC-410b.4 FN-CB-410b.4 FN-IN-410c.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas	182
	FN-CB-410b.2 FN-IN-410c.2	Exposición bruta para cada sector por clase de activos	182
	FN-CB-410b.3 FN-IN-410c.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas	182
Ética Corporativa	FN-AC-510a.1 FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	Durante 2024 no se registraron pérdidas relacionadas a procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera, bajo el concepto de ética empresarial, que entendemos, está bajo un contexto de auditorías financieras y corrupción. 39, 172
	FN-AC-510a.2 FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	45, 172

AuditaRSE

Carta de Verificación Independiente

A los Grupos de Interés de Grupo Elektra, S.A.B. de C.V.
Presente

AuditaRSE, a solicitud del Grupo Elektra, S.A.B. de C.V. (Grupo Elektra), ha realizado la verificación independiente de su Informe de Sustentabilidad correspondiente al año 2024.

Alcance

El alcance de la verificación consistió en revisar el contenido y los indicadores de desempeño presentados en el informe referentes a los temas Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), donde las opiniones contenidas en el documento verificado y su elaboración son responsabilidad de Grupo Elektra.

Nuestro trabajo se basó en emitir una opinión independiente y responsable sobre la fiabilidad de la información contenida en el informe, mediante la obtención de evidencias apropiadas y suficientes para tal propósito.

En la revisión se tomaron como base las normas ISAE 3000, Accountability AA1000, los Estándares GRI considerando el nivel de aplicación de conformidad, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, así como los Estándares de Contabilidad sobre Sostenibilidad (SASB) y los Estándares de Evaluación de Sostenibilidad Corporativa (CSA) para los sectores aplicables a las operaciones del Grupo.

Proceso de Verificación

La verificación fue realizada llevándose a cabo las siguientes actividades:

- Físicas: Mediante la validación y análisis de los aspectos descritos en el informe.
- Testimoniales: A través de entrevistas con la coordinación de la elaboración del informe y los responsables de recopilar la información, a fin de validar las evidencias del contenido y conocer la gestión y profundidad de los programas de trabajo.
- Documentales: Mediante el examen de muestras de datos e información contenidos en el informe a través de:
  - Verificar la existencia de evidencias externas e internas que respaldan la información presentada.

AuditaRSE

- Revisar los sistemas, procesos y procedimientos de recopilación, consolidación y reporte de datos que se presentan de manera agregada.
- Consultar el Portal de la empresa y páginas web descritas en el informe para corroborar algunos de los datos contenidos que hacen referencia a fuentes y temas específicos en forma detallada.
- Validar la consistencia de la información presentada con relación al informe anterior y el seguimiento a programas e indicadores relevantes.

Dentro del proceso de revisión, fueron considerados los Estándares GRI determinados en el Estudio de Materialidad y otros provenientes del contenido del informe, habiendo validado también el apego a los Estándares de Contabilidad sobre Sostenibilidad (SASB) y a los Estándares de Evaluación de Sostenibilidad Corporativa (CSA) para los sectores comercial y financiero aplicables a las operaciones de las empresas que integran el Grupo, donde determinamos como cumplidos los que presentamos en el Anexo 1.

Conclusiones

Derivado de los trabajos de verificación realizados al presente informe, pudimos apreciar el desarrollo continuo de implementación y seguimiento de los diversos programas y actividades que responden a la estrategia del Grupo en el cumplimiento de los requerimientos de sus diversos grupos de interés.

El no contar con evidencia alguna que haga notar diferencias y contradicciones en la información presentada, consideramos que el **Informe de Sustentabilidad 2024 de Grupo Elektra, S.A.B. de C.V**, muestra datos fidedignos y éstos representan de manera coherente y razonable los resultados del periodo informado de conformidad con los Estándares GRI, así como la inclusión de los Estándares SASB y de los Estándares CSA aplicables a los sectores operativos del Grupo y el apego a los Principios del Pacto Mundial y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Ciudad de México, a 11 de agosto de 2025.



C.P. Guillermo Suárez Soriano
AuditaRSE

AuditaRSE

ANEXO 1

DETALLE DE ESTANDARES DETERMINADOS COMO CUMPLIDOS EN LA VERIFICACION DEL INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2024 DEL GRUPO ELEKTRA, S.A.B. DE C.V.

ESTANDARES GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)				
1	2-22	205-1	305-3	403-8
2	2-23	205-2	305-4	403-9
2-1	2-24	205-3	305-5	403-1
2-2	2-25	206-1	306-1	404-1
2-3	2-26	207-1	306-2	404-2
2-4	2-27	207-2	306-3	404-3
2-5	2-28	207-3	306-4	405-1
2-6	2-29	207-4	306-5	410-1
2-7	2-30	301-1	308-1	413-1
2-9	3	301-2	308-2	414-1
2-10	3-1	301-3	401-1	414-2
2-11	3-2	302-1	401-2	416-1
2-12	3-3	302-2	403-1	416-2
2-13	201-1	302-3	403-2	417-1
2-14	201-2	302-4	403-3	417-2
2-15	201-3	302-5	403-4	417-3
2-16	203-1	303-5	403-5	418-1
2-17	203-2	305-1	403-6	
2-18	204-1	305-2	403-7	

SUPLEMENTO SECTORIAL FINANCIERO GRI
FS1
FS2
FS3
FS4
FS5
FS6
FS7
FS8
FS9
FS10
FS11
FS12
FS13
FS14
FS15
FS16

ESTANDARES DE EVALUACION DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (CSA)			
NEGOCIO FINANCIERO		NEGOCIO COMERCIAL	
1.2.2	2.4.3	1.2.1	2.6.2
1.2.5	2.5.2	1.2.6	2.6.3
1.2.6	2.5.3	1.7.3	3.1.6
1.3.1	3.1.1	1.7.4	3.4.3
1.3.2	3.1.2	1.8.3	3.4.4
1.5.2	3.3.4	2.2.2	3.4.5
1.5.4	3.3.5	2.4.2	3.6.1
1.9.8	3.4.3	2.5.2*	3.6.2
2.1.1	3.5.1	2.6.1	
2.2.1	3.5.2		
2.3.1*	3.6.1		
2.4.1	3.7.1		
2.4.2			

*Cumplimiento parcial al informar sólo el consumo de agua

ESTANDARES DE CONTABILIDAD SOBRE SOSTENIBILIDAD (SASB)							
TIENDAS ELEKTRA		ITALIKA		BANCO AZTECA			
CG-MR-000.A	CG-EC-220a.1	TR-AU-000.A	TR-AU-410a.1	FN-CB-000.A	FN-CB-410b.3	FN-AC-510a.1	FN-IN-270a.3
CG-MR-000.B	CG-EC-220a.2	TR-AU-000.B	TR-AU-410a.2	FN-CB-000.B	FN-CB-410b.4	FN-AC-510a.2	FN-IN-270a.4
CG-MR-130a.1	CG-EC-230a.1	TR-AU-250a.1	TR-AU-440a.1	FN-CB-230a.1	FN-CB-510a.1	FN-CF-000.A	FN-IN-410a.1
CG-MR-230a.1	CG-EC-230a.2	TR-AU-250a.2	TR-AU-440b.1	FN-CB-230a.2	FN-CB-510a.2	FN-CF-000.B	FN-IN-410a.2
CG-MR-230a.2	CG-EC-330a.1	TR-AU-250a.3	TR-AU-440b.2	FN-CB-240a.1	FN-AC-000.B	FN-CF-220a.1	FN-IN-410c.1
CG-MR-310a.2	CG-EC-330a.2	TR-AU-310a.1	TR-AU-440b.3	FN-CB-240a.2	FN-AC-270a.2	FN-CF-220a.2	FN-IN-410c.2
CG-MR-330a.1	CG-EC-330a.3	TR-AU-310a.2		FN-CB-240a.3	FN-AC-270a.3	FN-CF-230a.1	FN-IN-410c.3
CG-EC-000.A	CG-EC-410a.1			FN-CB-240a.4	FN-AC-330a.1	FN-CF-230a.2	FN-IN-410c.4
CG-EC-000.C	CG-EC-410a.2			FN-CB-410a.1	FN-AC-410b.1	FN-CF-230a.3	FN-IB-000.A
CG-EC-130a.1				FN-CB-410a.2	FN-AC-410b.2	FN-IN-000.A	FN-IB-000.B
				FN-CB-410b.1	FN-AC-410b.3	FN-IN-270a.1	FN-IB-000.C
				FN-CB-410b.2	FN-AC-410b.4	FN-IN-270a.2	FN-IB-410a.2

Contacto

GRI 2-3

Para obtener más información sobre este reporte o los temas referentes a la sustentabilidad en Grupo Elektra, comunícate con:

César Cano García
Director de Sustentabilidad
ccano@gruposalinas.com.mx

Periférico Sur 4277,
Col. Fuentes del Pedregal,
C.P. 14141, Ciudad de México