

ADAPTABILIDAD *con liderazgo*

GARANTÍA DE SOSTENIBILIDAD

Informe Sostenible 2020



CRÉDITO REAL[®]

Contenido

1 Crédito Real hoy

Cifras relevantes	5
Acontecimientos recientes	6
Mensaje del Presidente del Consejo	7
Mensaje del Director General	9
Nuestra historia	11
Estructura corporativa	14

2 Resiliencia

Productos de Crédito	16
Modelo de negocio	22
Materialidad	23
Ventajas competitivas	25

3 Transformación Capital Intelectual

Cadena de Valor	27
Digitalización	28

4 Liderazgo Capital Financiero

Estrategia fiscal	32
-------------------	----

5 Colaboración Capital Humano

Talento	34
Diversidad e Inclusión	35
Plan de beneficios y compensaciones	43
Prácticas de remuneración	46
Desarrollo y capacitación de talento	47
Bienestar	52
Inclusión financiera	54
Educación financiera	55
Empoderamiento de la mujer	57

6 Enfoque Capital social y relacional

Relación con grupos de interés	59
Código de Ética y Conducta	64
Derechos del niño y principios empresariales	65
Derechos humanos	66
Filosofía	67
Cultura Azul	68

7 Compromiso Capital natural e industrial

Energía	72
Emisiones	74
Agua	75
Materiales y residuos	76

8 Gobierno corporativo y transparencia

Gobierno corporativo	78
Gestión de riesgos	81
Transparencia	84

9 Reconocimientos

Premios, reconocimientos y distintivos de CR	87
Asociaciones a las que pertenecemos	89
Nuestra contribución a los ods	90

10 Acerca de este informe

Índice de contenidos GRI	94
Carta de Verificación externa	102

11 Estados Financieros Consolidados

Información para inversionistas	166
Agradecimientos	167

Crédito Real

hoy



GRI 102-2, 102-7

CRÉDITO REAL ES UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA CON **PRESENCIA EN MÉXICO, ESTADOS UNIDOS, COSTA RICA, PANAMÁ, HONDURAS Y NICARAGUA,**

y que por más de 27 años se ha dedicado a ofrecer soluciones financieras innovadoras a los segmentos de ingresos medios y bajos de la población, los cuales históricamente han estado poco atendidos por el sistema de banca tradicional – todo esto, a través de una sólida, escalable y bien diversificada plataforma que agrupa principalmente las siguientes líneas de negocio: créditos con pago vía nómina, créditos para pequeñas empresas, créditos para autos usados y créditos personales para el consumo.

Las acciones de Crédito Real se encuentran listadas en la Bolsa Mexicana de Valores bajo la clave y serie "CREAL*" (Bloomberg: "CREAL*:MM"), formamos parte del índice FSTE BIVA y a partir de 2020 del S&P/BMV Total Mexico ESG Index.



CIFRAS relevantes

GRI 102-7, 201-1
SASB/FN-CB-000.B

MARGEN FINANCIERO
MXN\$5,538.6 MDP

CARTERA DE CRÉDITO
MXN\$51,134.4 MDP

COLABORADORES
657

UTILIDAD NETA
MXN\$756.3 MDP

ÍNDICE DE CARTERA VENCIDA
3.3%

CONSUMO ENERGÉTICO
1,115.7 GJ

CAPITALIZACIÓN
31.4%*

CRÉDITOS OTORGADOS EN EL AÑO
178,887

HORAS DE CAPACITACIÓN
34,177 HORAS

MDP: Millones de Pesos
*Se calcula sobre la cartera total

ACONTECIMIENTOS recientes



ENERO 2021

El 8 de enero, adquirimos y pagamos conjuntamente con dos fondos de inversión administrados a través de un vehículo de propósito específico, de un paquete de derechos de crédito y derechos de cobro así como derechos fideicomisarios, de Banco Ahorro Famsa. Dicha adquisición se realizó de acuerdo con la normatividad vigente, con aprobación de la Junta de Gobierno del IPAB.

El 22 de enero, concretamos exitosamente la emisión de **Bonos Senior** por un monto principal de **US \$500 millones en los mercados internacionales**, con vencimiento en 2028, a una tasa de interés semestral de 8.0% y con opción de liquidación parcial o completa a 4 años, en el marco de nuestro Programa de **Bonos**

a **Mediano Plazo** por hasta **US \$1,500 millones**.

Los recursos de esta transacción fueron utilizados de la siguiente forma, el 50% fue para refinanciamiento de deuda y el 50% para "general corporate purposes" que básicamente se refiere a crecimiento de la cartera.

El 25 de enero, conforme a la estrategia de financiamiento enfocada en la diversificación de fuentes de financiamiento bajo mejores condiciones crediticias, así como un sólido compromiso con factores ASG, cerramos exitosamente una línea de crédito con valor de **US \$100 millones** a un plazo de 7 años, **con la Corporación Financiera Internacional de los Estados Unidos para el Desarrollo** ("DFC" por sus siglas en inglés). Los recursos se utilizarán para otorgar créditos a PyMEs dirigidas por mujeres.

MARZO 2021

El 18 de marzo, de acuerdo con un plan de mejora y reforzamiento de nuestro gobierno corporativo, decidimos **separar el cargo de Director General de la figura del Presidente del Consejo de Administración**, razón por la cual, Carlos Ochoa Valdés -quien antes fungía como Director General Adjunto y Director de Finanzas- asumió el cargo de Director General de la Compañía.

Por su parte, el Sr. Romanos continua como Presidente del Consejo de Administración de Crédito Real, impulsando junto con el resto del Consejo y del Sr. Ochoa, el crecimiento y la estrategia de la Compañía.

Asimismo, se llegó a la decisión de eliminar el Comité Ejecutivo, el cual auxiliaba a sus funciones al Consejo de Administración.

MENSAJE DEL

Presidente y Director General

GRI 201: 103-1, 103-2, 103-3, 102-14

ESTIMADOS,

Para Crédito Real, 2020 fue un año sin precedentes, caracterizado no solamente por una fuerte recesión económica en el país, sino por una serie de restricciones a la interacción social, ambos debido a la emergencia sanitaria que trajo consigo la pandemia de COVID-19, y las cuáles –podemos decir con orgullo– superamos, trabajando con liderazgo y resiliencia de la mano con todas las áreas de la Compañía y todos los colaboradores, que con talento y creatividad lograron sortear los obstáculos.

Ejemplo de lo anterior, fue la puesta en marcha y ejecución de nuestro Plan de Continuidad del Negocio y Recuperación de Desastres en todos los negocios y países en los que estamos presentes.

Es importante mencionar que no solamente reaccionamos ante los acontecimientos, sino que nos adelantamos en muchos casos, trabajando a través de cuatro iniciativas principales:

1. Adopción de protocolos de prevención para salvaguardar la salud e integridad de nuestros colaboradores contra el COVID-19, siguiendo todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias, además de mantener una operación resiliente y confianza en el trabajo remoto.
2. Establecimiento de programas de alivio para retener nuestra base de clientes, en especial en el negocio

de PyMES, lo cual además nos ayudó a mantener la cobranza, mitigando deterioros en la cartera de crédito.

3. Iniciativas de ahorro de costos que mantuvieran la rentabilidad de negocio.
4. Adopción de una gestión integral del capital, con la finalidad de conservar la liquidez adecuada, poder cumplir con nuestras obligaciones financieras a corto y mediano plazo y aprovechar la reactivación económica del país.

De igual manera, dedicamos importantes recursos para modificar nuestras prácticas comerciales y adecuarlas a los cambios que ha traído consigo la nueva normalidad, como son la automatización de nuestros procesos, brindando la mayor seguridad a todos nuestros clientes.

Es importante mencionar que parte del éxito de la Compañía y de haber superado los retos de 2020, se debe a la diversificación de monedas y productos de nuestro Modelo de Negocio en los diferentes países en los que tenemos presencia, y que contamos con garantías y colaterales en todos nuestros portafolios.

En materia operativa, nos mantuvimos apegados a la estrategia definida desde el inicio de la pandemia, trabajando de la mano de nuestros clientes para atender

sus necesidades específicas y desarrollar soluciones a la medida de cada caso. Estamos seguros de que esto ha traído grandes beneficios a la Compañía, como lo demuestran los resultados obtenidos en el año.

Nuestro trabajo y esfuerzos en materia de sostenibilidad se mantuvieron durante 2020 conforme la situación de la Compañía lo fue permitiendo.

En lo que se refiere a nuestro trabajo en temas de ASG (Ambiental, Social y de Gobierno), destacó la inclusión de Crédito Real en el nuevo “S&P/BMV Total México ESG Index” de la Bolsa Mexicana de Valores, el cual incluye a 29 empresas mexicanas que por su desempeño en estos criterios han sido elegidas para formar parte del mismo, así como la obtención de una línea de crédito con valor de US \$100 millones con la Corporación Financiera Internacional de los Estados Unidos para el Desarrollo (“DFC” por sus siglas en inglés). Los recursos se utilizarán para otorgar créditos a PyMEs dirigidas por mujeres.

Me gustaría concluir expresando mi sólida confianza en nuestro Modelo de Negocio, y en el talento de todo nuestro equipo, el cual nos ha ayudado a superar los retos que nos impuso la pandemia de COVID-19. Contamos con una sólida

posición financiera y fuentes de financiamiento diversificadas, las cuáles se reflejan en nuestras calificaciones crediticias.

Seguiremos confiando en nuestra fuerza para impulsar la creación de valor a largo plazo, a través de la utilización correcta y eficaz de nuestros recursos, así como en un enfoque sólido de crecimiento sostenible con la mira puesta en alto de continuar ampliando la inclusión financiera en todas las latitudes en las que operamos.

Finalmente, quisiera felicitar a Carlos Ochoa, quién a partir de enero de este año, funge como Director General de la Compañía, puesto que desempeñé durante 25 años, en los que agradezco la confianza depositada en mí.

Esta decisión forma parte de un paquete de iniciativas que servirán para fortalecer nuestro Gobierno Corporativo e institucionalización, estoy seguro que estamos en muy buenas manos y que juntos continuaremos construyendo una gran Compañía a través de cual sigamos ofreciendo una oferta integral e incluyente de soluciones financieras.

Mi más sincero agradecimiento a todos nuestros clientes, colaboradores, socios, distribuidores, inversionistas y accionistas por mantener la confianza en nosotros. Gracias a ellos, hemos logrado superar los desafíos que trajo consigo el año 2020 y nos mantenemos preparados para la nueva normalidad, con una visión más clara del camino por delante en este 2021.

Ángel Romanos Berrondo
Presidente



MENSAJE DEL Director General

GRI 201: 103-1, 103-2, 103-3, 102-14

Es un placer presentar a ustedes los resultados de Crédito Real para el ejercicio 2020. Un año en el que la pandemia de COVID-19 ocasionó a nivel mundial, impactos económicos y nos presentó desafíos que hemos logrado sortear, gracias a nuestro resiliente modelo diversificado de negocios y la efectividad en nuestra estructura operativa.

Primero que nada, quisiera agradecer al Consejo de Administración por la confianza que han depositado al otorgarme el nombramiento de Director General de la Compañía, cargo que ejerceré, con la firme convicción de seguir fortaleciendo nuestras prácticas y estructura corporativa, de la mano de la cristalización de nuestra visión de largo plazo, con una sólida orientación a preservar la calidad del activo y consolidar una rentabilidad sostenible.

Nuestra principal prioridad en 2020, fue la seguridad de nuestros colaboradores, para lo cual trabajamos muy de cerca con todos ellos, brindándoles todas las herramientas necesarias para su desempeño y con nuestros clientes,

escuchando sus necesidades para desarrollar soluciones a la medida de estas.

Durante el año, en Crédito Real tomamos la decisión de preservar la calidad del activo y crecimiento de largo plazo, sobre la base de una estructura rentable e iniciativas proactivas, que cuidaran el bienestar de nuestra gente.

Esta estrategia, nos brindó buenos resultados como fue el obtener un IMOR de 3.3%, en línea con el promedio del sector, un índice de capitalización sobre cartera total de 31.4%, y un nivel de caja (disponibilidades + Inversiones en valores) en cifras ya auditadas es de MXN\$2,189.2 millones.

Al cierre de 2020, los activos totales tuvieron un crecimiento de 14.2% en comparación con el mismo período de 2019 para llegar a MXN\$70,316.9 millones, impulsados por el crecimiento del portafolio total consolidado.

Durante el periodo comprendido de 2019 a 2020, la cartera de crédito total de la Compañía fue de MXN\$51,134 millones, con un crecimiento de 8.9% (AsA),

como resultado de la expansión de las líneas de productos de crédito con pago vía nómina, de créditos para PYMEs y créditos para autos usados.

En lo que respecta a los resultados de nuestras líneas de negocio en 2020, la cartera de Créditos con Pago Vía Nómina obtuvo ingresos totales por MXN\$5,224 millones; la de Créditos para Pequeñas y Medianas Empresas MXN\$2,308 millones; para los Créditos para Autos Usados los ingresos totales fueron de MXN\$1,053 millones, con un crecimiento de 9.1% AsA para México, y 49.1% para Estados Unidos. Nuestra línea de Créditos Personales contribuyó con MXN\$2,784 a los ingresos totales de la Compañía.

Por su parte, en Centroamérica, Instacredit continúa siendo nuestra segunda región geográfica de mayor importancia, con una cartera de MXN\$4,805 millones al cierre de 2020.

En lo que respecta al Índice de Cartera Vencida, cerró el año en 3.3%, incremento de 200 pbs respecto al 2019; a pesar del ambiente prevaleciente en México y manteniéndose en línea con el sector.

Entre los eventos más destacados de 2020 se encuentran también las exitosas operaciones de fondeo, que ascienden en conjunto a los US \$330 millones, la consolidación del negocio de arrendamiento; y como parte de nuestra estrategia de creación de valor, la firma de un convenio comercial con G. Famsa, para aumentar la originación de Nómina en el Norte de México.

Quisiera mencionar que, en línea con nuestra estrategia de obtención de fuentes alternativas de fondeo, se llevó a cabo el exitoso lanzamiento de un programa de emisión de bonos a mediano plazo (“Programa MTN”) por un monto de hasta US \$1,500 millones. Este, proporcionará a Crédito Real acceso a distintas emisiones en diversos mercados, divisas y vencimientos. La calificadora Japan Credit Rating Agency (“JCR”) asignó al “Programa MTN” la calificación de “BBB-” en escala global con perspectiva “Estable”. Agradecemos el compromiso de todo el equipo de Crédito Real, inversionistas, colaboradores, socios y distribuidores, por su gran esfuerzo en la consecución de los resultados de 2020, especialmente en un año tan complejo, así como a nuestros inversionistas por su confianza y a nuestros clientes por su preferencia. Estamos seguros de que 2021 será un gran año para todos en el que juntos lograremos grandes resultados.

Carlos Ochoa
Director General



NUESTRA historia

GRI 102-16

1993

Inicio de operaciones otorgando créditos para bienes duraderos y de consumo.



1995

Primera Emisión pública de deuda.

Comienzo de operaciones de créditos vía descuento por nómina.

2004



- Lanzamiento exitoso de Oferta Pública Inicial (OPI) en la Bolsa Mexicana de Valores.
- Incorporación de préstamos para PyMES y autos usados.
- Adquisición del 49% de Crédito Maestro (distribuidor de préstamos de crédito vía nómina).

2010

Emisión del primer bono internacional por US \$210 millones con una tasa de 10.25%.

2012

- Desarrollo de la nueva imagen corporativa
- Adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial.
- Reconocimiento como una de las 100 Mejores Empresas Financieras del Mundo por World Finance.
- Posición No. 17 del ranking de Banca, Seguros y Fianzas y 89 de Equidad de Género por GPTW.

2013



2014

Emisión del primer bono internacional por US \$210 millones con una tasa de 10.25%.



- Lanzamiento de nuestro Negocio de autos usados en los Estados Unidos.
- Emisión de certificados bursátiles a largo plazo por un monto de MXN\$1,000 millones.
- Adquisición del 65% de AFS Acceptance.
- Adquisición del 55.21% de Resuelve.

**2015**

- Colocación de un bono internacional por US \$625 millones con rendimiento del 7.25% y vencimiento en 2023.
- Adquisición del 70% de Instacredit.
- Formamos parte del MSCI Mexico Small Cap Index, FTSE Small Cap y el IMC30 de la BMV.
- Ranking #48 de liquidez en el Mercado de la Bolsa Mexicana de Valores.

2016

- Reconocimiento a la mejor calificación. en Gobierno Corporativo, otorgado por la Bolsa Mexicana de Valores.
- Oferta de US \$230 millones en Bonos Subordinados Perpetuos ("Bonos Perpetuos").
- Primera emisión al amparo del Programa de Bursatilización de Cartera por MXN\$800 millones.

2017

- Cierre de oferta de bonos quirografarios y no exigibles antes del vencimiento en 2022, por CHF\$170 millones en el mercado suizo.
- Segunda emisión por MXN\$615 millones del programa de bursatilización de cartera de Crédito.

Grupo BMV

Comité de Emisoras

Otorgan el presente RECONOCIMIENTO A:

CREAL

Por su destacado desempeño en

Gobierno Corporativo

Riviera Nayarit, Nayarit

Junio 2017



- Oferta de notas no garantizadas por US \$400 millones con vencimiento en 2026, con una tasa de interés del 9.500% con pago semestral.
- Amortización de las notas internacionales denominadas Senior Notes 2019.
- Oferta de Senior Notes por EUR€350 millones, con vencimiento en 2027.
- Emisión de MXN\$750 millones de nuestro programa de bursatilización de cartera de crédito.
- Suscripción a una línea de crédito por US \$50 millones a un plazo de cinco años con el banco BID INVEST.
- Pago de dividendos a favor de los accionistas de Crédito Real por la cantidad de MXN\$0.70, por acción, el más alto en la historia de la Compañía.

2019

2020

- El 21 de febrero del 2020, Crédito Real formalizó una línea de crédito sindicada de US \$110 millones, con un vencimiento a 3 años. De los fondos recibidos, US \$60 millones fueron entregados a Crédito Real y los US \$50 restantes fueron asignados a Instacredit.
- Firma de una línea de crédito por un monto de US \$50 millones con plazo de un año, con BNP Paribas.
- El 27 de abril del 2020, la Compañía realizó el exitoso lanzamiento de un programa de emisión de bonos a mediano plazo ("Programa MTN") por un monto de hasta US \$1,500 millones.
- Anuncio de selección para formar parte del "S&P/BMV Total Mexico ESG Index", el nuevo índice sustentable lanzado por S&P Dow Jones Indices ("S&P DJI") y la Bolsa Mexicana de Valores ("BMV").

VISIÓN 2022

SER LA INSTITUCIÓN FINANCIERA NO BANCARIA MÁS GRANDE DEL MUNDO QUE ATIENDA AL MERCADO LATINO, OFRECIENDO SOLUCIONES FINANCIERAS ESPECIALIZADAS Y SIMPLES.

Nuestra visión continúa y durante 2020 adoptamos medidas para hacer frente a la pandemia de COVID-19 en todos nuestros negocios, entre las cuales destacan el lanzamiento de los Programas de Alivio, la constitución de provisiones adicionales para pérdidas crediticias y la adopción de estándares de originación más restrictivos.

EN CRÉDITO REAL CONTINUAMOS CREANDO VALOR PARA TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

ESTRUCTURA corporativa

102-5, 102-7, 102-45, 203-2



PARTICIPACIÓN ACCIONARA DE CRÉDITO REAL, S.A.B. DE C.V., SOFOM, ENR. EN SUBSIDIARIAS

Subsidiarias			% de participación
Servicios Corporativos Chapultepec, S.A. de C.V.	99.9%		
Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	99.9%		
CR-Fact, S.A.P.I. de C.V.	99.3%		
Controladora CR México, S.A. de C.V.	99.9%	Confianza Digital, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	35.1%
		CReal Arrendamiento, S.A. de C.V.	49.0%
		Anticipa, S.A.P.I. de C.V. ("Anticipa")	50.0%
		Operadora Equuelus, S.A.P.I. de C.V. ("Equuelus")	50.0%
		Creal Nómina, S.A. de C.V. ("Creal Nómina")	99.9%
CRholdingint, S.A. de C.V.	99.9%		
Crédito Real USA, Inc.	100.0%		
CR-Seg, Inc.	100.0%		

Resiliencia



PRODUCTOS de crédito

GRI 102-2, 102-4, 102-6, 102-15, 202, 417, 419:
103-1, 103-2, 103-3, 419-1, FS6, FS7
SASB/FN-CB-000.B

Liderados por un gran equipo de profesionales, hemos sabido afrontar en conjunto los cambios y transformar las adversidades en oportunidades, para seguir avanzando con la consecución de nuestros objetivos.

Sin duda alguna, hemos salido fortalecidos y con nuevos aprendizajes, que nos mantendrán en el camino para cumplir nuestro propósito superior de “ofrecer la oportunidad de satisfacer necesidades y cumplir sueños”.

Contamos con los siguientes productos: (i) créditos con pago vía nómina, (ii) créditos para pequeñas y medianas empresas o “PyMEs”, (iii) créditos para autos usados, y (iv) créditos personales para atender a nuestros más de 930,507 clientes en México, Estados Unidos y Centroamérica.

Las relaciones con los clientes son primordiales para nosotros, y todas las decisiones de negocio se llevan a cabo con la intención de mejorar su experiencia, satisfacer sus necesidades y crear valor al mercado, para lo cual contamos con políticas y procesos establecidos con nuestros distribuidores y socios comerciales para asegurar la excelencia del servicio al cliente.

Nuestros productos y servicios se diseñaron con términos que se cree que los clientes pueden entender fácilmente,

incluso si no tienen un historial crediticio previo y se encuentran apegados a la legislación y regulaciones de los países en los que estamos presentes, además de contar con diversas políticas internas. Llevamos a cabo de manera continua mediciones de cartera con base en las leyes locales, y la revisión y reforzamiento de controles para diversas actividades, todo esto como parte de nuestro Plan Anual de Auditoría.

Nos basamos siempre en la medición de riesgos y esto nos ha permitido contar con un modelo sostenible de negocio.

Contamos con un proceso bien establecido para revisar nuestras operaciones, a través de tres tipos de auditoría: un equipo dentro de cada negocio que realiza revisión de políticas y procedimientos; auditorías de control interno y finalmente auditorías externas.

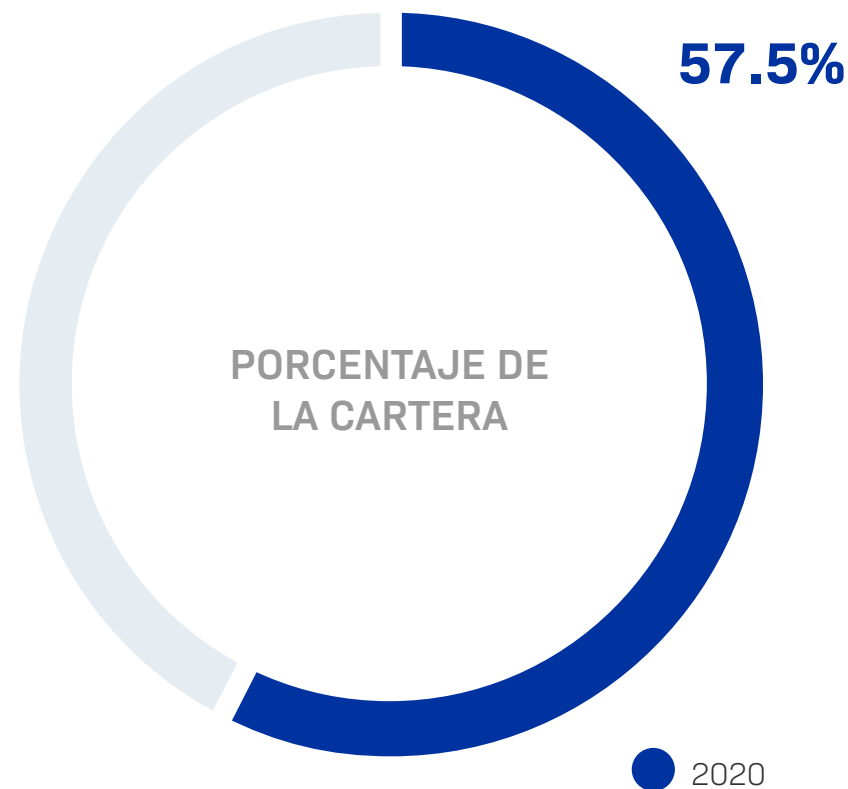




CRÉDITOS CON PAGO VÍA NÓMINA

Atendemos a todos aquellos trabajadores sindicalizados personas jubiladas o pensionadas de dependencias y entidades gubernamentales, en México, que buscan obtener un crédito con pago a través de su nómina.

En septiembre de 2020, iniciamos un convenio comercial con Grupo Famsa quien se suma como un nuevo distribuidor en los créditos con descuento por nómina.



DISTRIBUIDORES 15	MONTO PROMEDIO DEL CRÉDITO MXN\$64,500	PLAZO 40 MESES	NO. DE CLIENTES 455,858
PERIODICIDAD DE LAS AMORTIZACIONES QUINCENALES	TASA DE INTERÉS ANUAL PROMEDIO 57%	ÍNDICE DE MOROSIDAD 1.7%	SEGMENTOS ATENDIDOS C+, C-, D+

INGRESO POR INTERESES (MILLONES DE PESOS)



Nuestros distribuidores:



Kondinero.

Créditos con descuento vía nómina. Trabajadores sindicalizados de dependencias de gobierno.



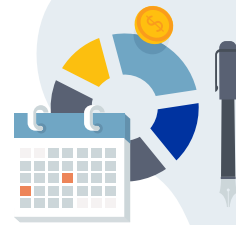
Credifiel.

Préstamos personales vía nómina o domiciliación. Convenios con instituciones de gobierno.



Crédito Maestro.

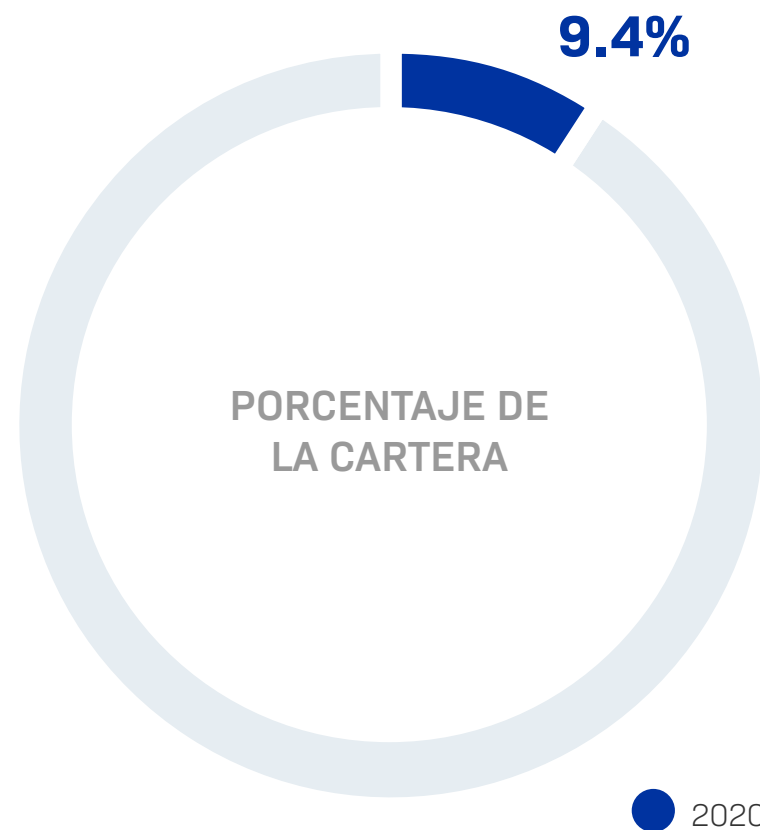
Préstamos a la medida. Trabajadores del sector de la educación de instituciones gubernamentales. Pensionados y jubilados con préstamos a la medida.



CRÉDITOS PERSONALES

Concedemos estos préstamos al consumo, a PyMEs, para automóviles e hipotecarios con garantía automotriz, garantía hipotecaria, etc. a consumidores de ingresos medios y bajos.

A través de nuestra subsidiaria Instacredit, ofrecemos estos productos para la población no bancarizada de ingresos bajos y medios en Costa Rica, Nicaragua y Panamá.



SUCURSALES 65	MONTO PROMEDIO DEL CRÉDITO MXN\$31,354	PLAZO 44 MESES
PERIODICIDAD DE LAS AMORTIZACIONES MENSUALES		TASA DE INTERÉS ANUAL PROMEDIO 54%
NO. DE CLIENTES 153,259	ÍNDICE DE MOROSIDAD 5.3%	SEGMENTOS ATENDIDOS C+, C, D

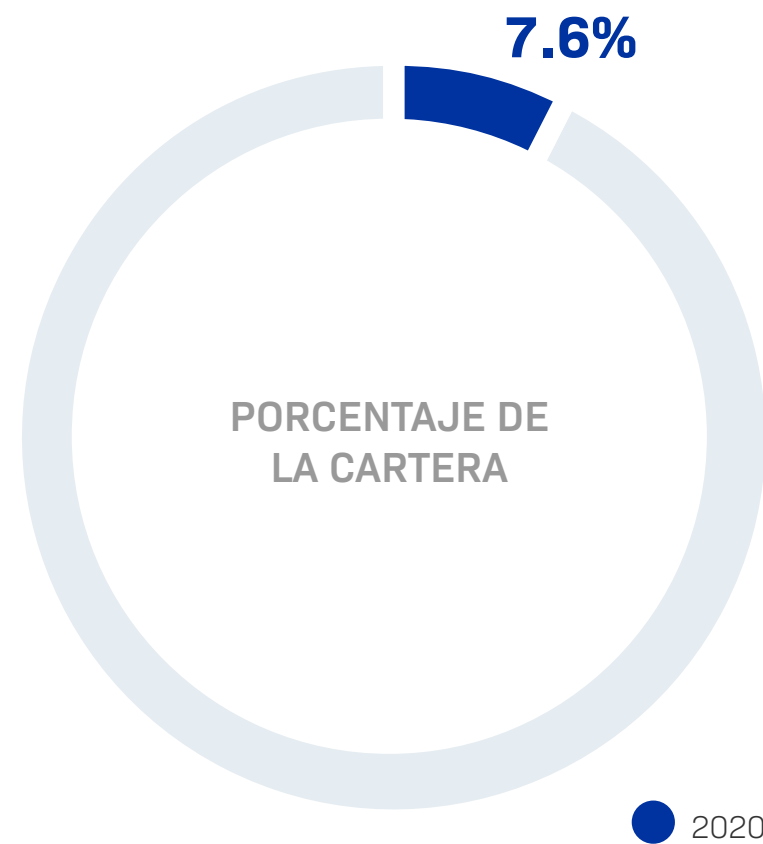
INGRESO POR INTERESES (MILLONES DE PESOS)





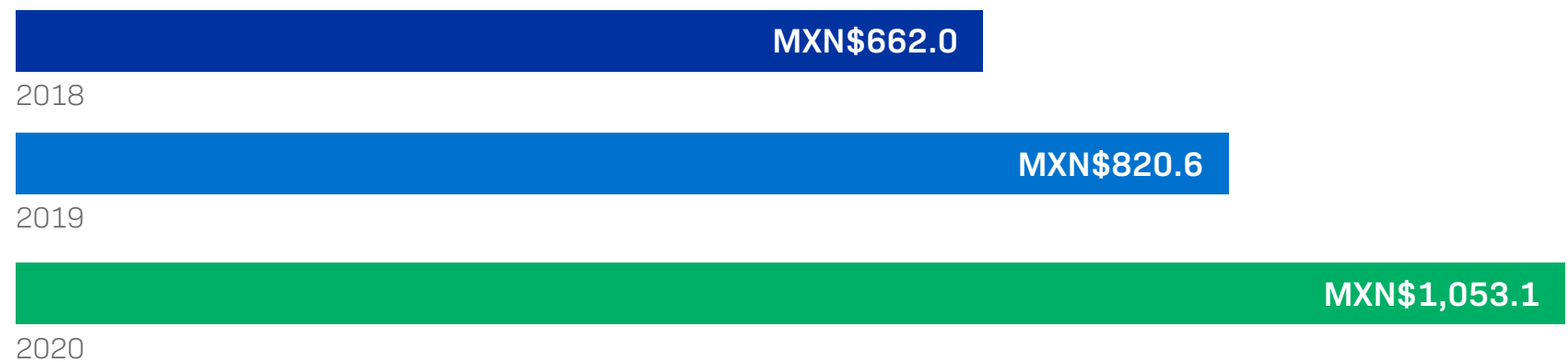
CRÉDITOS PARA AUTOS USADOS

Otorgamos estos créditos al financiamiento de autos seminuevos y autos usados en México y en Estados Unidos, por medio de la celebración de alianzas con diversos distribuidores de autos.



DISTRIBUIDORES 7	SUCURSALES EN MÉXICO 20	DISTRIBUIDORES EN ESTADOS UNIDOS 1,637	NO. DE CLIENTES 23,389
MONTO PROMEDIO DEL CRÉDITO MXN\$166,196	PLAZO 59 MESES	PERIODICIDAD DE LAS AMORTIZACIONES MENSUALES	
TASA DE INTERÉS ANUAL PROMEDIO 29%	ÍNDICE DE MOROSIDAD 1.4%	SEGMENTOS ATENDIDOS C+, C, C-, D	

INGRESO POR INTERESES (MILLONES DE PESOS)

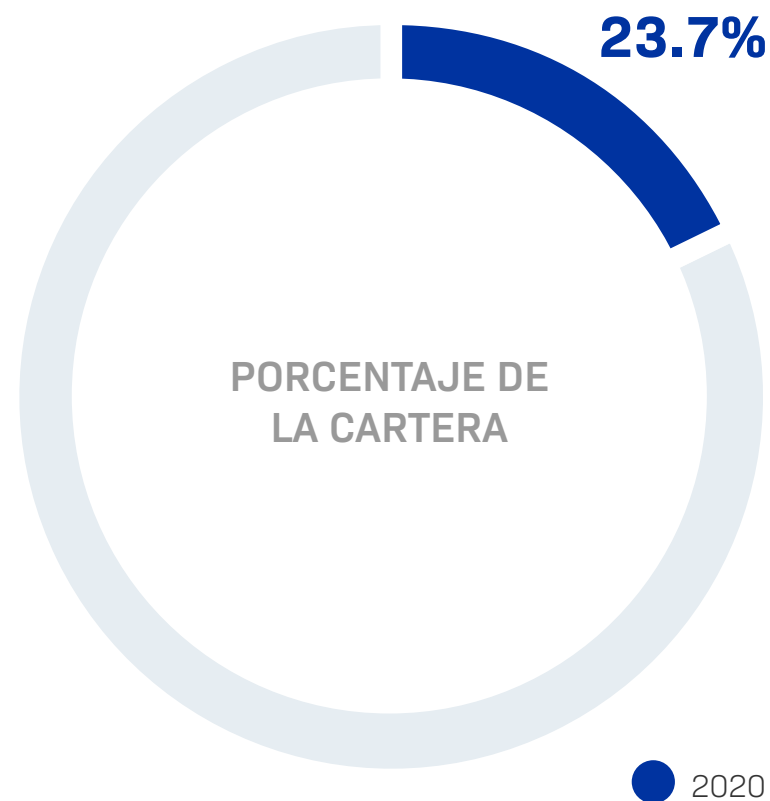




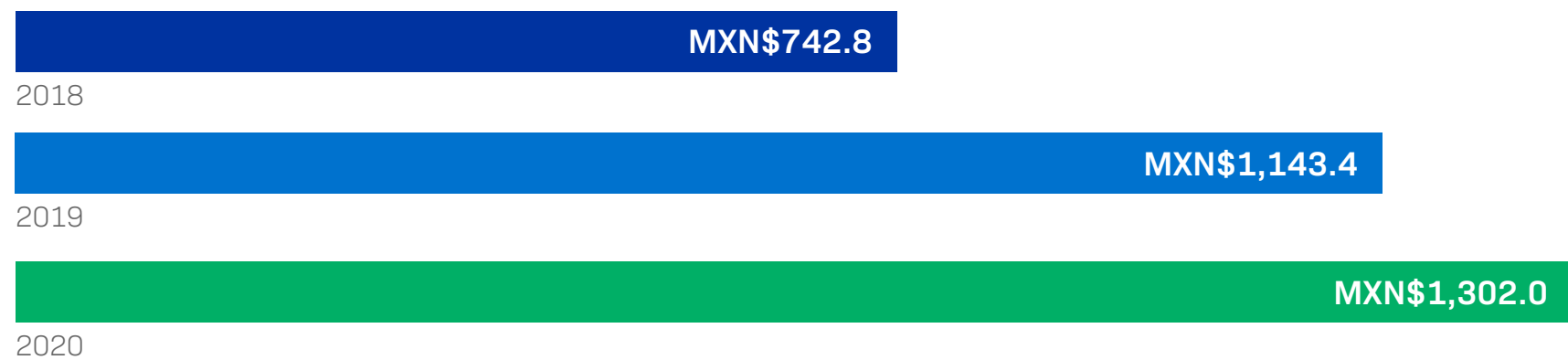
CRÉDITOS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES)

Otorgamos financiamiento a través de líneas de crédito no revolventes de corto y largo plazo y arrendamiento para fondar requerimientos de capital de trabajo e inversión. En Estados Unidos estamos enfocados en financiar negocios de propiedad latina y en factoraje para PyMEs a través de alianzas estratégicas.

OPERADORES 2	MONTO PROMEDIO DEL CRÉDITO MXN \$3,525,271	PLAZO 21 MESES
NO. DE CLIENTES 3,436		SEGMENTOS ATENDIDOS C+, C

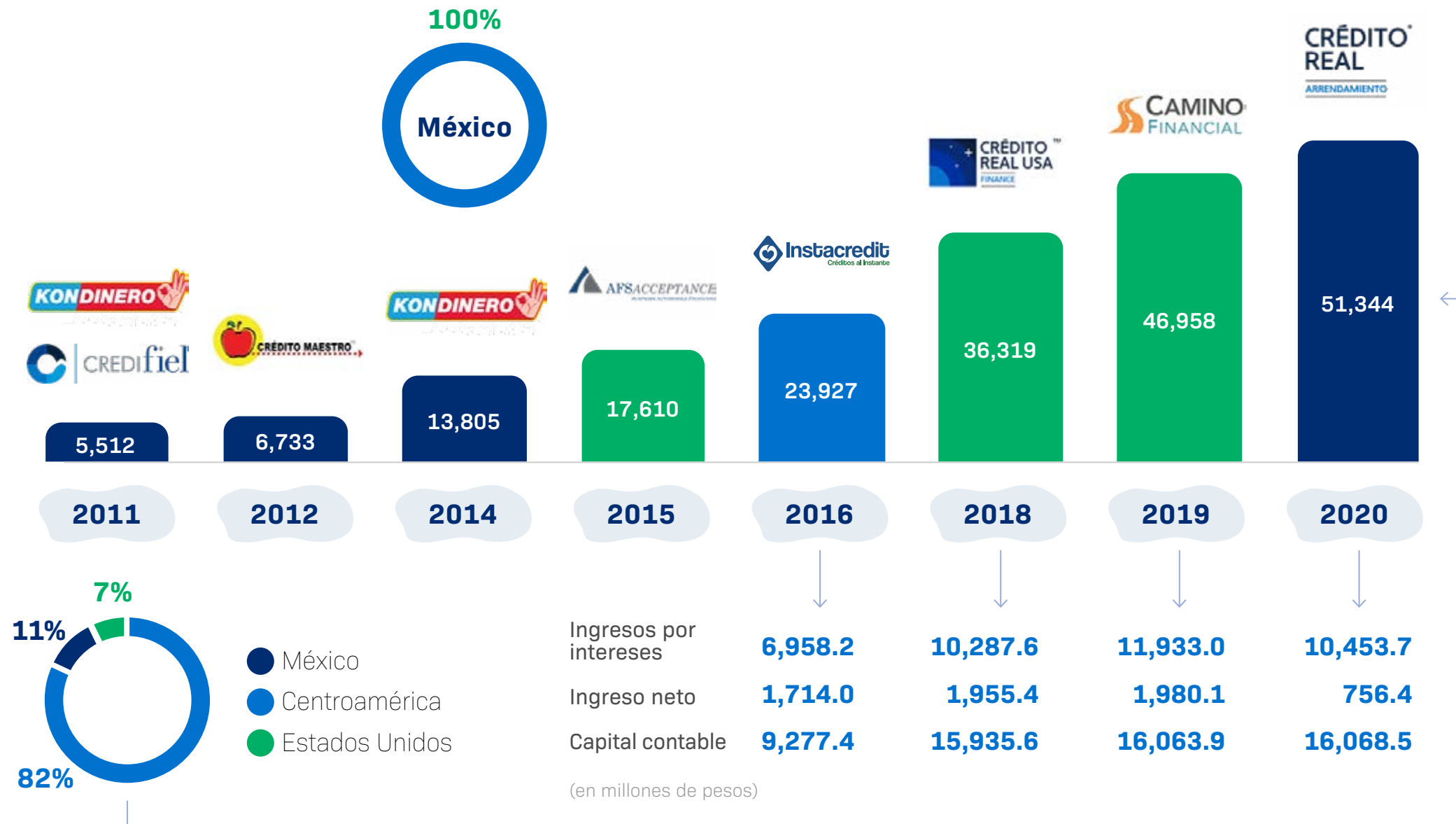


INGRESO POR INTERESES (MILLONES DE PESOS)



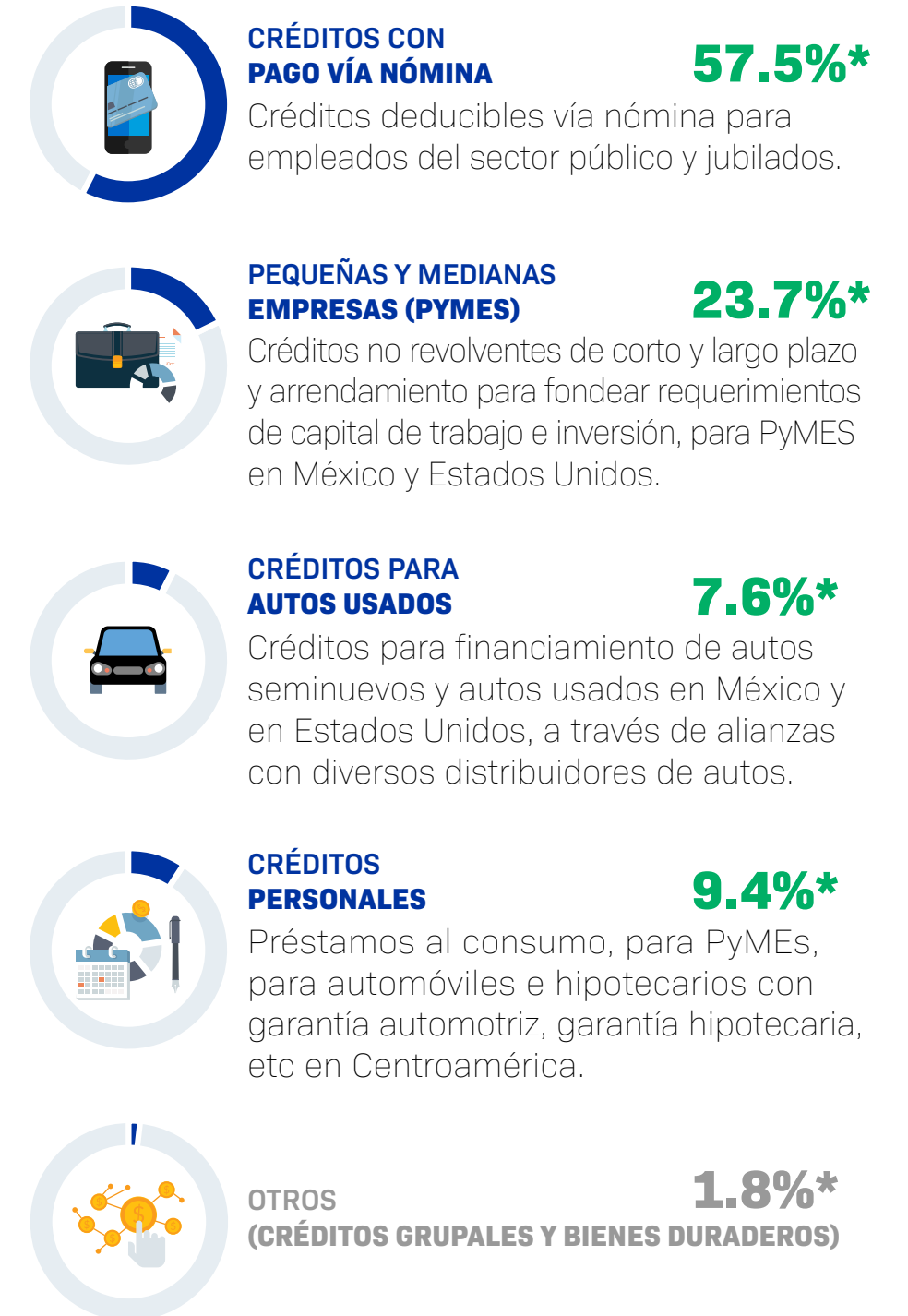
Evolución de la Compañía

CAGR 28% en los últimos 9 años



+ crecimiento rentable a través de la diversificación de nuestros productos
 + Crecimiento sostenido a tasa de crecimiento de dos dígitos

Productos



*Porcentaje de la Cartera

MODELO de negocio

GRI, 102-16, 102-20, 201: 103-1, 103-2, 103-3

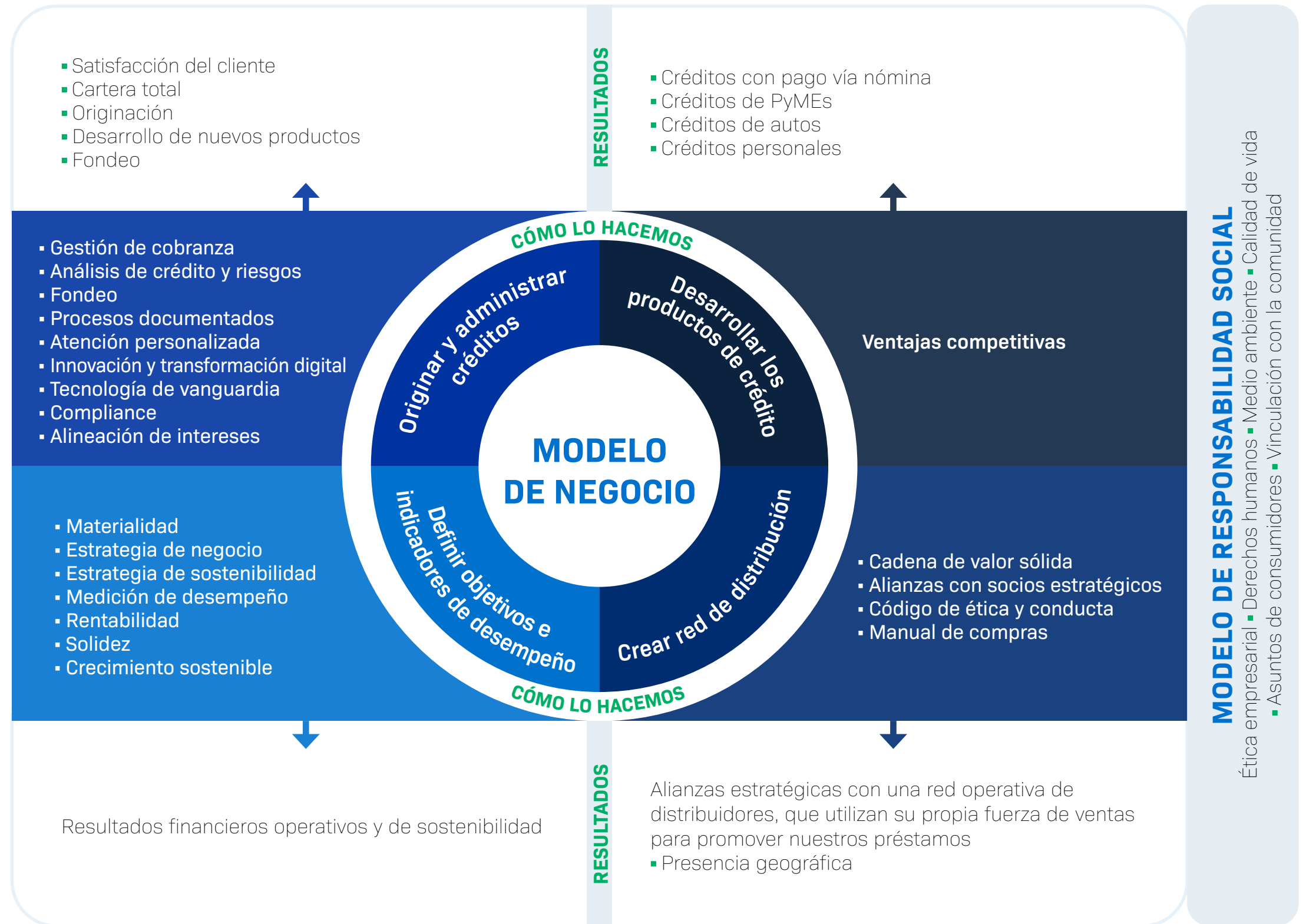
CREACIÓN DE VALOR

Buscamos la creación de valor para todos nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades, a través del desarrollo de productos más especializados y personalizados, y haciendo uso de nuestras ventajas competitivas.

Gestionamos nuestro Modelo de Negocio, a través de cuatro ejes prioritarios: desarrollar los productos de crédito, crear una red de distribución, definir objetivos e indicadores, y originar y administrar créditos. Para lograrlo, hacemos uso de diversas estrategias de desempeño que nos han permitido a través de los años ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones en el mercado, así como de nuestro modelo de Responsabilidad Social.

NUESTRO PROPÓSITO

ofrecer la oportunidad de satisfacer necesidades y cumplir sueños



MATERIALIDAD

GRI 102-46, 102-47



Nuestra Visión 2022 y nuestro modelo de negocio contienen los resultados obtenidos en el estudio de materialidad llevado a cabo en 2017 y a través del cual priorizamos los temas materiales que más impactan en nuestras operaciones y la importancia que tienen para nuestros grupos de interés.

METODOLOGÍA

- 1. Identificación:** Revisión de la estrategia del negocio publicaciones sobre temas de sustentabilidad para el sector financiero, entrevistas con todos los directores de la compañía y una consulta en línea con los grupos de interés
- 2. Priorización:** Se hizo el ejercicio de priorización, considerando la importancia para los grupos de interés y la relevancia de los impactos económicos, ambientales y sociales de la compañía.
- 3. Validación:** El listado de asuntos materiales se validó con la empresa para asegurar los principios que debe cumplir la información no financiera como son: trazabilidad, razonabilidad, comparabilidad y verificabilidad de datos.

Referencias metodológicas:

- Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know? (Global Reporting Initiative).
- Defining Materiality: What Matters to Reporters and Investors. Do investors and reporters agree on what is material in the Technology Hardware & Equipment and Banks & Diverse Financial Sectors? (Global Reporting Initiative).
- The Materiality Report. Aligning Strategy, Performance and Reporting (Accountability).
- De las palabras a la acción. El compromiso con los stakeholders. Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés (Accountability).

MATRIZ DE MATERIALIDAD

- Financiero
- Social
- Ambiental
- Gobierno Corporativo

Alta materialidad

1. Gestión de riesgos y crisis
2. Bienestar laboral
3. Códigos de conducta empresarial
4. Regulación y autorregulación
5. Rentabilidad
6. Transparencia y rendición de cuentas
7. Modelo de negocios y generación de valor
8. Posicionamiento en índices y rankings / Liderazgo del sector
9. Protección del consumidor financiero
10. Acceso a soluciones y educación financiera
11. Política y gestión ambiental
12. Gobierno corporativo
13. Participación de la mujer en el gobierno corporativo

Mediana materialidad

14. Estrategia climática
15. Diversidad laboral
16. Evaluación de proveedores en materia laboral, de DDHH y ambiente
17. Emisiones Alcance 3
18. Indicadores de prácticas laborales
19. Líneas de negocios, productos y servicios
20. Ciudadanía Corporativa y filantropía
21. Educación y desarrollo de los colaboradores
22. Inversión ESG

Baja materialidad

23. Estabilidad financiera y riesgo sistémico
24. Derechos humanos
25. Seguridad de la información y seguridad cibernética

Con la finalidad de mantenernos actualizados en cuanto a la perspectiva de nuestros grupos de interés y las tendencias globales del sector, durante 2021 actualizaremos nuestra

matriz de materialidad. Esto para alinear nuestro Modelo de Responsabilidad social hacia los temas más relevantes para nuestra empresa.



VENTAJAS *competitivas*



Desarrollar productos de crédito a la medida de las necesidades de nuestros clientes es una de las prioridades de nuestro modelo de negocio, razón por la cual nos mantenemos en constante comunicación con ellos para implementar acciones, procesos y herramientas que aseguren que somos su mejor opción.

A lo largo de los años, hemos marcado grandes diferencias en el mercado y 2020 no fue la excepción. En un año en el que los clientes tuvieron necesidades muy especiales debido a la emergencia sanitaria, nos acercamos a ellos para conocer sus prioridades e implementar acciones que les ayudaran a solventar sus créditos y facilitar los servicios. Una de las acciones principales fue la de continuar con la transformación digital de servicios y productos por la que apostamos hace algunos años.

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

Transformación

Capital intelectual



CADENA de valor

GRI 102-9, 204: 103-1, 103-2, 204-1
SASB/FN-CB 410a.2

A lo largo de nuestros años de operación, hemos desarrollado alianzas estratégicas con diversos actores, que funcionan como enlace con nuestros clientes para proporcionarles nuestros productos y servicios.

Nuestra cadena de valor es una extensión del negocio, por esta razón contribuimos a su desarrollo económico apoyando la contratación de proveedores nacionales, favoreciendo así a las comunidades en donde tenemos operaciones.

Esta se encuentra conformada por empresas subsidiarias, que son aquellas en las que poseemos una participación accionaria; distribuidores con quienes según sea el caso proveen bienes y/o servicios a los consumidores por los créditos que sean otorgados o adquiridos por Crédito Real; y/u otorguen créditos a los consumidores; y con quien Crédito Real tiene celebrados los respectivos contratos de factoraje financiero

Es a través de nuestro Código de Ética que gestionamos las relaciones con proveedores, asegurando que mantengan un cumplimiento de las regulaciones y leyes aplicables, confidencialidad, conflictos de interés, temas ambientales, sociales y laborales en todas sus operaciones, así como que compartan nuestra filosofía y valores.

Nuestros proveedores son seleccionados considerando diversos aspectos como son experiencia, permanencia

en el mercado, calidad y garantía, precio y condición de pago, tiempo de entrega y servicio post venta.

Asimismo, contamos con un Manual de Compras que establece las políticas y procedimientos para la gestión de las compras de la Compañía, asegurando con esto que sean eficientes y transparentes, a través de su centralización en el área de adquisiciones.

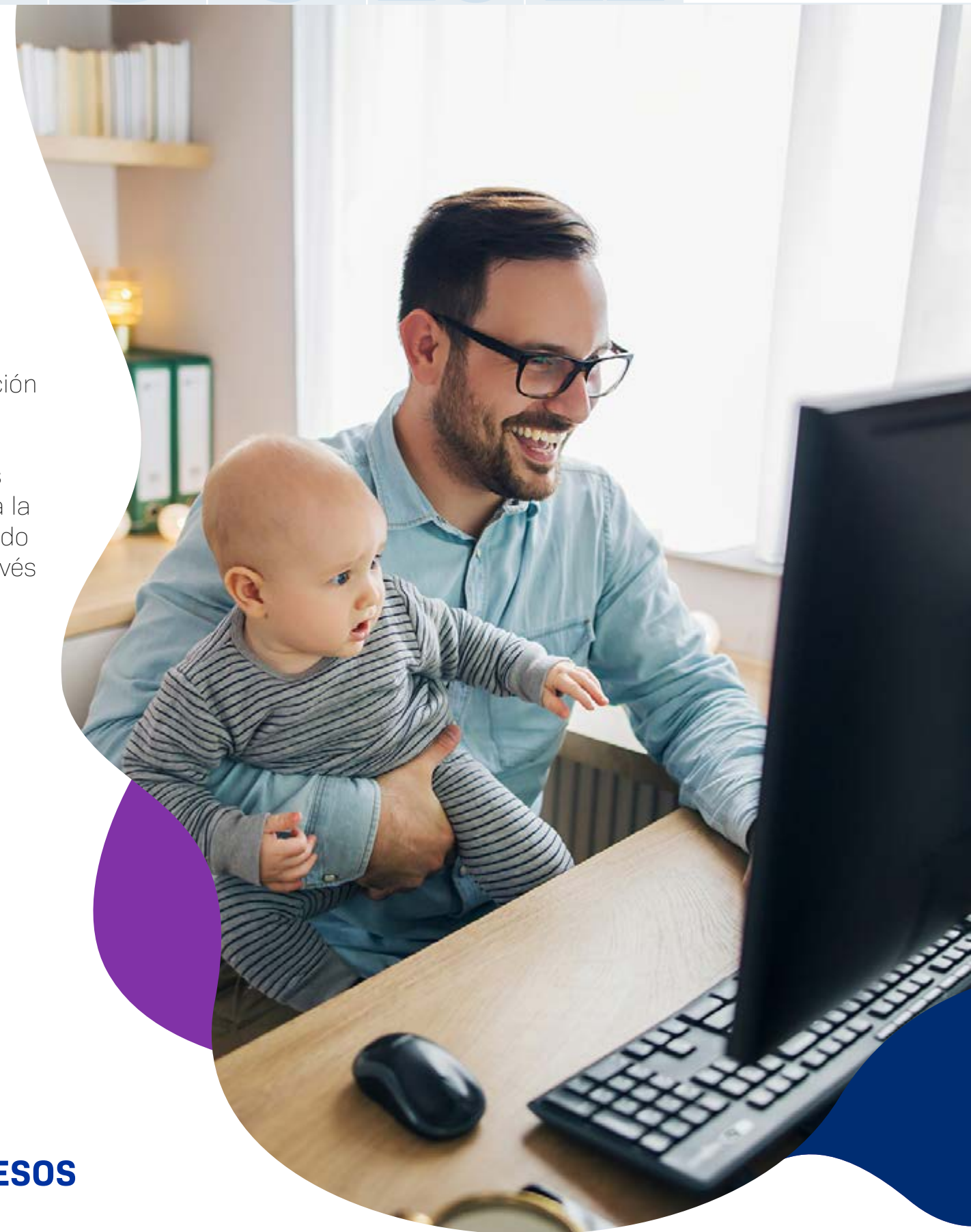
ORIGEN DE PROVEEDORES

376 PROVEEDORES

9 EXTRANJEROS

367 NACIONALES

MXN\$297 MILLONES DE PESOS
ASIGNADOS A PROVEEDORES



DIGITALIZACIÓN

SASB/FN-CB 230a.2



La transformación digital, a cargo del departamento de sistemas liderada por Eduardo Aguilar Sánchez, por la cual apostamos hace ya algunos años, se convirtió durante 2020 –debido a la emergencia sanitaria–, en un aliado más de nuestras operaciones.

Nos adelantamos a los retos que presentó la pandemia y hemos logrado que todos nuestros procesos se puedan llevar a cabo de manera digital, sin afectar nuestras operaciones y nuestra cartera.

La seguridad en todas las operaciones continúa siendo de primordial importancia para la Compañía, para lo cual, continuamos fortaleciendo la plataforma central en donde se administra nuestra cartera. Hemos construido los canales de comunicación necesarios a través de diversos sistemas y documentos digitales.

Mantenemos estrictos controles de calidad y de privacidad de datos, y estamos sujetos a estrictos estándares de seguridad, para lo cual realizamos auditorías constantes internas y externas para todos los procesos y operaciones.

	2018	2019	2020
Número total de violaciones a la seguridad de la información u otros incidentes de ciberseguridad	0	0	0
Número total de violaciones de datos	0	0	0
Número total de clientes y empleados afectados por la violación de datos de la empresa	0	0	0
Importe total de multas / sanciones pagadas en relación con violaciones a la seguridad de la información u otro incidente de ciberseguridad.	0	0	0

Liderazgo

Capital financiero



GRI 102-9, 204: 103-1, 103-2, 103-2, 204-1
SASB/FN-CB 410a.2

Los resultados para el ejercicio 2020 de la Compañía han reafirmado la resiliencia de nuestro modelo diversificado de negocios.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Concepto ¹	2018	2019	2020	% Δ
	(MXN)	(MXN)	(MXN)	2020 vs 2019
Ingresos por intereses	\$10,287.6	\$11,933.0	\$10,453.7	(12.4%)
Comisiones y tarifas cobradas	\$564.1	\$515.70	\$137.3	(73.4%)
Otros ingresos	\$404.3	\$282.9	\$1,018.2	260.0%
Participación en utilidades de asociadas	\$97.2	-\$57.3	\$49.4	(186.2%)
Valor económico generado ²	\$11,353.2	\$12,674.2	\$11,658.5	(\$0.1)
Gastos por intereses (Pagos a Proveedores de Fondos)	\$3,207.4	\$4,671.1	\$4,915.1	\$0.1
Comisiones y tarifas pagadas	\$256.0	\$373.5	\$247.4	(33.8%)
Gastos de administración y promoción	\$1,909.4	\$2,034.6	\$2,079.2	2.2%
Impuestos	\$650.6	\$735.9	\$87.9	(88.1%)
Dividendos pagados	\$193.4	\$265.8	\$ -	(100.0%)
Inversiones en programas de responsabilidad social	\$1.1	\$1.1	\$1.1	(4.9%)
Donativos a organizaciones de la sociedad civil	\$3.6	\$7.2	\$4.1	(43.6%)
Patrocinios	\$2.0	\$1.6	\$ -	(100.0%)
Pagos por concepto de salarios y beneficios a colaboradores	\$1,567.0	\$1,562.5	\$1,454.9	(6.9%)
Utilidad neta	\$1,955.4	\$1,980.1	\$756.4	(61.8%)
Valor económico distribuido ³	\$7,790.5	\$11,633.4	\$9,545.9	(\$0.2)
Valor económico retenido ⁴	\$3,562.6	\$1,040.9	\$2,112.7	103.0%

	2018	2019	2020	% Δ
Cartera de crédito	\$36,319.1	\$46,958.4	\$47,509.9	1.2%
Capitalización	43.9%	34.2%	31.4%	(-1.1%)
Resultado neto por acción	\$5.0	\$5.2	\$2.0	(-61.1%)
ROAA	4.2%	3.5%	1.0%	(-70.6%)
ROAE	12.9%	12.3%	4.3%	(-65.2%)
Margen de interés neto	20.8%	17.1%	11.7%	(-32.9%)
Índice de cartera vencida	1.7%	1.4%	3.3%	148.2%

LA ESTRATEGIA DEL AÑO FUE DARLE **PRIORIDAD**
A LA CALIDAD DEL ACTIVO QUE AL TAMAÑO
DE LA CARTERA

¹ Cifras en millones de pesos, a excepción de Capitalización, ROAA, ROAE, Margen de interés neto e Índice de cartera vencida.
² El valor económico generado es producto de la sumatoria de los conceptos de: Ingresos, Comisiones y tarifas cobradas, Otros ingresos y Participación en utilidades de asociados.
³ El valor económico distribuido es el resultado de la sumatoria de los conceptos de: Gastos por intereses, Comisiones y tarifas pagadas, Gastos de administración y promoción, Impuestos, Dividendos pagados, Inversión en programas de responsabilidad social, Donativos a organizaciones de la sociedad civil, Patrocinios, Pagos a proveedores de fondos y Pagos por concepto de salarios y beneficios a colaboradores.
⁴ El valor económico retenido es la diferencia entre el valor económico generado y distribuido.

RAZONES FINANCIERAS

CAPITALIZACIÓN*



INGRESOS POR INTERESES



ROAA

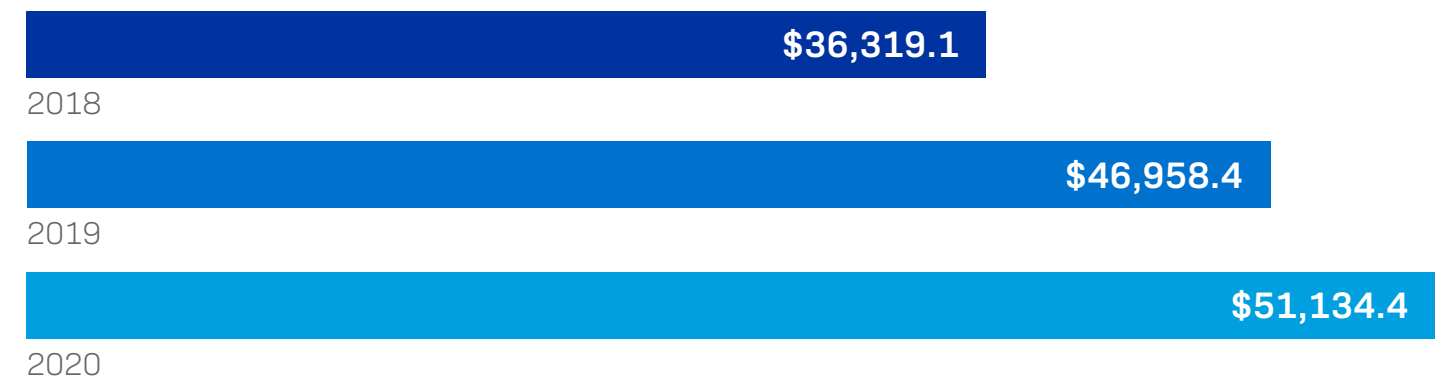


ROAE



CARTERA DE CRÉDITO TOTAL

Cartera de crédito. Cartera de crédito vigente + Cartera de crédito vencida.



*Incluye el Bono Subordinado Perpetuo



ESTRATEGIA *fiscal*

GRI 207: 103-1, 103-2, 103-3, 207-1

En Crédito Real nuestra actuación en materia fiscal se basa en los principios de la responsabilidad corporativa:

1. Cumplir con las obligaciones fiscales que resulten exigibles de conformidad con las disposiciones vigentes;
2. Interpretar de manera razonable la legislación fiscal y tributar con apego a la verdadera naturaleza jurídica de los hechos realizados;
3. Evitar la utilización de estructuras que tengan como único fin el beneficio fiscal
4. Promover relaciones cooperativas y transparentes con las Autoridades Fiscales.

Asimismo, aplicamos el principio de tolerancia cero con respecto a la ilícita elusión del pago de tributos y hemos adoptado un perfil de riesgo bajo en relación con la interpretación y aplicación de la normativa vigente, sin que ello limite su adaptabilidad a las disposiciones fiscales de cada uno de los países en los que tenemos operaciones. Buscamos la adopción de buenas prácticas que permitan una adecuada prevención y reducción tanto de los riesgos fiscales como reputacionales, de manera que se genere una mayor seguridad jurídica y económica para la Compañía y nuestros accionistas, y la Gerencia de Impuestos y las Direcciones de Contabilidad y Contraloría las encargadas de aprobar y revisarlas.

Todo lo anterior se encuentra documentado de manera interna en nuestras políticas y procesos las cuales cubre los siguientes elementos:



Un compromiso con el cumplimiento del espíritu y la letra de las leyes y regulaciones tributarias de los países en los que opera la empresa.



**Informamos públicamente:
Ingresos**



Beneficio operativo



Impuestos pagados



Colaboración

Capital humano



TALENTO

GRI 405, 406: 103-1, 103-2, 103-3, FS4

En Crédito Real nos esforzamos día con día para brindar a todos nuestros colaboradores las mejores condiciones de trabajo, propiciando su desarrollo personal y profesional, buscando siempre su bienestar y teniendo como prioridad el trato humano que siempre nos ha caracterizado y que nos ha llevado a ser reconocidos como una gran empresa para trabajar, en la que nuestros valores siempre están por delante de todo lo que hacemos.

Para llevar a cabo la gestión del talento y mitigar o eliminar los riesgos que pudieran presentarse, contamos con estrategias, iniciativas y diversos indicadores de desempeño, a través de los cuales medimos todos los procesos del área de Recursos Humanos. Estos, están enmarcados en políticas y procedimientos para atraer, contratar, compensar, capacitar, desarrollar, retener, asegurar la diversidad e inclusión e identificar el talento. Cada año trabajamos en mejorarlos, basándonos en la experiencia, las tendencias del talento a nivel mundial y las necesidades de nuestra gente.

Nuestra área de Control Interno y Auditoría es la encargada de documentar los principales riesgos en materia laboral así como de formalizar los procedimientos y auditarlos.

El año 2020 ha sido un año lleno de retos en materia laboral, en el que tuvimos que tomar decisiones ágiles para salvaguardar la integridad física de todos nuestros grupos de interés y sus familias, y en el que brindamos

un apoyo total a nuestros más de 600 colaboradores, proporcionándoles las herramientas necesarias para que pudieran trabajar desde sus hogares.

Esta no fue una tarea fácil, sin embargo podemos decir que guiados por nuestros líderes lo logramos con gran satisfacción, sin haber sacrificado la rentabilidad de la empresa. La tarea continúa y sabemos que aún podemos seguir trabajando para brindar un mejor servicio a todos nuestros clientes.

LOS DATOS MOSTRADOS CONFIRMAN NUESTRO COMPROMISO PARA BRINDAR A TODOS NUESTROS COLABORADORES LAS MEJORES CONDICIONES DE TRABAJO, MANTENIENDO AL 95% DE NUESTROS COLABORADORES CON UN CONTRATO PERMANENTE.

DESGLOSE DE PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y UBICACIÓN

	2017		2018		2019		2020		% 2020 vs. 2019	
	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL
Contrato permanente	271	229	303	234	400	211	421	201	5.3%	-4.7%
Contrato temporal	30	14	27	24	11	0	25	10	127.3%	0%
Total	301	243	330	258	411	211	446	211		
	544		588		622		657			

Para la información sobre el talento, se consideraron los datos de las siguientes empresas Crédito Real, Servicios Corporativos Chapultepec, Directodo México y Crédito Real Arrendamiento



DIVERSIDAD e inclusión

GRI 102-8, 102-41, 202-1, 401-1, 405: 103-1, 103-2, 103-3, 405-1, 405-2

Somos una empresa en la que la igualdad de género, la diversidad y la inclusión forman parte de nuestro ADN. Todas nuestras prácticas y políticas de atracción de talento van dirigidas a la no discriminación. Nuestros procesos de contratación se basan en competencias, buscando atraer por el talento y no por características personales.

El mapa de talento nos asegura que no existan sesgos en materia de género, además de que nos ayuda a transparentar las oportunidades de desarrollo.



* Por ejemplo, ventas es decir, excluyendo funciones de soporte como RRHH, TI, Legal, etc.

** STEM (Science, technology, engineering and mathematics) ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas. Los trabajadores de STEM utilizan sus conocimientos de ciencia, tecnología, ingeniería o matemáticas en sus responsabilidades diarias. Para ser clasificado como empleado STEM, el empleado debe tener una calificación relacionada con STEM y hacer uso de estas habilidades en su puesto operativo. Los puestos incluyen, entre otros, los siguientes: programador informático, desarrollador web, estadístico, logístico, ingeniero, físico, científico.



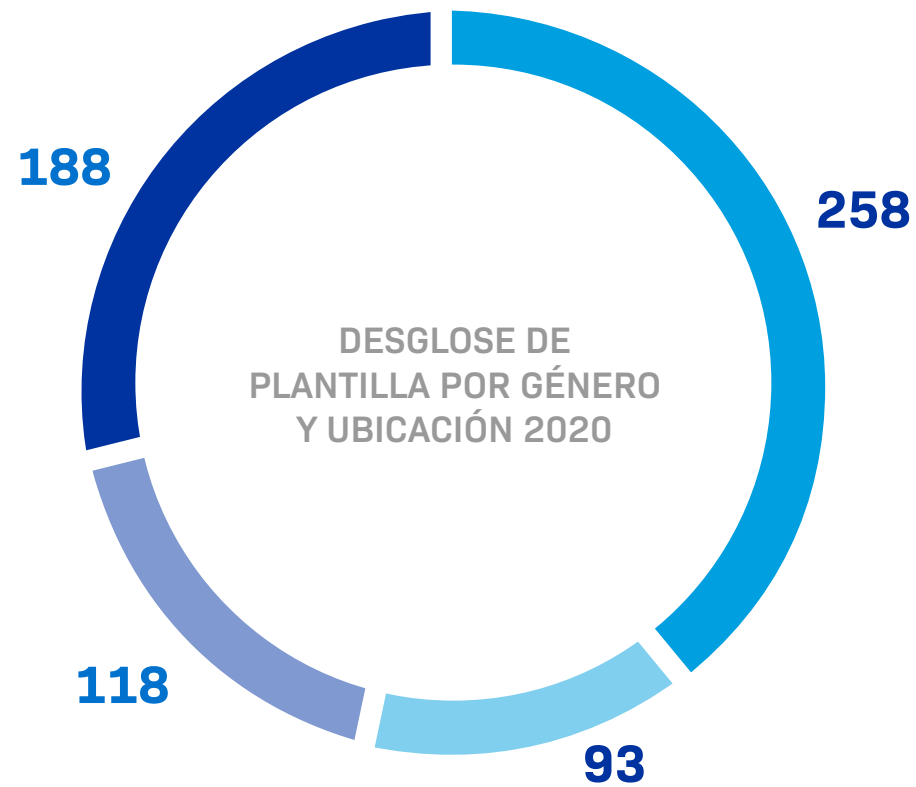
ACCIONES 2020

- Documentación de una Política de Diversidad e Inclusión y el Manual de Buenas Prácticas de Diversidad e Inclusión.
- Campaña de comunicación a fin de sensibilizar a nuestro talento sobre la inclusión y diversidad.
- Programa de capacitación en diversidad inclusión, que incluyó el tema de sesgos inconscientes.
- Evaluación de nuestro desempeño en igualdad de género, a través de la Herramienta de análisis de la brecha de género (WEPs Gender Gap Analysis Tool), mejorando nuestra calificación en 29 puntos porcentuales respecto a 2018.
- Desarrollo de nuestra política de diversidad e inclusión, en la que establecimos lineamientos para promover una cultura que respete la diversidad, igualdad laboral, no discriminación e inclusión laboral de todos los colaboradores y grupos de interés.
- Integración a la primera generación de empresas comprometidas con el empoderamiento de las mujeres, a través de la iniciativa Meta Igualdad de Género (Target Gender Equality), impulsada por el Pacto Global Red México y ONU MUJERES. Esta iniciativa contribuye a acelerar la representación y el liderazgo de las mujeres en la empresa.
- Reunión con foros de consulta para conocer esta iniciativa de apoyo para la equidad de género como: XXI Encuentro Internacional sobre Estadísticas de Género (EIEG): “Los retos para la generación y uso de las estadísticas de género en contexto del COVID-19”.
- Participación en grupos de trabajo de diversidad e inclusión como el Grupo de Trabajo Diversidad e Inclusión Agenda 2030, liderado por el Consejo Coordinador Empresarial, Danone y la Red del Pacto Global.

PLANTILLA POR GÉNERO

Género	2016	2017	2018	2019	2020	%Δ 2020 vs 2019	%
Mujeres	211	270	275	299	306	2.3%	46.6%
Hombres	258	274	313	323	351	8.7%	53.4%
Total	469	544	588	622	657	5.6%	

De acuerdo con los datos del 2020, se observa un aumento de mujeres dentro de la plantilla de Crédito Real (8.67%) lo que corrobora nuestro compromiso con la igualdad de género y diversidad.



MUJERES
 ● Ciudad de México
 ● Guadalajara

HOMBRES
 ● Ciudad de México
 ● Guadalajara

PLANTILLA TOTAL
46.6% MUJERES
53.4% HOMBRES





Del total del personal de la Crédito Real, el 99% son de confianza y el 1% son sindicalizados. El personal operativo y administrativo sindicalizado pertenece al Sindicato Nacional de Trabajadores de Instituciones Financieras, Bancarias, Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito, Empleados de Oficina, Similares y Conexos de la República Mexicana, y están sujetos a un contrato colectivo de trabajo de fecha de 1° de mayo de 2010. A la fecha la Compañía mantiene buenas relaciones con dicho sindicato.

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

PLANTILLA POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

Categoría laboral	2017		2018		2019		2020		%		%Δ 2020 vs 2019	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	Mujeres	Hombres
Directivos	2	11	2	18	3	19	3	18	14	86	0.0%	-5.3%
Gerenciales	21	45	21	40	21	51	28	68	29	71	33.3%	33.3%
Operativos y administrativos	248	217	252	255	275	253	275	265	51	49	0.0%	4.7%
Total	271	273	275	313	299	323	306	351			2.3%	8.7%

DESGLOSE DE PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO

Tipo de Contrato	2017		2018		2019		2020		%Δ 2020 vs 2019	
	M	H	M	H	M	H	M	H	Mujeres	Hombres
Contrato permanente	249	251	253	284	295	316	289	335	-2.0%	6.0%
Contrato temporal	21	23	22	29	4	7	17	16	325.0%	128.6%
Total	270	274	275	313	299	323	306	351	2%	8.7%

GRI 401: 103-1, 103-2, 103-3, 401-1

EN CRÉDITO REAL TENEMOS CUATRO GENERACIONES DENTRO DE NUESTRA PLANTILLA, **3% GENERACIÓN Z, 68% MILLENIALS, 27% GENERACIÓN X Y 2% BABY BOOMERS**, LO QUE REFLEJA NUESTRO COMPROMISO POR LA DIVERSIDAD DENTRO DE CRÉDITO REAL.

DESGLOSE DE PLANTILLA POR GÉNERO, GRUPO DE EDAD Y UBICACIÓN

	Mujeres		Hombres		Total	%
	CDMX	GDL	CDMX	GDL		
< de 30 años de edad	60	58	63	38	219	33%
Entre 30 y 50 años de edad	121	60	167	54	402	61%
> de 50 años de edad	7	0	28	1	36	5%
Total	188	118	258	93	657	

La atracción de talento tiene relevancia estratégica para la Compañía, buscamos que todos los colaboradores estén convencidos de nuestro proyecto y filosofía; por lo que contamos con políticas para el proceso de reclutamiento y selección que abarcan desde nuestros puestos operativos hasta estratégicos y nos garantizan que contratamos a la persona adecuada y con el potencial para cada puesto.

Durante 2020 integramos la aplicación del estudio socioeconómico a los puestos operativos, fortaleciendo de esta manera el proceso de atracción de talento en todos los niveles.

Asimismo, a pesar de estar trabajando a distancia, contamos con el apoyo de herramientas tecnológicas que nos ayudaron a que el proceso de reclutamiento y selección se cumpliera con los mismos criterios que considerábamos anteriormente, incluyendo el proceso de onboarding, que se llevó a cabo de manera virtual.

8.3% DE PUESTOS CUBIERTOS CON COLABORADORES INTERNOS



NÚMERO Y TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO, EDAD Y UBICACIÓN

	CDMX		Guadalajara		TOTAL	
	Número de nuevas contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones	Número de nuevas contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones	Nuevas contrataciones total	Tasa de nuevas contrataciones
Mujeres	35	18.6%	11	9.3%	46	15.0%
< de 30 años	18	30.0%	5	8.6%	23	17.2%
Entre 30 y 50 años	16	13.2%	6	10.0%	22	13.7%
> de 50 años	1	14.3%	0	0.0%	1	25.0%
Hombres	50	19.9%	13	14.0%	63	18.0%
< de 30 años	24	38.1%	9	23.7%	33	31.1%
Entre 30 y 50 años	22	13.2%	4	7.4%	26	13.1%
> de 50 años	4	14.3%	0	0.0%	4	21.1%
Total	85	19.1%	24	11.4%	109	17.5%

Rotación de colaboradores

Total de bajas	103
Total de contrataciones	109
Total de colaboradores al inicio de 2020	622
Total de colaboradores al final de 2020	657
Tasa (%)	16.58

El % de rotación disminuyó durante 2020 a comparación de 2019, demostrando así que a pesar de la emergencia sanitaria por COVID 19, nuestro compromiso con los colaboradores es brindar las mejores condiciones de trabajo, seguridad y bienestar laboral.

ROTACIÓN TOTAL ANUAL **16.58%**



EN ESTE AÑO, LAS CONTRATACIONES FUERON EL **51% MILLENIALS**, EL **44% GENERACIÓN X** Y EL **5% BABY BOOMERS.**



Este año se realizó un cambio en la metodología para medir el índice de rotación de personal, con el fin de obtener un dato más preciso.



NÚMERO Y TASA DE ROTACIÓN POR GÉNERO, EDAD Y UBICACIÓN 2020

GRI 401-1

	CDMX	Guadalajara	Núm. TOTAL	Tasa TOTAL
	Número de bajas	Número de bajas		
Mujeres	23	18	41	6.6
< de 30 años	8	13	21	3.4
Entre 30 y 50 años	14	5	19	3.1
> de 50 años	1	0	1	0.7
Hombres	39	23	62	10.0
< de 30 años	14	15	29	4.7
Entre 30 y 50 años	25	8	33	5.3
> de 50 años	0	0	0	0.0
Total	62	41	103	16.6

	AF 2017	AF 2018	AF 2019	AF 2020
Tasa total de rotación total de empleados	27.05	24.29	27.85	16.58
Tasa de rotación de empleados voluntarios	10.93	14.52	10.46	7.89

TASA DE ROTACIÓN **VOLUNTARIA** 2020 **8.7%**

TASA DE ROTACIÓN **INVOLUNTARIA** 2020 **7.9%**

*Para el cálculo de las Tasas de rotación tomamos el número de personas en promedio durante el período de cálculo. Sumamos el número del personal al inicio y al final del período y lo dividimos entre dos, para sacar el promedio. Sumamos el total de personas que han salido de la empresa durante el período y dividimos este número por el promedio del personal en las empresas, que se calculó en el paso anterior. La tasa de rotación es el resultado de esta división multiplicada por 100 para expresar en porcentaje (%). Por lo que la información reportada en 2019 es distinta a la reportada en esta edición debido a reformulaciones en el cálculo.

¿CUÁNTAS VACANTES FUERON CUBIERTAS POR CANDIDATOS INTERNOS EN 2020?

	2017	2018	2019	2020
Número total de contrataciones de colaboradores	113	145	156	109
Número de puestos vacantes cubierto por candidatos internos	SI	22	11	9
Porcentaje de puestos vacantes cubierto por candidatos internos	SI	15.2%	7.1%	8.3%

SI: Sin Información

PERMISO PARENTAL

GRI 401-3

El permiso parental se refiere al permiso concedido a los colaboradores (hombres y mujeres) por el nacimiento ó adopción de un hijo o hija.

TOTAL DE COLABORADORES QUE HAN TENIDO DERECHO A PERMISO PARENTAL



TOTAL DE COLABORADORES QUE SE HAN ACOGIDO AL PERMISO PARENTAL



TOTAL DE COLABORADORES QUE HAN REGRESADO AL TRABAJO EN EL PERIODO OBJETO DEL INFORME DESPUÉS DE TERMINAR EL PERMISO PARENTAL



	Porcentaje (%)
Tasas de regreso al trabajo después de permiso parental	100
Total de colaboradores retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de permiso parental	5
Total de colaboradores que regresaron del permiso parental en los periodos objeto de informes anteriores	7
Tasas de retención de los colaboradores que tomaron el permiso parental	140



PLAN DE BENEFICIOS y compensaciones

GRI 201-3, 401: 103-1, 103-2, 103-3, 401-2, 401-3

Nuestro sistema de compensaciones está basado en la metodología MERCER y se encuentra compuesto por el sueldo base más una compensación variable, además de las prestaciones y beneficios, las cuales cumplen con la legislación de los países en los que estamos presentes y otras adicionales.

Nuestro paquete de beneficios es flexible y se individualiza por persona considerando que cada generación tiene necesidades diferentes.

REALFLEX es un programa de beneficios dinámico que permite elegir los beneficios al colaborador de acuerdo a sus necesidades y la etapa de vida en la que se encuentre.

En Crédito Real ofrecemos la posibilidad de contratar beneficios adicionales a precios preferenciales mediante descuentos de nómina, prima vacacional y aguinaldo. Los planes flexibles que ofrecemos son:

1. Gimnasios TotalPass
2. Plan Integra Salud
3. Gastos Médicos Menores
4. Ahorro Vacacional
5. Seguro de Vida
6. Gastos Funerarios
7. Gastos Médicos Mayores

En 2020, tuvimos logros importantes en materia de beneficios y compensaciones, ya que pudimos evolucionar nuestro paquete de beneficios, ligándolo a las cuatro generaciones que laboran en Crédito Real: baby boomers, X, millenials y Z.





BENEFICIOS PARA COLABORADORES JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A COLABORADORES DE TIEMPO PARCIAL O TEMPORALES

Prestaciones	Personal eventual	Personal de planta
Aguinaldo	20 días proporcionales	20 días proporcionales al tiempo laborado.
Vacaciones	12 días el primer año y hasta el cuarto año	12 días el primer año y hasta el cuarto año
Prima vacacional	50%	50%
IMSS	La empresa abona al 100% de la aportación de las cuotas obreras a la cuenta de AFORE como aportación voluntaria	La empresa abona al 100% de la aportación de las cuotas obreras a la cuenta de AFORE como aportación voluntaria
Seguro de vida	24 meses de sueldo por muerte natural, 48 meses de sueldo por muerte accidental	24 meses de sueldo por muerte natural 48 meses de sueldo por muerte accidental
Fondo de ahorro	13% mensual y/o tope legal	13% mensual y/o tope legal
Vales de despensa	10% mensual por colaborador y/o tope legal	10% mensual por colaborador y/o tope legal
Ayuda de herramientas	MXN\$350.3 mensual	MXN\$350.3 mensual

BENEFICIOS PARA COLABORADORES JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A COLABORADORES DE TIEMPO PARCIAL O TEMPORALES

Prestaciones	Personal eventual	Personal de planta
Matrimonio	Dos días hábiles laborales Adicionalmente a lo que señala la ley, podrá tomar una semana adicional con goce de sueldo. Aplica también en procesos de adopción.	Dos días hábiles laborales Adicionalmente a lo que señala la ley, podrá tomar una semana adicional con goce de sueldo. Aplica también en procesos de adopción.
Maternidad	La colaboradora o colaborador que haya tenido o adoptado un hijo que nació con problemas de salud o alguna discapacidad, podrá tomar 5 días hábiles laborales, con goce de sueldo, adicional a la licencia de maternidad/paternidad/adopción.	La colaboradora o colaborador que haya tenido o adoptado un hijo que nació con problemas de salud o alguna discapacidad, podrá tomar 5 días hábiles laborales, con goce de sueldo, adicional a la licencia de maternidad/paternidad/adopción.
Paternidad	Adicionalmente a lo que señala la ley, podrá tomar cinco días laborales adicionales con goce de sueldo. Aplica también en procesos de adopción.	Adicionalmente a lo que señala la ley, podrá tomar cinco días laborales adicionales con goce de sueldo. Aplica también en procesos de adopción.
Apoyo por fallecimiento	Ayuda para gastos funerarios de MXN \$10,400.0 en caso de fallecimiento del cónyuge, hijos, hijastros, padres o hermanos que dependen económicamente del colaborador. Adicionalmente, el colaborador podrá tomar cinco días hábiles laborables con goce de sueldo	Ayuda para gastos funerarios de MXN \$10,400.0 en caso de fallecimiento del cónyuge, hijos, hijastros, padres o hermanos que dependen económicamente del colaborador. Adicionalmente, el colaborador podrá tomar dos días hábiles laborables con goce de sueldo.
Cuidado de familiares	El colaborador podrá solicitar permisos con goce de sueldo para atender cuestiones de salud, cuidado de familiares directos o temas relacionados con sus hijos e hijastros; con autorización de su jefe directo.	El colaborador podrá solicitar permisos con goce de sueldo para atender cuestiones de salud, cuidado de familiares directos o temas relacionados con sus hijos e hijastros; con autorización de su jefe directo.
Estacionamiento	De acuerdo a política	De acuerdo a política
Estacionamiento de bicicletas y uso de regaderas	Sí	Sí

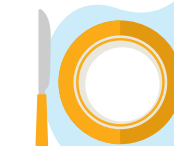
PRESTACIONES ADICIONALES



Apoyo para compra de seguro de auto



Plan dental



Subsidio del 100% del servicio de comedor para becarios, personal de limpieza y vigilancia.



Seguro de gastos mayores para puestos directivos y gerenciales.

PRÁCTICAS DE remuneración

GRI 102-35, 102-36, 102-38, 102-39, 202-1, 405-2

Los sueldos en Crédito Real se encuentran alineados a los tabuladores sin importar quién ocupe la posición y son 181% superiores al salario mínimo establecido en la Ciudad de México para 2020. Los incrementos se otorgan con base en la legislación, desempeño y potencial. Todas estas prácticas se encuentran documentadas en nuestras políticas, procesos y manuales de Recursos Humanos.

RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES

Categoría laboral	Salario base + otros incentivos en efectivo	Proporción*
Directivos	salario base	0.57
	salario base + otros incentivos en efectivo	0.63
Gerenciales	salario base	0.81
	salario base + otros incentivos en efectivo	0.95
Operativos y administrativos	salario base	0.92
	salario base + otros incentivos en efectivo	0.98

Dentro de nuestra plantilla contamos con 353 puestos cubiertos por 657 personas, de los cuáles el 22% son equivalentes (78 puestos), y 78% no lo son (275 puestos). Por ello la diferencia en los ratios salariales.

INDICADORES DE REMUNERACIÓN POR GÉNERO

Brecha salarial de género	Diferencia entre mujeres y hombres (%)
Diferencia salarial media	0.77
Brecha salarial mediana	0.81
Brecha de bonificación media	0.85
Brecha de bonificación mediana	0.94

ROI CAPITAL HUMANO

El Retorno de Inversión del Capital Humano nos permite medir la rentabilidad de la empresa en relación con los costos totales de los colaboradores y se obtiene eliminando los costos no relacionados con los colaboradores de los costos operativos generales y obteniendo la rentabilidad operativa resultante

RETORNO DE LA INVERSIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Nivel de empleado	2017	2018	2019	2020
Ingresos por intereses (MXN)*	\$8,557.3	\$10,287.5	\$11,932.9	\$10,453.7
Gastos operativos totales (MXN)*	\$1,828.1	\$1,909.3	\$2,034.6	\$2,079.2
Total de gastos relacionados con los colaboradores (salarios + beneficios) (MXN)*	\$1,582.0	\$1,567.0	\$1,562.4	\$1,454.8
ROI de CH resultante	5.3	6.3	7.3	6.8
Total de colaboradores	544.0	588.0	622.0	657.0

* Millones de pesos

DESARROLLO Y capacitación de talento

GRI 404: 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2

El desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores es prioridad para Crédito Real, y por ello la importancia de la capacitación continua, a través de la cual aseguramos la eficiencia en sus funciones garantizando así la satisfacción de los clientes y nuestro buen desempeño.

En Crédito Real llevamos a cabo una detección de necesidades de formación con cada una de las direcciones, con base en los objetivos anuales, con lo cual se desarrolla un programa de capacitación anual.

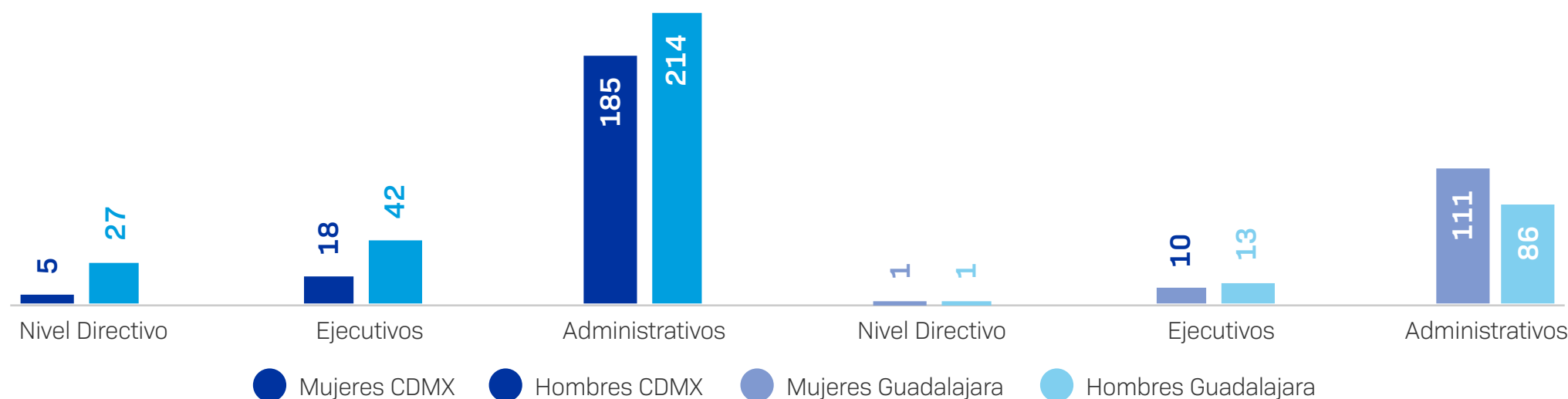
A pesar de circunstancias adversas y una reducción en nuestro presupuesto, logramos cumplir al 95% el plan de capacitación, el cual se impartió de forma digital.

Adicionalmente, complementamos la formación con aproximadamente 100 webinars gratuitos que ayudaron a fortalecer las competencias técnicas y soft de nuestros colaboradores.

Como valor agregado, a fin de que el conocimiento se institucionalice en Crédito Real, se le solicita a cada colaborador capacitado que aplique lo aprendido y lo documente, generando con ello una evidencia de capitalización de la capacitación. Con esta estrategia, logramos que lo aprendido en los cursos se aplicara en la empresa a través de metodologías, procesos, políticas y proyectos, obteniendo en el 2020 la entrega de un 95% de evidencias. Esta estrategia de capitalización también es aplicable a las becas de posgrados, en donde logramos un 100% de evidencias de capitalización.

96% COLABORADORES CAPACITADOS
52 HORAS PROMEDIO DE FORMACIÓN POR COLABORADOR

CAPACITACIÓN ONLINE ASÍNCRONA



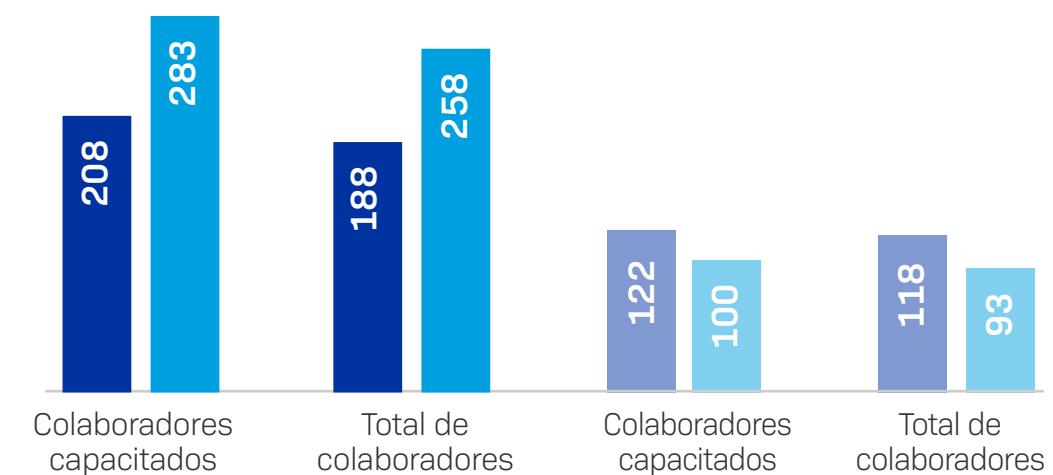
TOTAL DE COLABORADORES CAPACITADOS



El año pasado prácticamente todos los cursos se impartieron en formato electrónico a fin de cuidar la salud de nuestros colaboradores. Por lo anterior, en este reporte contaremos con dos tipos de cursos según su modalidad:

- Online asíncrono: Cursos en línea que los participantes estudian de forma autodidacta en el horario que elijan. ANTES CURSOS E-LEARNING
- Online en vivo: Cursos en línea que los participantes toman en vivo y son impartidos por un(a) instructor(a). ANTES CURSOS PRESENCIALES

COLABORADORES CAPACITADOS EN EN MODALIDAD ONLINE ASÍNCRONA SOBRE EL TOTAL DE COLABORADORES POR GÉNERO Y UBICACIÓN.



*El número de colaboradores capacitados es mayor al total de colaboradores debido a que se incluyen los colaboradores que se dieron de baja durante 2020.

MNX\$5.6 MDP INVERTIDOS EN CAPACITACIÓN

Contamos con un programa de capacitación institucional en el que formamos a nuestra gente en los temas relacionados con nuestra cultura. También tenemos un programa de capacitación normativa en el que formamos a nuestros colaboradores en la normatividad aplicable a Crédito Real.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN

Programas para formación de los colaboradores para mejorar aptitudes	Alcance	Programas para ayudar a la transición de colaboradores que se jubilan o despiden	Alcance
Curso de reinducción Día 1	127	Curso "Taller para jubilados"	1
Taller "El reto de ser un líder azul, flexible y exitoso".	67		
Adaptabilidad situacional para líderes	70		
Confianza para líderes	85		
Autoconsciencia para líderes	36		
Enfoque estratégico para líderes	82		
Curso Desarrollo de Habilidades de Liderazgo	19		
Programa de Becarios	6		
Mentoring	2		
Maestrías, diplomados, cursos de inglés	25		

COVID-19

GRI 404-3

Adicionalmente, el año pasado lanzamos diferentes iniciativas de capacitación, microlearnings y webinars para enseñar a nuestros líderes cómo gestionar a sus equipos en la distancia. Además, implementamos estrategias de microlearnings para capacitar a todo el personal sobre el uso de plataformas de comunicación. Todo esto enfocado en darles los recursos para enfrentar la situación que estamos viviendo.

MONTO DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN



El monto de inversión en capacitación solo corresponde a Crédito Real.

Nos interesa evaluar al talento con el fin de obtener información que nos permita mejorar la calidad de las decisiones, logrando con ello mejores resultados para la empresa. Nuestras iniciativas:



IDENTIFICACIÓN DEL TALENTO:

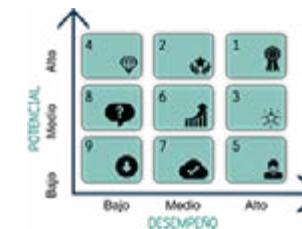
Este proceso nos ayuda a detectar a nuestros colaboradores talentosos, ubicándolos en el mapa de talento.



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

Es un proceso que permite a cada colaborador documentar sus objetivos. Además, los líderes de forma periódica la utilizan para evaluar a su personal de acuerdo con el logro de los objetivos, así como las competencias del modelo de Crédito Real. Durante 2020 incluimos por primera ocasión en las evaluaciones de desempeño los KPIS de las líneas de negocio y en general los de los resultados de Crédito Real, creando un sentido de responsabilidad compartido en todos los colaboradores.

96% DE COLABORADORES RECIBIERON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



MAPA DE TALENTO:

Es una herramienta que nos permite ubicar a los colaboradores en cuadrantes de talento de acuerdo con su potencial y desempeño. Esta ubicación permite determinar acciones de desarrollo y retención a seguir para nuestros colaboradores, además de tomar decisiones en cuanto a promociones, movimientos, apoyos educativos como becas de posgrado e inglés e incrementos salariales.



TALENT REVIEW:

En el programa de becarios contamos con diversos mecanismos de evaluación que nos permiten tomar decisiones sobre su futuro en Crédito Real.



DESEMPEÑO (MÉXICO Y GUADALAJARA)

Categoría laboral	Número de colaboradores que han recibido evaluación periódica de desempeño		Porcentaje de colaboradores que han recibido evaluación periódica de desempeño (%)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Líderes (Directores, subdirectores y Gerentes)	31	80	4.7%	12.2%
Mandos Medios	72	67	11.0%	10.2%
Administrativos (analistas, administrativos)	87	94	13.2%	14.3%
Operativos (call center)	106	92	16.1%	14.0%
Total por género	296	333	45.1%	50.7%
Total	629		95.7%	

COLABORADORES EN EL PROGRAMA DE DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES

Categoría laboral	Colaboradores (%)			
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores	3	10	0.5%	1.5%
Gerentes	5	5	0.8%	0.8%
Total por género	8	15	1.2%	2.3%
Total	23		3.5%	

*DHG Desarrollo de habilidades gerenciales (Solo aplica para Directores y gerentes) (México y Guadalajara)

ASSESSMENTS (APLICADOS 2020)

Categoría laboral	Número de colaboradores		Porcentaje de colaboradores (%)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Lideres	5	11	0.8%	1.7%
Mandos Medios	18	12	2.7%	1.8%
Administrativos	11	8	1.7%	1.2%
Operativos	N/A	N/A	N/A	N/A
Total por género	34	31	5.2%	4.7%
Total	65		9.9%	

ASSESSMENTS (VIGENTES)

Categoría laboral	# de colaboradores que han recibido evaluación periódica de desempeño y desarrollo		% de colaboradores que han recibido evaluación periódica de desempeño y desarrollo	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Lideres	15	33	2.3%	5.0%
Mandos Medios	41	41	6.2%	6.2%
Administrativos	24	14	3.7%	2.1%
Operativos	N/A	N/A	N/A	N/A
Total por género	80	88	12.9%	13.4%
Total	168		25.6%	

EVALUACIÓN 360

Categoría laboral	Número de colaboradores		Porcentaje de colaboradores	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores	4	28	0.6%	4.3%
Gerentes	6	16	0.9%	2.4%
Total por género	10	44	1.5%	6.7%
Total	54		8.2%	



*Solo aplica para Directores y gerentes) (México y Guadalajara)

BIENESTAR

GRI 403:103-1, 103-2, 103-3, 102-30, 102-33, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Contamos con un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad, que cumple con todos los requerimientos legales y la normatividad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y el cual es regulado por el mismo organismo.



NORMAS OFICIALES MEXICANAS SASB/FN-CB 410a.2

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

Asimismo, contamos con una Comisión de Seguridad e Higiene que representa a nuestros colaboradores y garantiza el cumplimiento de la normativa y regulaciones, así como las condiciones de seguridad en la Compañía con el fin de prevenir riesgos y accidentes laborales.

Nuestros colaboradores pueden comunicarse por diferentes medios para reportar cualquier tipo de riesgo que identifiquen en su trabajo.

Capacitamos de manera continua, por medio de un proveedor experto a los integrantes de nuestras brigadas de atención a emergencias en temas como: evacuación y rescate, comunicación, primeros auxilios y prevención y combate de incendios para que estén calificados y puedan atender a los colaboradores en caso de un incidente.

A fin de procurar el bienestar de nuestros colaboradores, contamos con un programa con diversas iniciativas que impactan a nuestra gente y su familia. Dichas iniciativas promueven el desarrollo integral de la persona en los siguientes temas: salud y calidad de vida, autodesarrollo, familia, finanzas saludables, cultura organizacional y recreación.

En cada uno de ellos, desarrollamos iniciativas a lo largo del año y para todos los colaboradores, que van desde la parte física hasta la mental.



Adicionalmente, derivado de la pandemia:

1. Desarrollamos una campaña de comunicación permanente enfocada en conectar al CEO con los colaboradores e informarles la situación de la empresa y las acciones que ha tomado frente a la pandemia.
2. Lanzamos diferentes webinars y materiales de comunicación interna para enseñar a la gente a cuidar su salud física y emocional, y a su vez mantener la productividad y buena comunicación.
3. Lanzamos diversas actividades para promover la interacción, bienestar y *engagement* con Crédito Real, como el *onboarding* Día 1 para personas con antigüedad mayor a 3 años.

INCLUSIÓN *financiera*

GRI 203-1, 103-1 103-2, 103-3, 413-1, FS1, FS13, FS14, FS16
SASB/FN-CB 240a.1, SASB/FN-CB 230a.2

En Crédito Real, buscamos brindar acceso a productos financieros para los sectores más vulnerables del país, por ello los parámetros de nuestra política de originación nos permite dar créditos a clientes con un historial crediticio con irregularidades o con falta de historial crediticio.

Al cierre de este informe, en el producto de NÓMINA el 50% de los clientes a los que se les otorgó un crédito presentaron alguna irregularidad en su historial crediticio, mientras que en AUTOS fue de 32 por ciento.

HISTORIAL CREDITICIO PRODUCTO DE NÓMINA

Buen historial	49.3%
Historial regular	50.7%
Total	100.0%

HISTORIAL CREDITICIO PRODUCTO DE AUTOS

Buen historial	67.7%
Historial regular	5.7%
Sin historial	26.6%
Mal historial	0.1%
Total	100.0%



EDUCACIÓN *financiera*

Además de nuestro compromiso con el desarrollo económico, en Crédito Real trabajamos para fortalecer la salud financiera de nuestros grupos de interés, porque de ello depende que puedan alcanzar sus metas. En este sentido, tenemos dos programas:



1. HABLEMOS DE FINANZAS CON CRÉDITO REAL

Este programa es una colaboración con la CONDUSEF, la cual consta de las siguientes acciones.

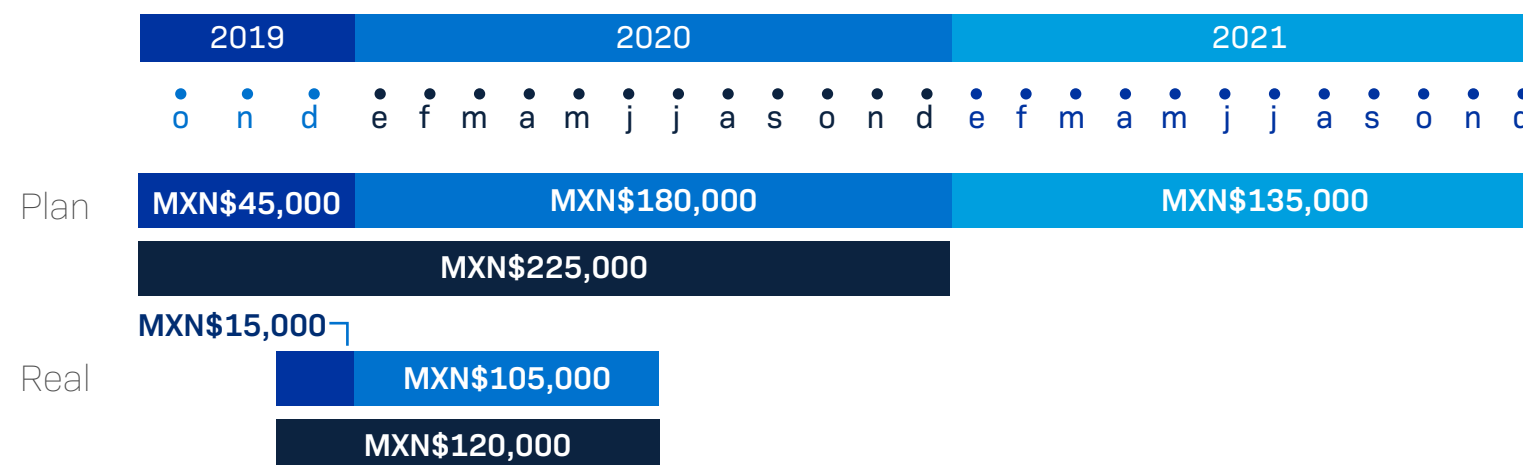
- Patrocinio para impresión de material educativo y promocionales con temas como ahorro, presupuestos, seguros, inversiones, plan para el retiro y finanzas básicas.
- Difusión para nuestros colaboradores del boletín “Consejos para tu bolsillo” y “Educación Financiera en tu institución”.
- Promoción en nuestra página web del micrositio de “Educa tu cartera” de la CONDUSEF.
- Réplica de los conocimientos adquiridos en el taller “Formador de formadores”.

2. DIPLOMADO DE FORMACIÓN PARA FORMADORES PARA APICULTORES*

Durante 2020, debido a la crisis sanitaria apoyamos a nuestros becados del Diplomado de Formación para Formadores para apicultores a través del Buen Socio de enero a junio; esto debido a que el diplomado estuvo en pausa 4 meses, por lo que junto con el Buen Socio y los mismos becados decidimos pausar el donativo hasta conocer las estrategias del Equipo Abejas de Ecosur, responsable e implementador del proyecto, para continuar con el diplomado.

Por lo anterior, actualizamos en estatus de esta iniciativa y compartimos un resumen de los esfuerzos realizados durante este año.

APOYAMOS A NUESTROS BECADOS DEL DIPLOMADO DE FORMACIÓN PARA FORMADORES



*El propósito del proyecto es contar con apicultores capacitados como formadores, que sean especialistas no solo en buenas prácticas de manejo apícola en campo, sino también en pedagogía básica para que ellos mismos identifiquen las necesidades de sus organizaciones y comunidades y puedan transmitir sus conocimientos a otros.

RESULTADOS DEL DIPLOMADO DE FORMACIÓN PARA FORMADORES PARA APICULTORES



MARZO A JUNIO

Debido a la crisis sanitaria los módulos del diplomado estuvieron en pausa, sin embargo se continuó trabajando. Se aplicó una encuesta para conocer la situación actual de los formadores y de los apicultores frente a la contingencia; sus problemas principales, el acceso que tienen a la información y la visión futura que se tiene de la apicultura. Todo esto sirvió de insumo para idear una forma de continuar con el proyecto y de adaptarlo al contexto que estábamos viviendo, partiendo de la apicultura agroecológica como eje transversal y de la formación de personas formadoras.



JULIO

El 15 y 16 de julio se realizó el Reencuentro virtual del Diplomado Formación de Formadores, con la intención de compartir sentires de la situación que se vive, conocer las condiciones de las organizaciones (por COVID e inundaciones) y explorar posibles estrategias para continuar con el diplomado.



SEPTIEMBRE

El 22 y 23 de septiembre se realizó el segundo y tercer encuentro virtual del Diplomado Formación de Formadores. En la sesión se buscó analizar las implicaciones de tener muchas colmenas y valorar colectivamente las ventajas de mantener la apicultura como parte de un sistema diversificado, y reflexionar colectivamente para qué nos sirve tener un sistema diversificado ante las crisis 2020.

Aunque seguimos aprendiendo a trabajar a la distancia, se vivió un encuentro con mucha participación. Se reflexionó sobre la importancia de la diversificación y la relación de las actividades con el número de colmenas que se tienen. Al final se buscó compartir los aprendizajes con la comunidad a través de audio o texto.

Con 17 asistentes en la sesión, se lograron las intenciones propuestas y se pudo imaginar colectivamente cómo seguir el diplomado a pesar de la distancia.



DICIEMBRE

El diplomado siguió adelante, con encuentros digitales, trabajando el plan de acción. También se tuvo un primer taller presencial, con las debidas medidas de seguridad, para trabajar temas más específicos.

Por lo que en 2021 se dará continuidad con más encuentros digitales y se retomarán los donativos que tenemos para este proyecto.

Para más información compartimos la página del Colectivo.
<http://colectivokab.org/home.html>



EMPODERAMIENTO de la mujer

SASB/FN-CB 240a.1, SASB/FN-CB 230a.2

DESDE EL AÑO 2019, NOS ENCONTRAMOS ADHERIDOS A LOS PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LA MUJER DE LAS NACIONES UNIDAS, Y DERIVADO DE ELLO HEMOS REALIZADO ACCIONES PARA PROMOVER LA EQUIDAD DE GÉNERO Y EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES EN NUESTROS LUGARES DE TRABAJO.

TRES MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS

Hemos contribuido formalmente al financiamiento de empresas PyMEs dirigidas por mujeres o cuya base de accionistas sea del 51% de ellas, a través de nuestro producto Mujer Real, por medio del cual otorgamos arrendamiento, flotillas o factoraje con condiciones especiales para estas.

Durante 2020, trabajamos en un sistema que reforzará el producto, mejorando los procesos desde la originación hasta la cobranza, para hacerlos más rápidos y dinámicos y el cual estará en funcionamiento en 2021 y a través del cual buscamos darle la mayor importancia dentro del negocio de arrendamiento a Mujer Real.

Continuamos trabajando en implementar buenas prácticas para la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres, como parte de nuestra adhesión a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs). Muestra de lo anterior es el incremento que tuvimos en la calificación que otorga la Herramienta Empresarial de Género WEP de autodiagnóstico.

Adicionalmente:

1. Estamos comprometidos con el **Objetivo de Desarrollo Sostenible #5** de la ONU: lograr la igualdad de género.
2. Nuestro Director General, firmó la Declaración de Apoyo del CEO de los **Principios de Empoderamiento de la Mujer**.
3. **Evaluamos nuestro desempeño en igualdad de género**, a través de la Herramienta de análisis de la brecha de género (WEPs Gender Gap Analysis Tool), mejorando nuestra calificación en 29 puntos porcentuales respecto al 2018.
4. Desarrollamos **nuestra política de diversidad e inclusión**, en la que establecemos lineamientos para promover una cultura que respete la diversidad, igualdad laboral, no discriminación e inclusión laboral de todos los colaboradores y grupos de interés.
5. Desarrollamos una iniciativa para contribuir a la inclusión y equidad de género, en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Value for Women, para otorgar **financiamiento y beneficios especiales a mujeres empresarias**, a través de Mujer Real, un producto de arrendamiento, factoraje y flotillas.
6. Informamos a nuestros accionistas y grupos de interés sobre temas de discriminación y equidad de género.
7. Somos parte de la primera generación de empresas comprometidas con el empoderamiento de las mujeres, a través de la iniciativa **Meta Igualdad de Género** (Target Gender Equality), impulsada por el Pacto Global Red México y ONU MUJERES.
8. Nos integramos a **foros de consulta para conocer las iniciativas de apoyo para la equidad de género** como: XXI Encuentro Internacional sobre Estadísticas de Género (EIEG): “Los retos para la generación y uso de las estadísticas de género en contexto del COVID-19”.
9. Nos integramos a **grupos de trabajo de diversidad e inclusión** como el Grupo de Trabajo Diversidad e Inclusión Agenda 2030, liderado por el Consejo Coordinador Empresarial, Danone y la Red del Pacto Global.

Enfoque

Capital social y relacional



RELACIÓN CON grupos de interés

GRI 405, 406: 103-1, 103-2, 103-3, FS4 102-40, 102-42, 102-43, 102-44



En Crédito Real nos comprometemos a entender, consultar y entablar una relación de diálogo y colaboración sobre las necesidades y expectativas con nuestros grupos de interés sobre la estrategia de la empresa, fomentando un ambiente de apertura, participación y respeto a la generación de ideas. Por lo que anualmente revisamos nuestro contexto e identificamos a nuestros grupos de interés utilizando la Herramienta de mapeo de grupos sociales, lo cuales surgen de entender las relaciones de nuestra cadena de valor. Lo anterior se encuentra establecido en nuestras Políticas de Responsabilidad Social y Ambiental.

Dentro de nuestra cadena de valor, existen diferentes involucrados o grupos de interés, los cuales tenemos clasificados de acuerdo con la tipología Clarkson.

Nos mantenemos en comunicación constante con todos nuestros grupos de interés a través de 19 canales, con el objetivo de conocer sus inquietudes y necesidades.

GRADO PRIMARIO DE INTERACCIÓN E INFLUENCIA

1	ACCIONISTAS	7	CONSEJEROS
2	AUTORIDADES, GOBIERNO Y ENTIDADES PÚBLICAS	8	DIRECTORES
3	CALIFICADORAS	9	FILIAL Y SUBSIDIARIAS
4	CLIENTES DISTRIBUIDORES Y CLIENTES FINALES	10	INTERMEDIARIOS FINANCIEROS
5	COLABORADORES	11	INVERSIONISTAS Y ACREEDORES
6	COMUNIDAD	12	PROVEEDORES

GRADO SECUNDARIO DE INTERACCIÓN E INFLUENCIA

1	ASOCIACIONES	2	CENTROS EDUCATIVOS	3	COMPETENCIA
4	ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL	5	MEDIOS DE COMUNICACIÓN		

PRINCIPALES INDICADORES 2020

870 CORREOS A TRAVÉS DE CUENTAS INSTITUCIONALES

46,900 LLAMADAS ATENDIDAS EN CALL CENTER

3,535 ASISTENCIAS A EVENTOS

Eventos 2020		Eventos 2020		Eventos 2020		Eventos 2020	
Nombre de evento		#		Nombre de evento		#	
Adaptabilidad situacional para líderes		70		Empieza a ahorrar hoy		58	
Autoconsciencia		36		Protección y seguridad en el hogar		44	
Confianza para líderes		85		Concurso de Día de la Independencia		16	
Enfoque estratégico		82		Plática preventiva de cancer de mama		90	
Taller “El reto de ser un llder azul, flexible y exitoso”		67		Ultrasonidos - CANCER DE MAMA		30	
Desarrollo de Habilidades de Liderazgo - Módulos 5 y 6		18		Día de muertos		171	
Día 1 - Reinducción		127		Día de muertos operaciones		63	
Inducción Intégrate		91		Úrsulas Herramientas y técnicas para gestionar tu tiempo		55	
Sesiones con Tiziana		649		Plática preventiva de diabetes e hipertensión		68	
Pláticas Dentalia		79		Ultrasonidos DIABETES		28	
Mindfulness: Sembrar Consciencia con Fred Kofman		65		Master Class Home Office		126	
Rosca de Reyes		300		Webinar BBVA Banca Móvil		118	
Día de la candelaria		300		Evento brigadistas		46	
Desafío de Peso		42		Clases de baile (todo el año)		146	
Plática Gastos médicos mayores		37		Clases de yoga (todo el año)		154	
Día del amigo secreto		300		No. de asistentes		4168	
Protección Civil		50					
Plática de empoderamiento a la mujer		100					
Plática y evento OMM		100					
Masajes		90					
Morelos Open		60					
Día del niño		14					
Día de las Madres		55					
Cierre del desafio de peso		23					
Día del padre		4					
Plática de Nutrición		54					
Plática Armonizando las áreas de mi vida		57					





9,562
Seguidores

377
Publicaciones

8,286
Reacciones

379
Comentarios

507,886
impresiones



4,302
Número de seguidores

345
Número de tweets



1,209
Seguidores

144
Publicaciones

2,124
Likes

Principales hashtags

1. **#CreditoReal**
2. **#HazloReal**
3. **#CreeEnTi**
4. **#TeLlevaLejos**



1,537
Me gusta

140,648
Fans

320
Personas que realizaron comentarios



44
Me gusta

635
Suscriptores

2,708,550
Visualizaciones de video



Sitio web

1,089,719
Número de usuarios que accedieron a
www.creditoreal.com.mx

25,888
Número de usuarios que accedieron
www.creal.mx



Prensa

>1,300
Número de notas de prensa

4
Día del padre



17 ENCUESTAS REALIZADAS / 1,652 PERSONAS

Encuestas	
Encuesta de inducción para nuevos ingresos	91
Adaptabilidad situacional para líderes	70
Autoconsciencia	36
Confianza para líderes	85
Enfoque estratégico	82
Taller “El reto de ser un líder azul, flexible y exitoso”	67
Desarrollo de Habilidades de Liderazgo - Módulos 5 y 6	18
Día 1 - Reinducción	127
Encuesta de satisfacción del curso de Inducción Intégrate	91
Encuesta bienestar primer semestre - Queremos Escucharte	311
Sesiones de bienestar con Tiziana Berrondo	23
Reunión fin de año brigadistas	41
Encuesta Master Class Home Office	163
EVALUACIÓN DE REACCIÓN - Úrsulas Herramientas y técnicas para gestionar tu tiempo	21
Encuesta de la carrera virtual	99
Encuesta bienestar segundo semestre - Queremos Escucharte	230
Encuesta de sillas ergonómicas	97

Tipo de participación

Grupo de interés	Comunicación interna	Correo electrónico	Encuestas	Entrevistas	Eventos	Línea de denuncia	Medios (periódico, radio)	Página web	Programa de	Redes sociales	Reportes anuales	Reportes trimestrales	Reuniones anuales	Reportes trimestrales	Reuniones mensuales	Reuniones semanales	Talleres de trabajo	Teléfono	Visitas a comunidades
Accionistas		X			X	X	X	X		X	X	X	X	X	X			X	
Asociaciones		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			X			X	X
Autoridades, gobierno y entidades públicas		X			X		X	X	X	X	X	X		X	X			X	
Calificadoras		X	X		X			X			X	X						X	
Centros educativos		X			X					X								X	X
Clientes, distribuidores y clientes finales		X			X		X	X		X				X	X		X	X	
Colaboradores	X		X	X	X	X		X	X	X	X	X			X		X	X	
Competencia			X				X	X		X	X	X							
Comunidad			X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X				X	
Consejeros		X				X	X	X			X	X		X				X	
Directores	X		X	X	X	X		X	X		X	X	X	X			X	X	
Filial y subsidiarias	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X			X	X	
Intermediarios financieros		X						X			X	X						X	
Inversionistas y acreedores		X					X	X		X	X	X						X	
Organizaciones de la sociedad civil		X	X	X	X			X	X	X	X							X	X
Proveedores		X		X		X		X		X	X						X	X	X
Socios de negocio	X	X	X	X		X	X	X		X	X	X					X	X	
Medios de comunicación		X		X			X	X		X								X	

Frecuencia de participación

● Constante

● Periódica (mensual, trimestral, semestral)

● Anual

CÓDIGO DE ética y conducta

GRI 102-16, 102-17, PM2, PM4, PM5, PM10
SASB/FN-CB 410a.2, SASB/FN-CB 510a.2

Nuestro Código de Ética y Conducta rige los comportamientos y conductas de consejeros, colaboradores, proveedores, consultores, contratistas y todos aquellos grupos de interés que tengan cualquier relación de trabajo con la Compañía. Regulamos la conducta de todos los actores mencionados en materia de: corrupción y soborno, discriminación, confidencialidad de la información, conflictos de interés, prácticas anticompetitivas, lavado de dinero, medio ambiente, seguridad y salud y mecanismos de denuncia y es obligatorio el conocimiento y firma de este al incorporarse a la Compañía.

Recientemente, hemos incluido en nuestro Código, los Principios de Responsabilidad Social Empresarial en todas nuestras operaciones.

En Crédito Real, la humildad, responsabilidad, respeto e integridad son principios que están por encima de cualquier otro interés y nos adherimos a éstos en todas nuestras relaciones laborales, de negocio y ante la sociedad.

100% DE LOS COLABORADORES FUERON
CAPACITADOS EN EL CÓDIGO DE ÉTICA
EN 2020

Nuestro Código es un documento vivo, el cual se actualiza de manera continua y cuyos cambios deben de ser notificados al Comité de Ética, quien los revisa validando si se alinean a la cultura y filosofía de la Compañía. En 2020 y debido a la pandemia del COVID-19, nuestro Código fue actualizado y reforzado a fin de evitar prácticas discriminatorias.

Contamos con un canal de denuncia anónima, a través de la cual cualquier persona puede reportar desviaciones al Código, conductas incorrectas, actos de corrupción o soborno y otras acciones que vayan en contra de lo que en él se encuentra estipulado. Todas las denuncias son revisadas por un tercero externo a la empresa quien envía los casos graves al Comité de Ética y los demás al área de Recursos Humanos para su análisis y resolución.



Buzón de voz: 800 062 1673



Teléfono: 800 062 1673
Lunes a viernes de 8:00 a 10:00 p.m.



Página Web
www.lineadedenuncia.com/creditoreal



Correo electrónico
creditoreal@lineadedenuncia.com



Consulta nuestro Código de Ética y Conducta en:
<https://www.creditoreal.com.mx/hubfs/legales%20y%20codigo%20etica%202020/codigo-de-etica-11-2020.pdf?hsLang=es-mx>

DERECHOS DEL NIÑO Y *principios empresariales*

GRI 406-1, 408, 409: 103-1, 103-2, 103-3, 408-1

Rechazamos cualquier tipo de discriminación, ya sea por posición social, orientación sexual, género, grupo étnico, religión o alguna discapacidad así como el trabajo infantil. Estamos alineados con los Derechos del Niño y Principios Empresariales de la UNICEF, a través de los cuales respetamos y promovemos los derechos de la infancia por medio de diversas iniciativas:

1. Inclusión de temas relacionados con el respeto a los niños en nuestros Manual de Diversidad e Inclusión.
2. Beneficios superiores a lo estipulado por la ley para paternidad y maternidad, los cuales estarán incluidos en la Política de Diversidad e inclusión.



DERECHOS *humanos*

GRI 412: 103-1, 103-2, 102-12, 412-1, 412-2, PM1

A través de nuestra adhesión a los Principios del Pacto Mundial, mostramos nuestro compromiso con la protección de los Derechos Humanos en todas sus formas, el respeto a la dignidad de las personas la creación de sitios de trabajos diversos e inclusivos, el apoyo a las comunidades y a las Políticas Públicas del Gobierno así como el desarrollo de acciones que promuevan condiciones dignas de trabajo para todos nuestros colaboradores.

Dicho compromiso se encuentra divulgado en el Decálogo Empresa Socialmente Responsable y en el Código de Ética, ambos publicados en nuestra página de Internet.

De la misma manera, participamos en diversas iniciativas a nivel internacional como son: la Carta Internacional de los Derechos Humanos, Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los Principios de Actuación y Recomendaciones para el Desarrollo de la Actividad de Negocios de las Naciones Unidas, y capacitamos en Derechos Humanos a nuestros colaboradores.

	2020		Total
	CDMX	Guadalajara	
Número total de horas que se dedicaron a la formación en derechos humanos	85	24	109
Total de colaboradores que recibieron formación en derechos humanos	85	24	109
Porcentaje de colaboradores que recibieron formación en derechos humanos	12.9%	3.7%	16.6%



FILOSOFÍA

GRI 102-16

“NUESTRA FORMA DE SER, PENSAR Y ACTUAR ES LO QUE CONFORMA LA FILOSOFÍA DE LA EMPRESA”.

A través de los años, nos hemos distinguido como una empresa en la que el orgullo de ser se comparte y permea a lo largo de todos nuestros negocios.

Trabajamos día con día para cumplir nuestra misión y a través de la “Cultura Azul”, forjar líderes conscientes que compartan nuestros valores.

MISIÓN

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

**NUESTRO PROPÓSITO SUPERIOR
OFRECER LA OPORTUNIDAD
DE SATISFACER NECESIDADES
Y CUMPLIR SUEÑOS.**



VALORES

RESPONSABILIDAD

Cumplir compromisos con oportunidad, asumiendo la forma de enfrentarlos.

INTEGRIDAD

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

HUMILDAD

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

RESPECTO

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

CULTURA *azul*

A través de nuestra “Cultura Azul” hemos logrado forjar entre nuestros colaboradores una forma constructiva de comportarnos en todas nuestras interacciones, lo que nos distingue como Compañía:

Asumimos nuestra responsabilidad

Actuamos con integridad

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

Buscamos soluciones constructivas ante los desacuerdos

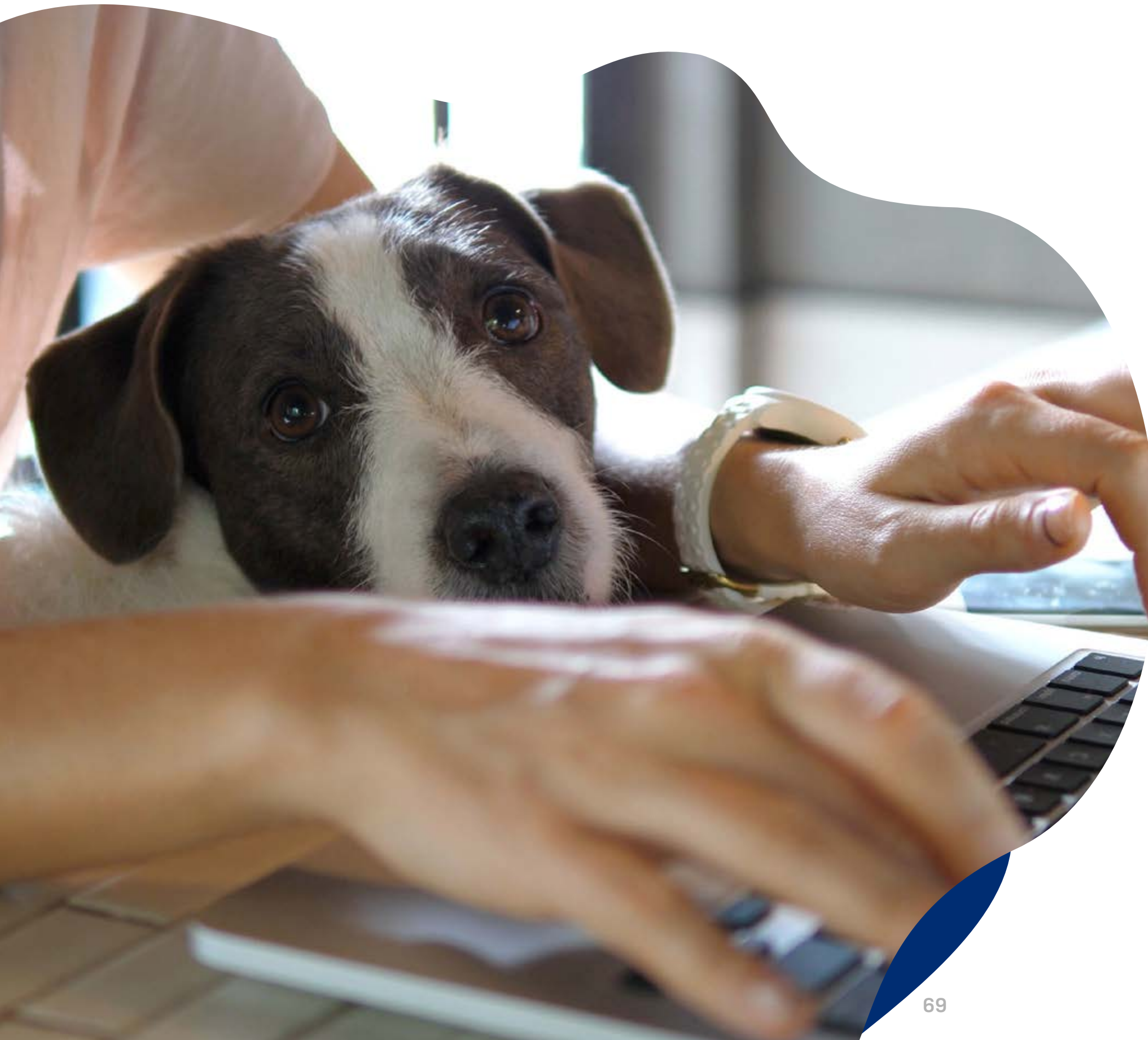
Honramos nuestros compromisos

Bajo estas premisas buscamos que nuestros colaboradores tengan un pensamiento y una manera de actuar cooperativa, constructiva y creativa en todo lo que hagan, para lograr la sustentabilidad y las estrategias comerciales de Crédito Real.

DECÁLOGO DE LA CULTURA AZUL

1. Vivir en congruencia con nuestros valores.
2. Alentar e inspirar a los demás con el ejemplo.
3. Establecer relaciones constructivas con todos.
4. Trabajar de manera colaborativa.
5. Pensar siempre en lo que es mejor para Crédito Real.
6. Estar comprometidos con lo que nos toca hacer.
7. Establecer metas desafiantes pero realistas y perseguirlas con entusiasmo.
8. Exigir y exigirnos los mejores resultados, en un marco de respeto mutuo.
9. Tener sentido de logro y realización personal y profesional.
10. Crear vínculos de confianza con todas las personas con quienes interactuamos.





RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

GRI 203-2, 413-1

Como desde hace varios años, seguimos impulsando Crédito Real Tennis Center, una academia de tenis de alto rendimiento para niños y jóvenes.

INVERTIMOS **MXN\$4.1 MILLONES** DE PESOS EN **DONATIVOS E INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD**

VOLUNTARIADO

A raíz de la emergencia sanitaria pospusimos las actividades de nuestra iniciativa de voluntariado. Por lo que para 2021 esta iniciativa tomará un giro innovador, adaptándose a la nueva normalidad.

Compromiso

Capital natural e industrial





*GRI 301, 302, 303, 305, 307: 103-1, 103-2, 103-3
SASB/FN-CB 410a.2*

En Crédito Real buscamos optimizar y gestionar de manera eficiente los recursos naturales, además de fomentar una cultura empresarial de ahorro de energía, materiales y agua, a través de la implementación de estrategias para la reducción del impacto ambiental, que puedan crear valor a la Compañía y a nuestros grupos de interés.

La transparencia de la información en materia ambiental es también parte de este compromiso, para lo cual publicamos año con año nuestro reporte de consumo de energía, materiales y agua, así como la generación de emisiones y residuos para nuestras operaciones en la Ciudad de México, que representan el 67% del total de la estructura corporativa.

Es muy importante mencionar que los resultados de medición de todos nuestros indicadores ambientales presentan variaciones muy grandes hacia su reducción, ya que por motivos de la pandemia del COVID-19, no hicimos uso de nuestras oficinas en la Ciudad de México y los viajes y traslados fueron cancelados.

ENERGÍA

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

ENERGÍA USADA

Tipo de combustible	Unidad	AF 2017	AF 2018	AF 2019	AF 2020
Consumo total de energía no renovable	MWh	506.4	411.1	432.8	309.9
Energía renovable total	MWh	0	0	0	21.3
Costos totales de energía renovable	MXN	844,058.2	938,087.0	1,183,347.0	806,365.0

Desde 2016, en Crédito Real hemos llevado a cabo la medición del impacto ambiental del uso de energía de nuestras operaciones, el cual se produce principalmente por la energía eléctrica utilizada en nuestras oficinas y el consumo de gasolina de las motocicletas para la mensajería.

Como parte de este compromiso, nuestras oficinas en la Ciudad de México se encuentran ubicadas en un edificio que cuenta con la certificación LEED Gold (*Leadership in Energy and Environmental Design*), esto significa que el inmueble está diseñado para mejorar la eficiencia energética e hídrica, e incrementar el uso de energías renovables.

Desde 2019, iniciamos un proyecto de ahorro de consumo de energía eléctrica a través de la instalación de 149 paneles solares en la azotea de nuestro edificio corporativo, y el cual terminamos en octubre 2020. La inversión total requerida fue de MNX\$1,7 millones con un periodo de amortización de 6 años, el ahorro anual estimado de 43.71 tCO_{2e} (toneladas métricas de CO_{2e}) y el costo anual previsto es de MNX\$236,669. El impacto de este proyecto ha sido significativo para la Compañía, ya que durante el último trimestre del año, hemos evitado la emisión promedio de 6.91 tCO_{2e}, además de un ahorro de MNX\$178,511.0.

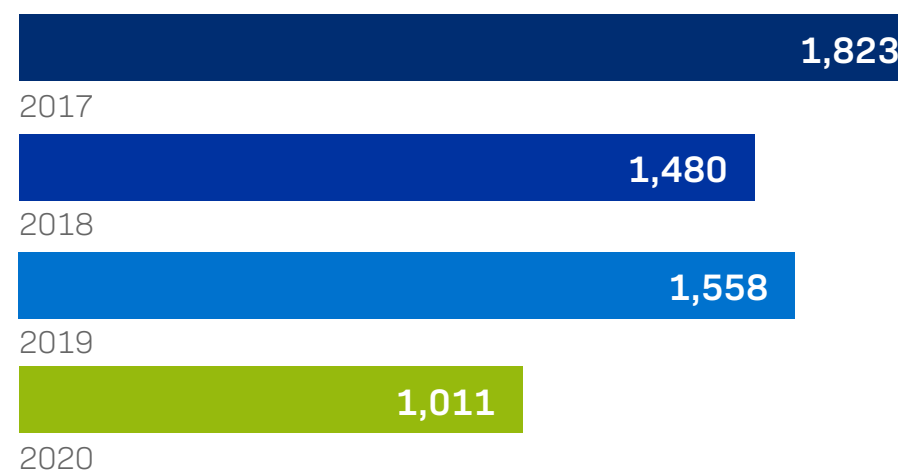
Sin embargo, la medición y resultados del proyecto se han visto mermados debido a la pandemia del COVID-19, ya que con el trabajo de más del 97% de nuestra plantilla desde casa, no hemos podido medir con exactitud el impacto que este tendrá en nuestras operaciones.

CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL DE FUENTES NO RENOVABLES Y RENOVABLES (GJ)

Tipo de combustible	2017	2018	2019	2020	2020 vs. 2019	
No renovable	Electricidad	1,823.0	1,480.0	1,558.3	1,011.6	-35.0%
	Gasolina	25.0	38.9	40.8	104.0	154.3%
	Diésel	NA	NA	NA	2.47	
Renovable	Paneles solares	NA	NA	NA	7.7	
Total	1,848.0	1,518.4	1,599.2	1,125.8	-29.6%	

29.6% DE REDUCCIÓN DE ENERGÍA EN 2020

ELECTRICIDAD



GASOLINA (GJ)



DIESEL (GJ) 2020

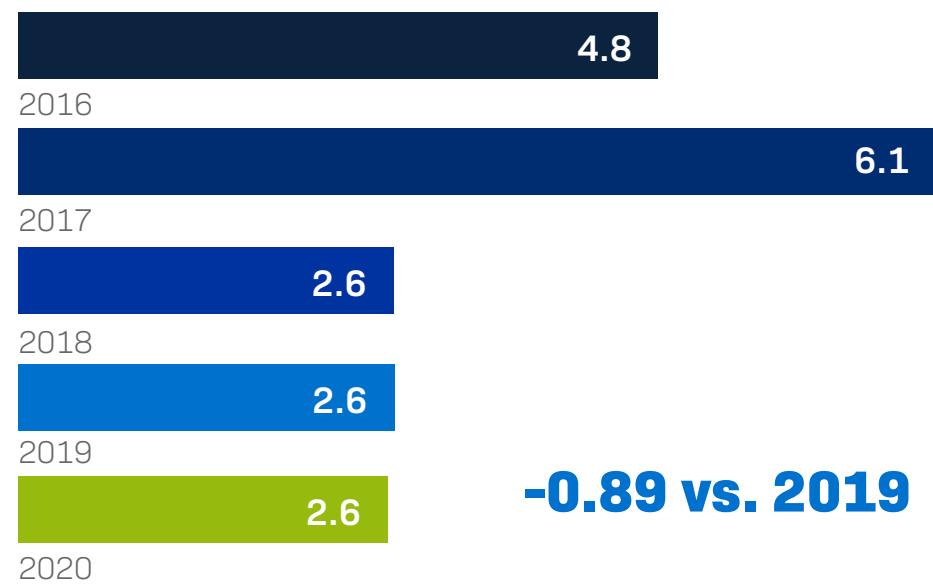
2.47

CONSUMO ENERGÉTICO DE FUENTES RENOVABLES PANELES SOLARES (GJ) 2020

7.7

Asimismo, nuestro reporte de emisiones de Alcance 3, es decir el impacto ambiental que ocasionan los viajes por motivos de trabajo de nuestros colaboradores, también se ve afectado por la crisis sanitaria.

INTENSIDAD ENERGÉTICA (GJ/COLABORADORES)



VIAJES REALIZADOS EN 2020

	Kilómetros	Cantidad de viajes	tCO ₂ e
Avión	156,120	336	48.7
Autobús	21,724	56	2.2
Total	177,844	392	50.9



EMISIONES

GRI 305: 103-1, 103-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-7

Para la medición y cálculo de las emisiones de CO₂ producidas por nuestras operaciones, utilizamos los Alcances 1, 2 y 3 de acuerdo con la NMX-SAA-14064-1-IMNC-2007, la norma ISO 14064-1:2006, el Reglamento de la Ley General de Cambio Climático (LGCC), en materia del Registro Nacional de Emisiones (RENE), la calculadora de emisiones (ICAO) y la calculadora Carbon Footprint.

ALCANCE 1

Emisiones indirectas generadas por el uso de gasolina para las motocicletas de la mensajería.

ALCANCE 2

Emisiones indirectas generadas por la electricidad consumida que se compra a la CFE para operaciones.

ALCANCE 3

Emisiones generadas por los viajes de negocios de la empresa.

2020

197.99 tCO_{2e}

Emisiones GEI (tCO _{2e})	2016	2017	2018	2019	2020	2020 vs. 2019	2020 y año base
Alcance 1	29.4	3.6	2.9	3.0	8.27	184%	-72%
Alcance 2	240.0	294.7	216.6	218.7	138.8	-37%	-42%
Alcance 3		-	-	103.2	50.9	-51%	-51%
Total	269.4	298.3	219.5	324.8	197.99	-39%	-27%

Notas sobre el cálculo de emisiones:

Alcance de la información: operaciones en Ciudad de México (Alcance 1 y 2), viajes en avión y autobús (Alcance 3).

El año 2016, es la línea base para los cálculos de las emisiones de Alcance 1 y 2, mientras que 2019 es la línea base para las emisiones de Alcance 3.

La metodología utilizada para el cálculo fue la establecida por el Registro Nacional de Emisiones (RENE).

Los gases incluidos en el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (Alcance 1) son: CO₂, con un factor de conversión de 6.93E-05 (t/MJ); CH₄, con un factor de conversión de 2.50E-05 (kg/MJ); y N₂O, cuyo factor de conversión es 8.00E-06 (kg/MJ).

El gas incluido en el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (Alcance 2) es: CO₂, con un factor de emisión de 0.494 tCO_{2e}/MWh, establecido por el Sistema Eléctrico Nacional.

Las emisiones de Alcance 3 se calcularon bajo la metodología de la ICAO (Carbon Emissions Calculator).

La reducción en las emisiones se debe a que iniciamos el trabajo vía remota el 17 de marzo de 2020 por la contingencia sanitaria, por lo que no hicimos uso al 100% de nuestras instalaciones.

INTENSIDAD EMISIONES

0.45 tCO_{2e}

ÓXIDOS DE NITRÓGENO (NO_x), ÓXIDOS DE AZUFRE (SO_x) Y OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE

Ton	2020	2019	2018	2017	Variación 2020 vs. 2019
NO_x	514.3	792.1	752.4	926.7	-35.1%
SO_x	1,303.9	2,008.5	1,907.7	2,349.8	-35.1%

AGUA

GRI 306: 103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 303-3, 303-4, 303-5, 306-1

La extracción responsable de agua y su ahorro en nuestras instalaciones es de vital importancia, y lo hace más relevante el hecho de que nuestras oficinas se encuentran en una zona evaluada con un estrés hídrico muy alto. Por esta razón llevamos a cabo acciones que nos ayudan a la disminución de su uso, como es la utilización de aguas residuales para los sanitarios, así como la capacitación y concientización de nuestros colaboradores en estos temas.

El agua que utilizamos proviene de dos fuentes: el sistema de agua potable de la Ciudad de México, con la cual abastecemos lavabos y la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) del edificio de nuestras oficinas en la Ciudad de México, que sirve para alimentar inodoros y mingitorios.

EXTRACCIÓN DE AGUA*

m ³	2017	2018	2019	2020	Variación 2020 vs. 2019
Total	5,096	4,989	5,712	6,519	14%

EXTRACCIÓN DE AGUA M³



El total de litros de agua utilizada durante el año fue enviado a la planta de tratamiento de aguas residuales, para su posterior descarga al sistema de drenaje profundo de la Ciudad de México.

*Para el cálculo de consumo de agua, se consideraron los datos de las siguientes empresas Crédito Real, Servicios Corporativos Chapultepec y Crédito Real Arrendamiento, lo que representa 438 colaboradores, es decir 66.67% del total de la plantilla



MATERIALES y residuos

GRI 301-2, 301-3

Como ya comentamos anteriormente, la reducción de materiales de nuestras actividades fue considerable durante la pandemia de COVID-19.

El material más utilizado en nuestras operaciones ha sido el papel. Sin embargo, en 2020 la pandemia del COVID-19 nos obligó a reinventar nuestros procesos y documentación y a realizarlos de manera digital, lo cual trajo como consecuencia una reducción del 61% en el uso de este, comparado con 2019, acción que contribuirá de manera significativa a reducir el impacto que teníamos en el medio ambiente.

Por otra parte, los residuos peligrosos y no peligrosos que generamos provienen de nuestra operación en oficinas, y durante 2020 solo el 0.3% del total de estos materiales fue enviado a reciclaje a través de un tercero.

Materiales NO renovables utilizados	Peso total (Ton)	Insumos que se reciclan
Cartuchos de tóner	0.0442	0.0000
Pilas alcalinas	0.0034	0.0034
Papel	1.0614	0.0000
Folletería	-	0
Vasos de papel de cafeteras	0.0731	0
Total	1.1821	0.0034

0.3%
DE INSUMOS
RECICLADOS

1 Durante 2020, derivado de la contingencia sanitaria y atendiendo a las instrucciones de la Compañía, limitamos el contacto con proveedores externos, por lo que durante 2020 no solicitamos la recolección de los cartuchos vacíos.

2 Durante 2020, no imprimimos materiales de folletería.

3.44 kg DE RESIDUOS PELIGROSOS ENVIADOS A RECICLAJE

		2016	2017	2018	2019	2020	2020 vs. 2019
Cartuchos de tóner	Piezas	31	23	29	54	34	
	peso total (ton)	0.0403	0.0299	0.0377	0.07	0.0442	-37%
Pilas alcalinas	Piezas	164	175	131	332	209	
	peso total (ton)	0.005	0.005	0.002	0.005	0.0034	-37%
Papel	peso total (ton)	2.9	1.8	1.75	2.72	1.0614	-61%
	Piezas	SI	SI	42,000	22,000	8,000	
Vasos de papel de las cafeteras	peso total (ton)	SI	SI	0.40	0.07	0.0731	-64%

Asimismo, seguimos siendo parte del programa HP Planet Partners, a través del cual reciclamos los cartuchos de tóner y tinta, para ser reutilizados en la fabricación de nuevos plásticos y metales. Sin embargo, derivado de la contingencia sanitaria y atendiendo a las instrucciones de la Compañía, limitamos el contacto con proveedores externos, por lo que durante 2020 no solicitamos la recolección de los cartuchos vacíos, pero lo haremos en 2021.

Gobierno Corporativo *y transparencia*



GOBIERNO *corporativo*

GRI 405, 406: 103-1, 103-2, 103-3, FS4
GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24,
102-25, 102-26, 102-27, 102-29, 102-30, 102-33
SASB/FN-CB 410a.2

En Crédito Real, contamos con un Gobierno Corporativo sólido, integrado por miembros reconocidos en la comunidad mexicana de negocios así como como de un equipo directivo con amplia experiencia probada y buena reputación en el mercado.

Cumplimos con todos los estándares aplicables de gobierno corporativo, y es la Comisión Nacional Bancaria y de Valores la encargada de supervisar su cumplimiento.

Nuestro Consejo de Administración es el órgano de gobierno encargado de supervisar la gestión de la Compañía y el desempeño de los directivos relevantes, además de establecer la estrategia general del negocio, aprobar políticas y lineamientos de control, y el nombramiento o destitución del director general y su retribución integral, dar seguimiento a los principales riesgos, vigilar el cumplimiento de los acuerdos de la Asamblea de Accionistas, así como de tomar las acciones necesarias para evitar conflictos de interés y asegurar un sano Gobierno Corporativo, entre otras cosas.

Se encuentra integrado por 11 consejeros propietarios, de los cuales uno es ejecutivo de la empresa y cinco son independientes. Todos son seleccionados por la Asamblea

de Accionistas de acuerdo con los establecido por la Ley del Mercado de Valores, el Código de Principios y Mejores Prácticas del Consejo Coordinador Empresarial, las normas del Código de Ética Profesional de la Comunidad Bursátil Mexicana, los estatutos sociales de la compañía y nuestro Código de Ética y Conducta, y tiene la obligación de reunirse por lo menos cuatro veces al año.

En la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 3 de abril de 2020, se aprobó que la Compañía pague a ciertos miembros independientes del Consejo, por cada sesión de consejo a la que asistan, la cantidad de MXN \$27,600.00 menos los respectivos impuestos de conformidad con las disposiciones fiscales aplicables.

La retribución de los miembros del Consejo es definida en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, la cual se celebró el 15 de diciembre de 2020.

El Consejo de Administración se apoya en sus funciones por seis comités: Comité de Auditoría, Prácticas Societarias, Ejecutivo, Operaciones con Valores, Ética y Comunicación y Control.

Durante 2020, existieron cambios importantes en el Consejo de Administración, con el objetivo de hacerlo más robusto y más en línea con la estrategia de la empresa, para la creación de valor del negocio. Vale la pena destacar, que volvemos a contar con una participación del género femenino del 9.09% , por lo que estamos por arriba de la cifra indicada por *Women on Boards 2020* (2020 WOB) capítulo México.





CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	Miembro	Tipo	Antigüedad	Suplentes
1	Ángel Francisco Romanos Berrondo	Propietario y Presidente	jun-96	
2	José Luis Berrondo Ávalos	Propietario	feb-93	Luis Berrondo Barroso
3	Eduardo Berrondo Avalos	Propietario	jul-18	
4	Francesca Berrondo Lombardo	Propietario	oct-20	
5	Juan Carlos Benavides Berrondo	Propietario	oct-20	Gabriel Sragovicz Guterman
6	Allan Cherem Mizrahi	Propietario	abr-14	Jaime Antonio Arrieta Noriega
7	Iser Rabinovitz Stern	Propietario Independiente	jun-11	Marcos Shemaria Zlotorynski
8	Felipe Esteve Recolons	Propietario Independiente	oct-20	Jorge Esteve Recolons
9	Gilbert Sonnery Garreau-Dombasle	Propietario Independiente	oct-14	Enrique Saiz Fernández
10	Enrique Alejandro Castillo Badía	Propietario Independiente	oct-17	
11	Raúl Alberto Farías Reyes	Propietario Independiente	feb-16	

La duración promedio de los miembros del Consejo de administración es de 5.19 años.

Secretario Guillermo Javier Solórzano Leiro
Prosecretario Jorge Alberto Labastida Martínez

COMITÉ DE AUDITORÍA

Miembros propietarios
 Enrique Alejandro Castillo Badía
Presidente
 Felipe Esteve Recolons
 Miembro
 Enrique Saiz Fernández
 Miembro

COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Miembros propietarios
 Enrique Saiz Fernández
Presidente
 Felipe Esteve Recolons
 Miembro
 Enrique Alejandro Castillo Badía
 Miembro

Otros comités auxiliares
del Consejo de Administración

COMITÉ EJECUTIVO

Miembros propietarios

Ángel Francisco Romanos Berrondo

Presidente

José Luis Berrondo Ávalos

Miembro

Eduardo Berrondo Ávalos

Miembro

Luis Berrondo Barroso

Miembro

Moisés Rabinovitz Ohrenstein

Miembro

Iser Rabinovitz Stern

Miembro

COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CONTROL

1. El Director del área de Operaciones de la Compañía.
2. El Director General de la Compañía.
3. El Director Jurídico de la Compañía.
4. El Oficial de Cumplimiento de la Compañía.

COMITÉ DE OPERACIONES CON VALORES

1. Un miembro del Comité de Ética de Crédito Real, quien fungirá como presidente del Comité.
2. El Director de Finanzas.
3. El Director de Auditoría Interna.
4. El Director Jurídico de Crédito Real, quien fungirá como Secretario del Comité

COMITÉ DE ÉTICA

1. El Director del área de Recursos Humanos de la Compañía, quien es el presidente del Comité.
2. El Director General Adjunto de la Compañía.
3. El Director del área de Auditoría Interna de la Compañía.
4. El Director de Jurídico de la Compañía, quien es el Secretario del Comité.

Anualmente, se somete a la asamblea de accionistas a través del Consejo de Administración, la información preparada por los Comités responsables de revisar, analizar, y gestionar los temas relacionados con asuntos económicos, ambientales y sociales, considerando la aplicación de los deberes de diligencia establecidos por la Ley del Mercado de Valores y el Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo.

El Comité de Prácticas Societarias aprueba las políticas de sueldos y compensaciones generales de la Compañía y, emite su recomendación al Consejo de Administración para la aprobación de las contraprestaciones a ser pagadas a consejeros y directivos

relevantes de la Compañía. Crédito Real y sus subsidiarias no pagan compensación alguna a personas relacionadas con estas, distintas de sus consejeros y directivos. La Compañía, incluyendo sus subsidiarias, no tiene previsto o acumulado ningún plan de pensiones o retiro para consejeros o funcionarios, u otras personas relacionadas con la misma.



GESTIÓN de riesgos

GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 102-31, 207-2, FS2, FS5, FS9
SASB/FN-CB 410a.2

En Crédito Real como en cualquier otra empresa, estamos expuestos a riesgos de diversa índole, como son los inherentes de mercado, regulatorios, ambientales, sociales, tecnológicos y macroeconómicos entre otros, para lo cual hemos implementado un robusto Modelo de Gestión de Riesgos.

Es el Consejo de Administración, quien a través del Comité de Auditoría y el de Comunicación y Control, verifica que se observen los mecanismos establecidos para el control de los riesgos y la revisión de las operaciones efectuadas por la sociedad. A su vez, el Director General, a través de un informe trimestral, presenta al Consejo de Administración la situación que guarda cada uno de los riesgos identificados. Dicha gestión es manejada independientemente de las líneas de negocio.

De igual manera, contamos con matrices por dirección donde identificamos los riesgos y los controles que los mitigan, así como con herramientas para evaluarlos, documentarlos y conocer si se están mitigando de manera correcta, y a las cuales se les da mantenimiento constante.

Presentamos a cada una de las direcciones de la Compañía y a nuestro Director General todos los resultados de las pruebas de las matrices de riesgos, para asegurarnos de su correcto funcionamiento y de lo contrario, modificarlas.

La Dirección de Riesgos de la Compañía, establece a su vez, diversos controles que son comunicados de manera anual en los Estados Financieros Auditados y de manera interna en el Comité de Riesgos.

La capacitación en materia de riesgos es muy extensa, y se lleva a cabo de manera anual a todos los colaboradores y en especial al equipo de riesgos. Los principales temas incluidos en esta son: estimaciones preventivas, portafolios y bolsas².

Adicionalmente, contamos con políticas y procedimientos que nos permiten observar los requerimientos normativos externos, auditorías internas y externas, por lo menos una vez al año y generalmente dos más adicionales.

² Sólo capacitamos a puestos en específico.





PRINCIPALES RIESGOS EMERGENTES IDENTIFICADOS

Riesgo	Acciones de mitigación
<p>Fluctuaciones en las tasas de interés en el mercado.</p> <p>Obtención de fondos.</p>	<p>Emisión de bonos</p> <ul style="list-style-type: none"> Entendimiento y comunicación de los posibles riesgos externos y los impactos para nuestros inversionistas. Mantenimiento de una estrategia de crecimiento flexible para diferentes escenarios de financiamiento. Ampliación de nuestra búsqueda de financiación accesible. Planificación y ejecución de nuestra estrategia de digitalización. Mitigación de los riesgos en ciberseguridad a través de políticas dirigidas a la protección de información y posibles ciberataques. Implementación de iniciativas internas de automatización y optimización de procesos. Impulso al crecimiento de nuestra cultura interna y de las capacidades para implementar, innovar y aprovechar mejor las tecnologías existentes y nuevas. Atracción y retención de talento. Mejora continua en el liderazgo hacia la transformación de nuestros procesos, tecnología y entorno. Implementación de iniciativas de capacitación capacitación y retención de talento..
<p>Constante rotación tecnológica incorporada en el mercado.</p>	
<p>Atracción y retención de talento</p>	

La emergencia sanitaria trajo consigo un reto muy importante para la Compañía en materia de riesgos, para lo cual nos dimos a la tarea de reforzar todas las áreas de riesgos, revisar nuestros procesos y lo más importante el acercamiento a cada uno de nuestros clientes para conocer sus necesidades e implementar soluciones personalizadas que no afectaran el desempeño económico y rentabilidad de la empresa.

PRINCIPALES RIESGOS EMERGENTES IDENTIFICADOS

Riesgo	Acciones de mitigación
Financieros	
Cuidar la calidad de los activos y la cartera	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de planes de alivio personalizados para los clientes y para cada una de las líneas de negocio. <ul style="list-style-type: none"> Prórrogas de pago: PyMEs. Extensión de plazos de acuerdo con lo solicitado por la CNBV: PyMEs, Autos Usados y Autos USA. Revisión semanal de la operación para todos los negocios y la cartera. Cambios en la colocación de créditos.
Liquidez	Refinanciamiento de líneas.
Capitalización	Aplazamiento del pago de dividendos con lo cual mantuvimos la capitalización en un 30%.
Operación	
Atención a clientes de manera remota	<p>Escuchar a cada uno de nuestros clientes para conocer sus necesidades y ofrecerles soluciones personalizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de continuidad de Negocio. Capacitación y entrega de herramientas para el trabajo desde casa a todos los colaboradores. <ul style="list-style-type: none"> Préstamo de equipo de cómputo Préstamo para la adquisición de sillas, etc. Capacitación en línea. Apoyo psicológico. Iniciativas de bienestar. Encuestas.
Traslado de operaciones y personal a manera remota	
Fomentar la “Cultura Azul”	Buscar nuevas maneras de mantener el contacto entre colaboradores para continuar fomentando la cultura de la empresa de manera remota.

PROTECCIÓN DE DATOS Y LAVADO DE DINERO

SASB/FN-CB 230a.2

En línea con nuestro objetivo de promover una cultura de cero tolerancia a la corrupción, hemos implementado una serie de procesos de verificación de nuestras operaciones y de cualquier actividad relacionada con los clientes, a través de Manual para la Prevención de Lavado de Dinero y el Financiamiento al Terrorismo el cual incluye todas las obligaciones requeridas por la autoridad así como las políticas denominadas Identificación y Conocimiento del Cliente, el uso de sistemas automatizados, el empleo de listas negras, la capacitación periódica, la difusión del manual de disposiciones, un enfoque basado en riesgos, el envío de reportes a la autoridad y el cumplimiento de las estructuras internas que establecen las disposiciones (Comité de Comunicación y Control y Oficial de Cumplimiento).

Todos los procesos se encuentran alineados con las disposiciones aplicables a las sociedades financieras de objeto múltiple, establecidas en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

A partir de la emergencia sanitaria, llevamos a cabo una revisión y transformación de todos los modelos de contratación y de cumplimiento contractual, estableciendo mecanismos seguros para operaciones digitales, como por ejemplo la firma electrónica del SAT o la utilización de videos del cliente aceptando las condiciones de los contratos, mediante una firma electrónica simple para segundas operaciones.

Asimismo, hemos implementado candados operativos como el depósito en cuenta clave y verificación previa al depósito, segregación o identificación de riesgos que puedan existir en los diversos mecanismos así como cinco modelos distintos de contratación electrónica.

TRANSPARENCIA

GRI 205, 206:103-1, 103-2, 103-3, 102-25, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 418-1, PM10, DJSI, SASB/FN-CB 230a.2

En Crédito Real, como entidad bursátil, estamos obligados a la rendición de cuentas y la transparencia en todas nuestras operaciones.

Buscamos mantener una comunicación constante con todos los grupos de interés, y que se encuentren enterados de los cambios de la Compañía, para lo cual somos evaluados a través del cuestionario que forma parte del Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo, al cual estamos adheridos. Asimismo, contamos con una Política de Transparencia y Rendición de Cuentas.

El combate a la corrupción es prioridad en la Compañía. Por esta razón, en adición a los principios establecidos en el Código de Ética, contamos con una Política de Prevención de Corrupción, la cual contempla entre otros puntos, la capacitación en esta materia para todos los colaboradores, la prohibición de cualquier acto indebido, la firma de compromiso de su parte y una línea de denuncia.

Se encuentra estrictamente prohibido que los colaboradores realicen actividades, asesoría o negocios que afecten directa o indirectamente los intereses de la organización o que busquen obtener beneficios personales.

Igualmente, si existieran conflictos de interés, estos deben ser comunicados al Consejo de Administración a través de los directivos de la Compañía.



En Crédito Real evitamos en todo momento la competencia desleal o prácticas monopolísticas o contra la libre competencia en todas nuestras operaciones.

Protegemos la confidencialidad de la información de la empresa y de nuestros clientes, para lo cual contamos con un proceso a través del cual se firma un convenio y se

incluyeron cláusulas de confidencialidad en los contratos de prestación de servicios.

Asimismo, cumplimos con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y contamos con una serie de políticas, procedimientos y acciones que garantizan la protección de los datos personales de nuestros clientes.

Año	Número de miembros del Consejo de Administración	Porcentaje que ha recibido información sobre las políticas / procedimientos anticorrupción	Porcentaje que ha recibido formación o capacitación sobre las políticas / procedimientos anticorrupción
2018	12	8%	8%
2019	12	8%	8%
2020	11	18%	18%

CDMX

Categoría	¿A cuántas personas se les comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción?		Porcentaje	Número de personas que recibieron formación
	Hombres	Mujeres		
Nivel directivo (Director General, Director General Divisional y Directores Funcionales)	17	2	100%	19
Ejecutivos (Gerentes)	47	20	91%	67
Administrativos (Jefes-líderes, Coordinadores, Analistas, Auxiliares administrativos y Asistentes)	175	154	93%	329

Guadalajara

Categoría	¿A cuántas personas se les comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción?		Porcentaje	Número de personas que recibieron formación
	Hombres	Mujeres		
Nivel directivo (Director General, Director General Divisional y Directores Funcionales)	1	1	100%	2
Ejecutivos (Gerentes)	13	10	105%	23
Administrativos (Jefes-líderes, Coordinadores, Analistas, Auxiliares administrativos y Asistentes)	86	111	105%	197



Reconocimientos



PREMIOS, RECONOCIMIENTOS y distintivos de CR



2012

- Obtuvimos el 394º. lugar en el ranking Las 500 empresas más importantes de México de la revista Expansión.



2013

- Obtuvimos el 402º. lugar en el ranking Las 500 empresas más importantes de México de la revista Expansión.
- Reconocimiento por Great Place To Work (GPTW)
 - Con la posición 17 del ranking de Las Mejores Empresas para Trabajar en México: Sector financiero (menos de 1000 colaboradores).
 - En el lugar 89 en el ranking Las Mejores Empresas para Trabajar en México: Equidad de Género .
- Una de las mejores 100 empresas financieras – World Finance 100.
- Obtuvimos 76% de calificación en la encuesta de clima Laboral de Great Place to Work (GPTW).



2014

- Distintivo ESR® 2014 (1er. año) – CEMEFI
- Reconocimiento por Great Place To Work (GPTW) en el ranking Las Mejores Empresas para Trabajar® en México: de 50 a 500 colaboradores
- Nominación de Institutional Investor en la encuesta de los “Mejores Equipos Directivos de LATAM” en el sector financiero no bancario en las categorías mejor CEO, CFO, IRO y Área de RI



2015

- Obtuvimos el 376º. lugar en el ranking Las 500 empresas más importantes de México de la revista Expansión.
- Distintivo ESR® 2015 (2do. año).
- Reconocimiento por Great Place To Work (GPTW) en el ranking Las Mejores Empresas para Trabajar en México:
 - Sector financiero (menos de 1000 colaboradores)
 - 50 a 500 colaboradores.



2016

- Obtuvimos 81% de calificación en los resultados de la encuesta de clima Laboral de Great Place to Work (GPTW).
- Obtuvimos el 364º. lugar en el ranking Las 500 empresas más importantes de México de la revista Expansión.
- Distintivo ESR® 2016 (3er. año)
- Reconocimiento por Great Place To Work (GPTW) en el ranking Las Mejores Empresas para Trabajar en México: Equidad de Género (menos de 1000 colaboradores)
- Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”® 2016 – 2018
- Distintivo Empresa Familiarmente Responsable 2016- 2019
- Distintivo H, otorgado por la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud por nuestro comedor corporativo
- Reconocimiento de Institutional Investor por mejor Área y Director de RI

4 2017

- Obtuvimos el 285º. lugar en el ranking Las 500 empresas más importantes de México de la revista Expansión.
- Distintivo ESR® 2017 (4to. año).
- Reconocimiento de la BMV por destacado desempeño en Gobierno Corporativo, calificación de sustentabilidad determinada por el Centro de Excelencia en Gobierno Corporativo (CEGC) de la Universidad Anáhuac México Sur.
- El comedor de Crédito Real, administrado por Aramak, recibió por segunda ocasión el Distintivo H.
- Obtuvimos 83% de calificación en los resultados de la encuesta de clima Laboral de Great Place to Work (GPTW).
- “Ranking 500 Empresas Frente A La Corrupción” con un puntaje de 66.7.

5 2018

- Obtuvimos el 272º. lugar en el ranking Las 500 empresas más importantes de México de la revista Expansión.
- Distintivo ESR® 2018 (5to. año).
- Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”® 2018 – 2021.
- Reconocimiento por Great Place To Work
 - Con la posición 11 en la categoría de 50 a 500 colaboradores y multinacionales, en el sector de Banca, Seguros y Finanzas.
 - Con la posición 19 en la categoría de los mejores lugares para trabajar para la generación Millennial.
- Obtuvimos el 52º. lugar en Empresas Responsables 2018 de la revista Expansión, la evaluación fue realizada por Expansión y Schulich (Escuela de Negocios de la Universidad de York).
- La revista británica The European reconoció a Crédito Real en las categorías (I) Innovación, inclusión financiera y responsabilidad social y (II) La compañía financiera de consumo del año.
- “Ranking 500 Empresas Frente A La Corrupción” con un puntaje de 70.6.
- Nuestros departamentos de Finanzas y Relación con Inversionistas fueron reconocidos una vez más entre los más destacados de Latinoamérica por los rankings de Institutional Investor.
- El comedor de Crédito Real, administrado por Aramak, recibió por tercera ocasión el Distintivo H

6 2019

- Obtuvimos el 259º. lugar en el ranking Las 500 empresas más importantes de México de la revista Expansión.
- Distintivo ESR® 2019 (6to. año).
- El comedor de Crédito Real, administrado por Aramak, recibió por cuarta ocasión el Distintivo H
- Obtuvimos 87% de calificación en los resultados de la encuesta de clima Laboral de Great Place to Work (GPTW).
- “Ranking 500 empresas frente a la corrupción” con un puntaje de 84.3
- Fuimos reconocidos como “Empresa Patrocinadora de la Cadena de valor”, por acompañar en el proceso de obtención del Distintivo ESR MiPyME a nuestro proveedor de medios.

7 2020

- Obtuvimos el 241º. lugar en el ranking “Las 500 empresas más importantes de México” de la revista Expansión.
- Distintivo ESR® 2020 (7º. año)
- “Ranking 500 empresas frente a la corrupción” con un puntaje de 86.3
- Certificación Protección de Datos Personales por NYCE

8 2021

- Distintivo ESR® 2021 (8º. Año)



ASOCIACIONES A *Las que pertenecemos*

GRI 102-13

GRUPO
ARRIBA²

RED NACIONAL DE
VINCULACIÓN LABORAL
DE LA SECRETARÍA DEL
TRABAJO^{1Y2}



ASOCIACIÓN MEXICANA
DE EMPRESAS DE NÓMINA



CENTRO MEXICANO
PARA LA FILANTROPÍA²



CONDUSEF²

1 Ocupamos algún puesto en el órgano de gobierno de la asociación.
2 Participamos en proyectos o comités.



NUESTRA CONTRIBUCIÓN a los ODS



GRI 102-12

Como signatarios del Pacto Mundial, tenemos el compromiso de alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Aunque desde 2018 identificamos las distintas iniciativas de la Compañía que directa o indirectamente colaboraban al cumplimiento de los 17 ODS, fue hasta finales de 2019 que comunicamos cómo a través de la suscripción de una Línea de crédito con el BID contribuimos a cuatro de los ODS: Igualdad de género (ODS 5), Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), Industria, innovación e infraestructura (ODS 9) y Reducción de las desigualdades (ODS 10).

Sin embargo, después del llamado del Secretario General de las Naciones Unidas, António Guterres en enero de 2020, para que las empresas establecieramos objetivos más audaces alineados con nuestro propósito, gobierno corporativo y estrategia, decidimos hacer un alto y analizar lo que habíamos hecho, y alinearnos a la iniciativa SDG AMBITION, la cual nos permitió entender en qué ámbitos tenemos un impacto sustancial.

IMPACTO EN LOS ODS

EQUILIBRIO DE GÉNERO EN TODOS LOS NIVELES DE LA DIRECCIÓN 

O Adicional 1 4 8 10 16

REDUCCIÓN DE EMISIONES BASADA EN LA CIENCIA ACORDE CON LA TRAYECTORIA DE 1.5°C 

O P C Adicional 3 9 12 14 15

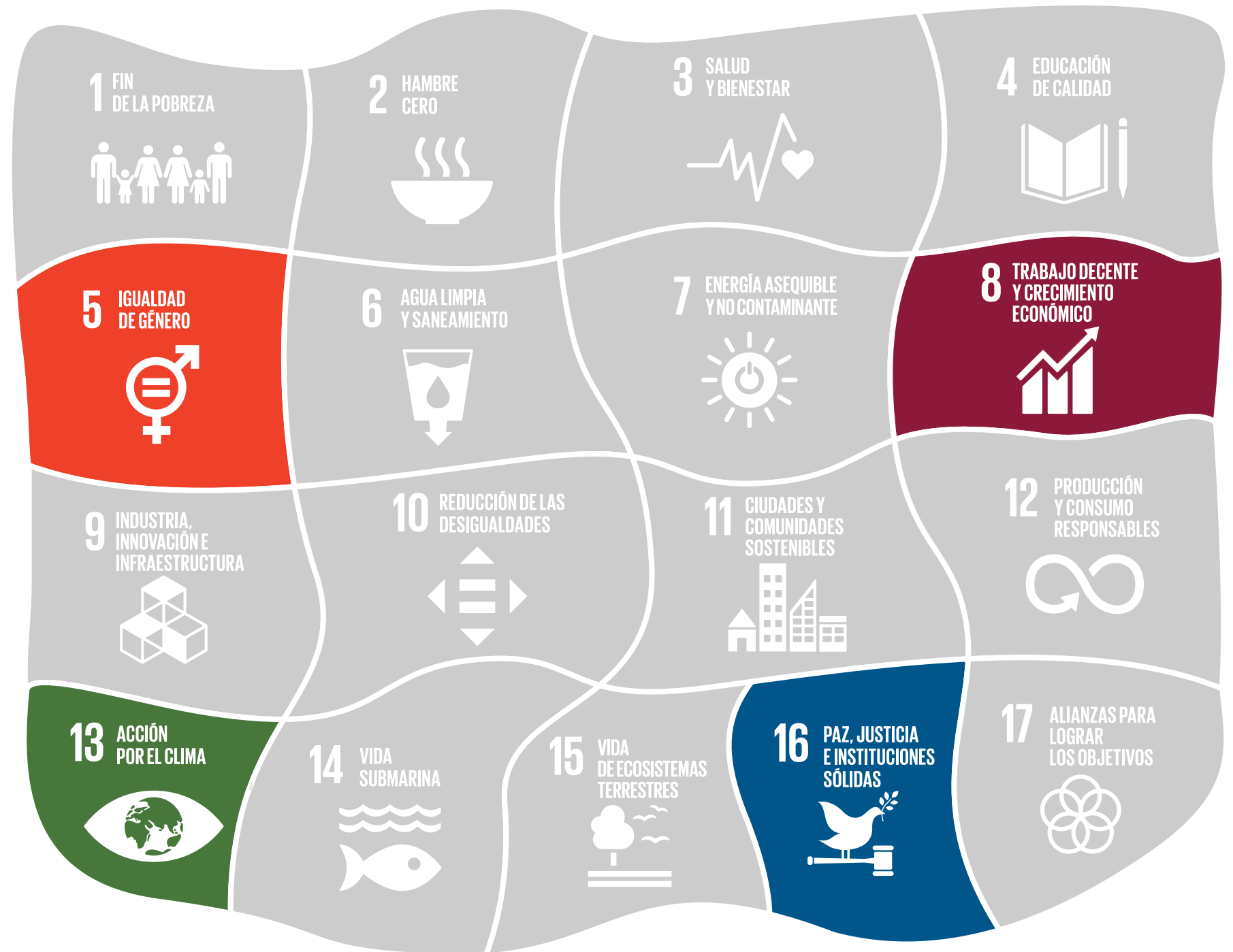
CERO INCIDENCIAS DE SOBORNO 

O P C Transversal

EL 100 % DE LOS EMPLEADOS/AS DE TODA LA ORGANIZACIÓN PERCIBE UN SALARIO DIGNO 

O C Adicional 1 2 3 4 5 10 13

O Operaciones **P** Productos **C** Cadena de valor



Durante 2021 participaremos en estas iniciativas en colaboración con el Pacto Mundial, para trazar las metas de negocio vinculadas con las prioridades sociales y ambientales para impulsar la innovación y ofrecer soluciones tangibles, para cumplir con nuestros objetivos hacia 2030.

Acercas de *este informe*



GRI 102-10, 102-12, 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

A través de este documento, compartimos con nuestros grupos de interés el Informe Anual y Sustentable 2019 de nuestros resultados de negocio, financieros, laborales, sociales, ambientales y de Gobierno Corporativo.

La información presentada, comprende del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020, y se limita a transparentar el desempeño de las operaciones de Crédito Real en México.

El alcance de la información que reportamos, además de ser de Crédito Real, contemplan la estructura corporativa conformada por las siguientes empresas subsidiarias:

- Servicios Corporativos Chapultepec, S.A. de C.V.
- Directodo México, S.A.P.I. de C.V. y
- Crédito Real Arrendamiento, S.A. de C.V.

Para los datos ambientales presentamos la información de Crédito Real y las subsidiarias: Servicios Corporativos Chapultepec, y Crédito Real Arrendamiento.

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

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

Desde 2013 somos signatarios de la iniciativa de las Naciones Unidas, que promueve la implementación de 10 principios de acción en las áreas de derechos humanos, laboral, medio ambiente y anticorrupción, por lo que este informe representa nuestra Comunicación sobre el Progreso (CoP).

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



ÍNDICE DE contenidos GRI

GRI 102-55, 203-1


**MATERIALITY
DISCLOSURES SERVICE**

2021

Para el *Materiality Disclosures Service*, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte. El servicio se realizó en la versión en español del informe.

Contenido	Descripción	Página o respuesta
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016		
1. Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	166
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	4, 16
SASB SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS COMMERCIAL BANKING		
FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos.	5, 16
102-3	Ubicación de la sede	166
102-4	Ubicación de las operaciones	16
102-5	Propiedad y forma jurídica	14, 166
102-6	Mercados servidos	16
102-7	Tamaño de la organización	4, 5, 14
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	35
102-9	Cadena de suministro	27, 30
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	93
102-11	Principio o enfoque de precaución	81, 166

Contenido	Descripción	Página o respuesta
102-12	Iniciativas externas	66, 90, 93
102-13	Afiliaciones y Asociaciones	89
2. Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7, 9
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	16, 81
3. Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	11, 22, 64, 66
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	64
SASB SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS COMMERCIAL BANKING		
FN-CB-000.B	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	64
4. Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	78
102-19	Delegación de autoridad	78
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	22, 78
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	78

Contenido	Descripción	Página o respuesta	Contenido	Descripción	Página o respuesta
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	78	6. Prácticas para la elaboración de informes		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	78	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	14, 93
102-25	Conflictos de intereses	78, 84	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	23, 93
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	78	102-47	Lista de temas materiales	23
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	78	102-48	Reexpresión de la información	93
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	78, 81	102-49	Cambios en la elaboración de informes	93
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	52, 78, 81	102-50	Periodo objeto del informe	93
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	81	102-51	Fecha del último informe	93
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	52, 78	102-52	Ciclo de elaboración de informes	93
102-35	Políticas de remuneración	46	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	166
102-36	Proceso para determinar la remuneración	46	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	93
102-38	Ratio de compensación total anual	46	102-55	Índice de contenidos GRI	94
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	46	102-56	Verificación externa	102
5. Participación de los grupos de interés			ESTÁNDARES ESPECÍFICOS		
102-40	Lista de grupos de interés	59	GRI103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	35	GRI 200: ECONÓMICOS		
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	59	GRI 201: Desempeño económico 2016		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	59	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 9, 22
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	59	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 9, 22
			103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 9, 22

Contenido	Descripción	Página o respuesta	Contenido	Descripción	Página o respuesta
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	5	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	54
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	43	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54
		El 21 de febrero del 2020, Crédito Real formalizó una línea de crédito sindicada de US \$110 millones, con un vencimiento a 3 años. De los fondos recibidos, US \$60 millones fueron entregados a Crédito Real y los US \$50 millones restantes fueron asignados a Instacredit. Firma de una línea de crédito por un monto de US \$50 millones con plazo de un año, con BNP Paribas.	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	54, 94
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	14, 69
SASB SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS COMMERCIAL BANKING			GRI 204: Prácticas de adquisición 2016		
FN-CB 240a.1 Generación de inclusión y capacidad financieras	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	54, 57	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	27, 30
GRI 202: Presencia en el mercado 2016			103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	27, 30
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27, 30
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	27, 30
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16	GRI 205: Anticorrupción 2016		
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	35, 46	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	84
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016			103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	84
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	54	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84
			205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	84
			205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	84
			205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	84
			GRI 206: Competencia desleal 2016		
			103-1	Explicación del tema material y su cobertura	84
			103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	84
			103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84
			206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	84

Contenido	Descripción	Página o respuesta	Contenido	Descripción	Página o respuesta
GRI 207: Fiscalidad 2019			GRI 303: Agua y efluentes 2018		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	32	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	71
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	32	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71
207-1	Enfoque fiscal	32	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	75
207-2	Gobernanzas fiscal, control y gestión de riesgos	81	303-3	Extracción de agua	75
207-4	Presentación de informes, país por país	104	303-4	Vertidos de agua	75
ESTÁNDARES ESPECÍFICOS			GRI 305: Emisiones 2016		
GRI103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			103-1	Explicación del tema material y su cobertura	71, 74
GRI 300: AMBIENTALES			103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71, 74
GRI 301: Materiales 2016			103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	71	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	74
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	74
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	74
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	76	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	74
301-2	Insumos reciclados	76	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	74
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	76	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	74
GRI 302: Energía 2016			GRI 306: Efluentes y residuos 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	71, 72	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	75
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71, 72	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	75
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71, 72	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	75
302-1	Consumo energético dentro de la organización	72	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	75
302-2	Consumo energético fuera de la organización	72			
302-3	Intensidad energética	72			
302-4	Reducción del consumo energético	72			

Contenido	Descripción	Página o respuesta	Contenido	Descripción	Página o respuesta
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016			GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	71	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	52
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante 2020, no recibimos multas ni sanciones.	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	52
SASB SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS COMMERCIAL BANKING			403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	52
FN-CB 410a.2 Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	27, 30, 52, 64, 71, 78, 81	403-3	Servicios de salud en el trabajo	52
ESTÁNDARES ESPECÍFICOS			403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	52
GRI103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	52
GRI 400: SOCIALES			403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	52
GRI 401: Empleo 2016			403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	52
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	43	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	52
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	43			52
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43			52
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	35, 41	403-9	Lesiones por accidente laboral	La tasa de ausentismo y accidentes es de 0.0%. Esto se debe a que a partir del 17 de marzo el 97.2% de la plantilla trabaja vía remota.
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	43	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	52
401-3	Permiso parental	42, 43			

Contenido	Descripción	Página o respuesta
GRI 404: Formación y enseñanza 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	47
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	47
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	47
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	47
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	47
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	49
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	34, 35, 59, 78, 87
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	34, 35, 59, 78, 87
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34, 35, 59, 78, 87
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	35
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	35, 46
GRI 406: No discriminación 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	34, 59, 78, 87
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	34, 59, 78, 87
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34, 59, 78, 87
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	65 El número de casos de discriminación en 2020 fue de cero.
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 2020 no se presentaron casos que atentaran contra este derecho.

Contenido	Descripción	Página o respuesta
GRI 408: Trabajo infantil 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	65
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	65
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	65
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016		
411-1	Casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas	Durante 2020 no registramos ningún caso de violación a los derechos de los pueblos indígenas.
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	66
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	66
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	66
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	66
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	1% de nuestros acuerdos de inversión (BID) contienen cláusulas sobre derechos humanos.
GRI 413: Comunidades locales 2016		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	54, 69

Contenido	Descripción	Página o respuesta
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	Durante 2020 no registramos operaciones con impactos negativos en las comunidades locales.
GRI 415: Política pública 2016		
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	En Crédito Real desarrollamos nuestra actividad empresarial con respeto al pluralismo político de las sociedades en las que estamos presentes, razón por la cual no se realizamos concesión de donaciones, patrocinios o subvenciones a partidos políticos. Nuestros colaboradores tienen legítimo derecho a participar en actividades políticas, haciéndolo a título estrictamente personal.
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Durante 2020 no se presentaron casos de incumplimiento por este concepto.
416-2	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		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16

Contenido	Descripción	Página o respuesta
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2020 no se presentaron casos de incumplimiento por este concepto.
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	
417-3	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	84
SASB SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS COMMERCIAL BANKING		
FN-CB 230a.2 Seguridad de datos	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	28, 54, 57, 83, 84
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	16
GRI SUPLEMENTO SECTORIAL. SERVICIOS FINANCIEROS		
FS CARTERA DE PRODUCTOS		
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	54
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	81

Contenido	Descripción	Página o respuesta
FS3	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Durante 2020, el equipo de Auditoría Interna realizó la revisión de los principales controles de los procesos relacionados con el área de Mercadotecnia como parte del Plan Anual de Auditoría. De acuerdo con el resultado, se concluyó que la mayoría de los procesos y controles establecidos en el área de Mercadotecnia cumplen satisfactoriamente su función.
FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	34, 59, 78, 87
FS5	Interacciones con clientes y aliados de negocio referentes a la identificación de riesgos y oportunidades sociales y ambientales	81
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad	16
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	16
FS AUDITORÍA		
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	81

Contenido	Descripción	Página o respuesta
FS COMUNIDADES LOCALES		
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
FS MARKETING Y ETIQUETADO		
FS15	Políticas para el correcto diseño y oferta de productos financieros y servicios	Desde la Dirección de Mercadotecnia plasmamos todos los servicios de Crédito Real en beneficios tangibles para nuestros clientes, buscando satisfacer no solo sus necesidades, sino también las de los inversionistas.
FS COMUNIDADES LOCALES		
FS16	Programas de educación financiera	54
PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL		
PM1		66
PM2		64
PM4		64
PM5		64
PM10		64, 84
DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX (DJSI)		
DJSI		84

CARTA DE *verificación externa* GRI 102-56



MADRID - A CORUÑA
AMSTERDAM - LONDRES - PARIS
ISTANBUL - CIUDAD DE MÉXICO - QUITO

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Crédito Real, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R.

A la Dirección de Crédito Real, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R. (en adelante "Crédito Real"),

Conforme a su solicitud, hemos sido requeridos para proporcionar un nivel de aseguramiento limitado sobre la información correspondiente contenida en el Informe Sostenible 2020 (en adelante el "Informe Sostenible") de Crédito Real, para el ejercicio comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020.

El Informe ha sido preparado de conformidad con los contenidos propuestos en los Estándares de *Global Reporting Initiative (GRI)* y el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de la Guía GRI versión G4 y los parámetros de contabilidad del *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* del estándar para la industria de Bancos comerciales.

Responsabilidades de Crédito Real

Crédito Real ha sido responsable de la preparación, del contenido y presentación del Informe Sostenible, incluyendo el cumplimiento de los requerimientos de la opción de conformidad "Esencial" en la aplicación de los Estándares GRI.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consistió en llevar a cabo una revisión limitada sobre el contenido del Informe Sostenible en cuanto a los contenidos verificados enlistados en el Anexo 1 del presente Informe de Revisión Independiente de los Estándares GRI.

Con el fin de asegurar que el proceso de verificación cumple con los requerimientos éticos necesarios para asegurar la independencia de nuestro trabajo como auditores de información no financiera, nuestro trabajo se desarrolló de acuerdo a la Norma ISAE3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por la *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)*.

Alcance

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

Los procedimientos que realizamos, se describen a continuación:

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

Conclusión

Basados en nuestra revisión y la evidencia presentada por Crédito Real no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga creer que la información contenida en el Informe Sostenible 2020 no haya sido obtenida de manera fiable, no esté presentada de manera adecuada, tenga desviaciones u omisiones significativas, o que no haya sido preparada de acuerdo con los requerimientos establecidos en los Estándares GRI.



Luis Miguel Vilatela Riba
Director General Valora México
Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de C.V.
Ciudad de México, a 27 de Julio de 2021



MADRID - A CORUÑA
AMSTERDAM - LONDRES - PARIS
ISTANBUL - CIUDAD DE MÉXICO - QUITO

Anexo 1.

Detalle de los Estándares GRI revisados:

Estándares GRI	
Contenidos Generales	
Contenido	Descripción
102-8	Información sobre colaboradores
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
102-18	Estructura de gobernanza
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema
Contenidos Económicos	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados
Contenidos Ambientales	
302-1	Consumo energético dentro de la organización
303-3	Extracción de agua
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
Contenidos Sociales	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
403-9	Lesiones por accidente laboral
404-1	Media de horas de formación al año por empleado
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

Fin del documento



GRI 207-4

Estados Financieros

Consolidados



Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018,
e Informe de los auditores independientes del 22 de abril de 2021

Informe de los auditores independientes	104
Balances generales consolidados	107
Estados consolidados de resultados	109
Estados consolidados de variaciones en el capital contable	110
Estados consolidados de flujos de efectivo	112
Notas a los estados financieros consolidados	113

CRÉDITO REAL, S.A.B. DE C.V., SOCIEDAD FINANCIERA DE OBJETO MÚLTIPLE, ENTIDAD NO REGULADA Y SUBSIDIARIAS (antes Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada y Subsidiarias)

INFORME de los auditores independientes

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

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados de Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada y Subsidiarias (la "Entidad"), que comprenden los balances generales consolidados al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, los estados consolidados de resultados, los estados consolidados de variaciones en el capital contable y los estados consolidados de flujos de efectivo correspondientes a los años que terminaron en esas fechas, así como las notas explicativas de los estados financieros consolidados que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

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

Fundamentos de la opinión

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

Párrafo de énfasis

Debido a su rápida expansión global y sus graves impactos en la salud, el 11 de marzo de 2020 fue declarada "Pandemia Global" por la Organización Mundial de la Salud (OMS) la nueva enfermedad infecciosa causada por el coronavirus SARS-CoV2 (COVID-19). Como respuesta a esta situación, a nivel gubernamental, empresarial e individual, se han establecido diferentes medidas de contención para detener la propagación de este virus. Estas medidas, aunadas a la incertidumbre respecto al desarrollo y duración de la Pandemia Global han tenido impactos en el entorno económico del país generando una contracción del Producto Interno Bruto en 2020 de aproximadamente del 8.5%. En la Nota 2 se

revelan las diferentes medidas que ayudaron a controlar y minimizar los efectos de la Pandemia en la Entidad. Nuestra opinión permanece sin cambios con respecto a este asunto.

Cuestiones clave de la auditoría

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

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

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

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

- Probar el diseño e implementación de los controles clave en los procesos de identificación, medición y registro de instrumentos financieros derivados de la Entidad.
- Involucrar a nuestros especialistas internos de Deloitte expertos en valuación, y se determinó de manera independiente el valor razonable de una muestra de instrumentos financieros derivados considerando datos fuentes de mercado y los cotejamos con los valores determinados por la Administración.
- Validar al 31 de diciembre de 2020, su correcta presentación y revelación en los estados financieros consolidados.

Los resultados de nuestros procedimientos de auditoría fueron razonables.

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

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

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

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

- Probar el diseño e implementación de los controles relevantes, nos enfocaremos en los controles de revisión sobre la clasificación de la cartera de crédito comercial y crédito de consumo.
- Revisamos las variables para la estimación de la probabilidad de incumplimiento de cada tipo de crédito.
- Probar el diseño e implementación de la determinación del puntaje crediticio, determinado en función a los factores cuantitativos referente a información financiera del acreditado, información de buró de crédito y factores cualitativos referentes a su entorno, comportamiento y desempeño.
- Probar sobre una muestra de créditos al 31 de agosto y 31 de diciembre de 2020 la razonabilidad de los criterios y consideraciones utilizadas para el cálculo de la estimación mediante un ejercicio independiente de cálculo, se realizó la comparación de los resultados contra los determinados por la Entidad con el fin de evaluar cualquier indicio de error o sesgo de la Administración e identificar que los resultados se encontraban en rangos razonables.

Los resultados de nuestros procedimientos de auditoría fueron razonables.

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

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

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

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros consolidados, nuestra responsabilidad será leer el Reporte Anual, cuando esté disponible, y cuando lo hagamos, considerar si la otra información ahí contenida es inconsistente en forma material con los estados financieros consolidados o nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o que

parezca contener un error material. Cuando leamos el Reporte Anual emitiremos la leyenda sobre la lectura del informe anual, requerida en el Artículo 33 Fracción I, inciso b) numeral 1.2. de las Disposiciones aplicables a las Emisoras.

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

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

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

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

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

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

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

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material de los estados financieros consolidados, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtuvimos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proporcionar las bases para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.

- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización por parte de la Administración, de la norma contable de empresa en funcionamiento y, basándose en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Entidad deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluida la información revelada, y si los estados financieros consolidados representan las transacciones y eventos relevantes de un modo que logran la presentación de conformidad con los criterios de contabilidad establecidos por la Comisión.
- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro de la Entidad para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

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

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

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

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

C.P.C. KAREN JAZMÍN PÉREZ OLVERA

Registro en la Administración General
de Auditoría Fiscal Federal Núm. 18739
Ciudad de México, México

22 de abril de 2021

CRÉDITO REAL, S.A.B. DE C.V., SOCIEDAD FINANCIERA DE OBJETO MÚLTIPLE, ENTIDAD NO REGULADA Y SUBSIDIARIAS (antes Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada y Subsidiarias)

BALANCES generales consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018
(EN MILES DE PESOS)

ACTIVO	2020	2019	2018
Disponibilidades	\$ 1,097,422	\$ 1,180,867	\$ 575,719
Inversiones en valores:			
Títulos para negociar	1,091,747	1,294,358	940,865
	1,091,747	1,294,358	940,865
Derivados:			
Con fines de cobertura	1,964,453	-	1,028,013
	1,964,453	-	1,028,013
Cartera de crédito vigente:			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	34,356,239	34,619,967	26,090,647
Créditos de consumo	11,564,607	11,705,735	9,610,914
Total de cartera de crédito vigente	45,920,846	46,325,702	35,701,561
Cartera de crédito vencida:			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	1,049,868	343,817	307,551
Créditos de consumo	539,216	288,901	310,004
Total de cartera de crédito vencida	1,589,084	632,718	617,555
Total cartera de crédito	47,509,930	46,958,420	36,319,116
Menos – Estimación preventiva para riesgos crediticios	(2,031,581)	(1,390,046)	(1,067,923)
Total de cartera de crédito, (neto)	45,478,349	45,568,374	35,251,193
Otras cuentas por cobrar, (neto)	9,379,308	6,796,910	5,378,802
Bienes adjudicados (neto)	1,343,059	10,774	10,510
Mobiliario y equipo, (neto)	3,512,235	625,326	341,453
Inversiones en acciones de asociadas	1,244,288	1,273,557	1,193,412
Otros activos, (neto)			
Cargos diferidos, pagos anticipados e intangibles	4,901,695	4,590,582	4,793,722
Otros activos a corto y largo plazo	304,314	250,944	48,771
	5,206,009	4,841,526	4,842,493
TOTAL ACTIVO	\$ 70,316,870	\$ 61,591,692	\$ 49,562,460

PASIVO	2020	2019	2018
Pasivos bursátiles	\$ 760,951	\$ 1,260,978	\$ 1,463,518
Pasivos bursátiles Senior Notes	27,705,871	24,636,734	17,018,849
	28,466,822	25,897,712	18,482,367
Préstamos bancarios y de otros organismos:			
De corto plazo	13,780,347	7,597,612	7,359,690
De largo plazo	7,578,949	8,015,873	4,804,689
	21,359,296	15,613,485	12,164,379
Derivados:			
Con fines de cobertura	619,731	765,329	-
	619,731	765,329	-
Otras cuentas por pagar:			
Impuestos a la utilidad por pagar	310,808	313,630	263,951
Participación de los trabajadores en las utilidades por pagar	13,054	16,863	18,290
Acreedores diversos y otras cuentas por pagar	1,691,226	513,740	439,074
	2,015,088	844,233	721,315
Impuesto diferido	1,787,417	2,407,056	2,258,849
Total pasivo	54,248,354	45,527,815	33,626,910
CAPITAL CONTABLE			
Capital contribuido:			
Capital social	660,154	660,154	660,154
Prima en suscripción de acciones	989,354	1,192,265	1,407,522
Obligaciones subordinadas en circulación	4,206,685	4,206,685	4,206,685
	5,856,193	6,059,104	6,274,361
Capital ganado:			
Reserva legal	132,030	132,030	132,030
Resultado de ejercicios anteriores	9,288,946	7,664,422	6,561,118
Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	(1,054,032)	(708,201)	128,622
Efecto acumulado por conversión	69,860	5,489	(30,074)
Remediones por beneficios definidos a los empleados	(13,087)	(18,174)	5,611
Resultado neto mayoritario	756,355	1,980,109	1,955,358
Participación no controladora	1,032,251	949,098	908,524
	10,212,323	10,004,773	9,661,189
Total capital contable	16,068,516	16,063,877	15,935,550
TOTAL PASIVO Y CAPITAL CONTABLE	\$ 70,316,870	\$ 61,591,692	\$ 49,562,460

BALANCES generales consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018
(EN MILES DE PESOS)

CUENTAS DE ORDEN (NOTA 27)	2020	2019	2018
Compromisos crediticios	\$ 335,248	\$ 227,878	\$ 354,728
Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida	\$ 231,097	\$ 151,125	\$ 366,701
Líneas de crédito no dispuestas	\$ 121,828	\$ 131,904	\$ 156,023
Otras cuentas de registro	\$ 3,724,270	\$ -	\$ -

“El saldo histórico del capital social al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 es de \$660,154, en cada año. El efecto de actualización reconocido en el capital social al 31 de diciembre de 2007 es de \$2,916”.

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

“Los presentes balances generales consolidados fueron aprobados bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben. El balance general consolidado al 31 de diciembre de 2020 está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración. Los balances generales consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 fueron aprobados por el Consejo de Administración”.

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

ING. ÁNGEL ROMANOS BERRONDO
DIRECTOR GENERAL

LIC. CARLOS ENRIQUE OCHOA VALDÉS
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO Y DE FINANZAS

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

CRÉDITO REAL, S.A.B. DE C.V., SOCIEDAD FINANCIERA DE OBJETO MÚLTIPLE, ENTIDAD NO REGULADA Y SUBSIDIARIAS (antes Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada y Subsidiarias)

ESTADOS consolidados de resultados

POR LOS AÑOS QUE TERMINARON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018
(EN MILES DE PESOS)

	2020	2019	2018
Ingresos por intereses	\$ 10,453,728	\$ 11,932,952	\$ 10,287,586
Gastos por intereses	(4,915,082)	(4,671,080)	(3,207,389)
Margen financiero	5,538,646	7,261,872	7,080,197
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(2,112,646)	(1,306,626)	(1,540,335)
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	3,426,000	5,955,246	5,539,862
Comisiones y tarifas cobradas	137,274	515,700	564,138
Comisiones y tarifas pagadas	(247,347)	(373,447)	(255,989)
Resultado por intermediación	(79,125)	156,248	(20,822)
Otros ingresos de la operación	1,097,303	126,597	164,742
Gastos de administración	(3,539,169)	(3,607,017)	(3,483,129)
Resultado de la operación	794,936	2,773,327	2,508,802
Participación en el resultado de asociadas	97,738	63,201	154,715
Resultado antes de impuestos a la utilidad	892,674	2,836,528	2,663,517

	2020	2019	2018
Impuesto a la utilidad causado	(707,578)	(587,737)	(355,305)
Impuesto a la utilidad diferido	619,639	(148,207)	(295,295)
	(87,939)	(735,944)	(650,600)
Resultado neto	804,735	2,100,584	2,012,917
Participación no controladora	(48,380)	120,475	57,559
Utilidad neta mayoritaria	\$ 756,355	\$ 1,980,109	\$ 1,955,358
Utilidad neta básica por acción	\$ 2.03	\$ 5.04	\$ 4.99
Promedio ponderado de acciones en circulación	369,208,913	392,219,424	392,219,424

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

"Los presentes estados consolidados de resultados fueron aprobados bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben. El estado consolidado de resultados al 31 de diciembre de 2020 está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración. Los estados consolidados de resultados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 fueron aprobados por el Consejo de Administración".

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

ING. ÁNGEL ROMANOS BERRONDO
DIRECTOR GENERAL

LIC. CARLOS ENRIQUE OCHOA VALDÉS
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO Y DE FINANZAS

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

CRÉDITO REAL, S.A.B. DE C.V., SOCIEDAD FINANCIERA DE OBJETO MÚLTIPLE, ENTIDAD NO REGULADA Y SUBSIDIARIAS (antes Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada y Subsidiarias)

ESTADOS consolidados de cambios en el capital contable

POR LOS AÑOS QUE TERMINARON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018
(EN MILES DE PESOS)

	CAPITAL CONTRIBUIDO				CAPITAL GANADO							TOTAL CAPITAL CONTABLE
	CAPITAL SOCIAL	PRIMA EN SUSCRIPCIÓN DE ACCIONES	OBLIGACIONES SUBORDINADAS EN CIRCULACIÓN	RESERVAS DE CAPITAL	RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	RESULTADO POR VALUACIÓN DE INSTRUMENTOS DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	EFEECTO ACUMULADO POR CONVERSIÓN	REMEDIACIONES POR BENEFICIOS DEFINIDOS A LOS EMPLEADOS	RESULTADO NETO MAYORITARIO	PARTICIPACIÓN NO CONTROLADORA		
Saldos al 31 de diciembre de 2017	\$ 660,154	\$ 1,462,618	\$ 4,206,685	\$ 132,030	\$ 5,442,351	\$ 359,727	\$ 93,665	\$ 1,087	\$ 1,661,144	\$ 748,890	\$ 14,768,351	
Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas -												
Traspaso del resultado del ejercicio anterior	-	-	-	-	1,661,144	-	-	-	(1,661,144)	-	-	
Decreto de dividendos	-	-	-	-	(193,436)	-	-	-	-	-	(193,436)	
Venta de acciones propias	-	(55,096)	-	-	(91,528)	-	-	-	-	-	(146,624)	
Pago de dividendo de obligaciones subordinadas	-	-	-	-	(252,889)	-	-	-	-	-	(252,889)	
Total movimientos aprobados por los accionistas	-	(55,096)	-	-	1,123,291	-	-	-	(1,661,144)	-	(592,949)	
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral -												
Efecto de consolidación de entidades de interés minoritario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	121,558	121,558	
Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	-	-	-	-	-	(231,105)	-	-	-	-	(231,105)	
Efecto acumulado por conversión	-	-	-	-	-	-	(123,739)	-	-	(19,483)	(143,222)	
Remediones por beneficios definidos a los empleados	-	-	-	-	(4,524)	-	-	4,524	-	-	-	
Resultado neto	-	-	-	-	-	-	-	-	1,955,358	57,559	2,012,917	
Total de resultado integral	-	-	-	-	(4,524)	(231,105)	(123,739)	4,524	1,955,358	159,634	1,760,148	
Saldos al 31 de diciembre de 2018	660,154	1,407,522	4,206,685	132,030	6,561,118	128,622	(30,073)	5,611	1,955,358	908,523	15,935,550	
Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas -												
Traspaso del resultado del ejercicio anterior	-	-	-	-	1,955,358	-	-	-	(1,955,358)	-	-	
Decreto de dividendos	-	-	-	-	(265,768)	-	-	-	-	-	(265,768)	
Compa / Venta de acciones propias	-	(215,257)	-	-	81,318	-	-	-	-	-	(133,939)	
Pago de dividendo de obligaciones subordinadas	-	-	-	-	(659,966)	-	-	-	-	-	(659,966)	
Otros	-	-	-	-	(1,982)	-	-	-	-	-	(1,982)	
Total movimientos aprobados por los accionistas	-	(215,257)	-	-	1,108,960	-	-	-	(1,955,358)	-	(1,061,655)	
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral -												
Efecto de consolidación de entidades de interés minoritario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(80,005)	(80,005)	
Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	-	-	-	-	-	(836,823)	-	-	-	-	(836,823)	
Efecto acumulado por conversión	-	-	-	-	-	-	35,562	-	-	105	35,667	
Remediones por beneficios definidos a los empleados	-	-	-	-	(5,656)	-	-	(23,785)	-	-	(29,441)	
Resultado neto	-	-	-	-	-	-	-	-	1,980,109	120,475	2,100,584	
Total de resultado integral	-	-	-	-	(5,656)	(836,823)	35,562	(23,785)	1,980,109	40,575	1,189,982	
Saldos al 31 de diciembre de 2019	\$ 660,154	\$ 1,192,265	\$ 4,206,685	\$ 132,030	\$ 7,664,422	\$ (708,201)	\$ 5,489	\$ (18,174)	\$ 1,980,109	\$ 949,098	\$ 16,063,877	

CRÉDITO REAL, S.A.B. DE C.V., SOCIEDAD FINANCIERA DE OBJETO MÚLTIPLE, ENTIDAD NO REGULADA Y SUBSIDIARIAS (antes Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada y Subsidiarias)

ESTADOS consolidados de cambios en el capital contable

POR LOS AÑOS QUE TERMINARON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018
(EN MILES DE PESOS)

	CAPITAL CONTRIBUIDO				CAPITAL GANADO							TOTAL CAPITAL CONTABLE
	CAPITAL SOCIAL	PRIMA EN SUSCRIPCIÓN DE ACCIONES	OBLIGACIONES SUBORDINADAS EN CIRCULACIÓN	RESERVAS DE CAPITAL	RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	RESULTADO POR VALUACIÓN DE INSTRUMENTOS DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	EFFECTO ACUMULADO POR CONVERSIÓN	REMEDIACIONES POR BENEFICIOS DEFINIDOS A LOS EMPLEADOS	RESULTADO NETO MAYORITARIO	PARTICIPACIÓN NO CONTROLADORA		
Saldos al 31 de diciembre de 2019	\$ 660,154	\$ 1,192,265	\$ 4,206,685	\$ 132,030	\$ 7,664,422	\$ (708,201)	\$ 5,489	\$ (18,174)	\$ 1,980,109	\$ 949,098	\$ 16,063,877	
Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas –												
Traspaso del resultado del ejercicio anterior	–	–	–	–	1,980,109	–	–	–	(1,980,109)	–	–	
Compra / Venta de acciones propias	–	(202,911)	–	–	87,573	–	–	–	–	–	(115,338)	
Pago de dividendo de obligaciones subordinadas	–	–	–	–	(376,162)	–	–	–	–	–	(376,162)	
Total movimientos aprobados por los accionistas	–	(202,911)	–	–	1,691,520	–	–	–	(1,980,109)	–	(491,500)	
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral –												
Efecto de consolidación de entidades de interés minoritario	–	–	–	–	–	–	–	–	–	34,773	34,773	
Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	–	–	–	–	–	(345,831)	–	–	–	–	(345,831)	
Efecto acumulado por conversión	–	–	–	–	–	–	64,371	–	–	–	64,371	
Remediones por beneficios definidos a los empleados	–	–	–	–	–	–	–	5,087	–	–	5,087	
Resultado neto	–	–	–	–	–	–	–	–	756,355	48,380	804,735	
Otros movimientos de capital	–	–	–	–	(66,996)	–	–	–	–	–	(66,996)	
Total de resultado integral	–	–	–	–	(66,996)	(345,831)	64,371	5,087	756,355	83,153	496,139	
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	\$ 660,154	\$ 989,354	\$ 4,206,685	\$ 132,030	\$ 9,288,946	\$ (1,054,032)	\$ 69,860	\$ (13,087)	\$ 756,355	\$ 1,032,251	\$ 16,068,516	

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

“Los presentes estados consolidados de cambios en el capital contable fueron aprobados bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben. El estado consolidado de cambios en el capital contable al 31 de diciembre de 2020 está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración. Los estados consolidados de cambios en el capital contable al 31 de diciembre de 2019 y 2018 fueron aprobados por el Consejo de Administración”.

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

ING. ÁNGEL ROMANOS BERRONDO
DIRECTOR GENERAL

LIC. CARLOS ENRIQUE OCHOA VALDÉS
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO Y DE FINANZAS

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

CRÉDITO REAL, S.A.B. DE C.V., SOCIEDAD FINANCIERA DE OBJETO MÚLTIPLE, ENTIDAD NO REGULADA Y SUBSIDIARIAS (antes Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada y Subsidiarias)

ESTADOS consolidados de flujos de efectivo

POR LOS AÑOS QUE TERMINARON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018
(EN MILES DE PESOS)

	2020	2019	2018
Resultado neto	\$ 804,735	\$ 2,100,584	\$ 2,012,917
Ajustes por partidas que no implican flujo de efectivo:			
Depreciación de mobiliario y equipo	599,252	47,395	47,355
Amortización de activos intangibles	19,266	19,838	36,579
Provisiones	68,639	14,778	40,689
Impuestos a la utilidad causado y diferido	(619,639)	672,910	650,600
Participación en el resultado de asociadas	(97,738)	(63,201)	(154,715)
	774,515	2,792,304	2,633,425
Actividades de operación:			
Cambio en inversiones en valores	202,611	(353,493)	(411,097)
Cambio en derivados (activo)	(2,455,882)	956,520	524,143
Cambio en cartera de crédito (neto)	23,028	(10,317,182)	(7,303,695)
Cambio en otras cuentas por cobrar (neto)	(2,582,398)	(1,418,107)	(749,129)
Cambio en bienes adjudicados (neto)	(1,332,285)	(263)	(7,241)
Cambio en otros activos (neto)	(383,748)	(18,871)	(420,579)
Cambio en pasivos bursátiles	2,569,110	7,415,345	3,938,493
Cambio en préstamos bancarios y de otros organismos	5,745,811	3,449,106	3,123,747
Adquisiciones de propiedad y equipo	(2,723,630)	-	-
Cambio en otras cuentas por pagar	1,102,217	(731,456)	(1,128,344)
Flujos netos de efectivo de actividades de operación	164,834	(1,018,401)	(2,433,702)

	2020	2019	2018
Actividades de inversión:			
Adquisición de mobiliario y equipo	(762,532)	(47,760)	(46,638)
Cobros de dividendos en efectivo	-	94,667	113,895
(Incremento) decremento en inversión en acciones en asociadas	(168,138)	(215,258)	179,192
Flujos netos de efectivo de actividades de inversión	(930,670)	(168,351)	246,449
Actividades de financiamiento:			
Flujo de efectivo generado por instrumentos de cobertura	(2,093)	-	-
Pagos de dividendos en efectivo	-	(265,768)	(193,436)
Venta (Recompra) de acciones propias	214,580	(110,231)	(91,528)
Obligaciones subordinadas	5,087	-	-
Pago de dividendo de obligaciones subordinadas	(374,069)	(659,966)	(252,889)
Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento	(156,495)	(1,035,965)	(537,853)
(Decremento) incremento neto de efectivo	(147,816)	569,586	(91,681)
Efectos por cambios en el valor disponibilidades	64,371	35,562	(143,222)
Disponibilidades al inicio del año	1,180,867	575,719	810,622
Disponibilidades al final del año	\$ 1,097,422	\$ 1,180,867	\$ 575,719

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

"Los presentes estados consolidados de flujos de efectivo fueron aprobados bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben. El estado consolidado de flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2020 está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración. Los estados consolidados de flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2019 y 2018 fueron aprobados por el Consejo de Administración".

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

ING. ÁNGEL ROMANOS BERRONDO
DIRECTOR GENERAL

LIC. CARLOS ENRIQUE OCHOA VALDÉS
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO Y DE FINANZAS

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

NOTAS

a los estados financieros consolidados

POR LOS AÑOS TERMINARON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018
(EN MILES DE PESOS)

1. ACTIVIDADES, ENTORNO REGULATORIO Y EVENTOS SIGNIFICATIVOS

Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada y Subsidiarias (antes Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada y Subsidiarias) (la "Entidad" o "Crédito Real"), es una institución financiera enfocada en el otorgamiento de crédito a los segmentos de ingresos medios y bajos de la población, los cuales históricamente han estado poco atendidos. Crédito Real cuenta con una plataforma de negocio integrada principalmente por cinco líneas de negocio: (i) créditos con pago vía nómina, (ii) créditos de consumo, (iii) créditos para pequeñas y medianas empresas o "PYMES", (iv) créditos grupales, y (v) créditos para autos usados. Los créditos con pago vía nómina se ofrecen a empleados sindicalizados de gobierno a través de una red nacional de 15 distribuidores, con quienes se tienen celebrados convenios para la originación de créditos; con tres de los principales distribuidores, Crédito Real tiene celebrados acuerdos de exclusividad y además con ellos tiene una participación significativa en su capital social. La originación de los créditos de consumo se detuvo desde julio 2018, y solamente se realizan actividades internas de cobranza de la cartera vigente. Los créditos para PYMES se otorgan para cubrir necesidades de capital de trabajo y actividades de inversión para la micro, pequeña y mediana empresa, dichos créditos se otorgan por medio de un operador especializado o por medio de una marca propia. Los créditos grupales se ofrecen principalmente a grupos de mujeres con una actividad productiva bajo la metodología del crédito solidario, dichos créditos se originan mediante dos empresas asociadas que cuentan con una red de 1,561 promotores y 203 sucursales. Los créditos para autos usados se otorgan por medio de alianzas celebradas con 5 distribuidores especializados en la compra venta de automóviles, también a través de una subsidiaria con una red de 20 sucursales que ofrece financiamiento mediante la garantía de automóviles y vehículos comerciales; y finalmente a través de un operador enfocado principalmente en atender al mercado hispano con poco historial de crédito en los Estados Unidos de América ("EUA"): CR USA Finance (antes AFS Acceptance), quien cuenta con alrededor de 1,338 distribuidores en 26 estados de los EUA. La Entidad tiene participación en Costa Rica, Nicaragua y Panamá a través de la marca Instacredit, a través de una red de 65 sucursales y 362 promotores, Instacredit es una marca reconocida en Centroamérica, con más de 19 años de experiencia, y cuenta con una plataforma multiproductos que ofrece crédito en los segmentos de préstamos personales, autos, PYMES y créditos con garantía hipotecaria.

Créditos con pago vía nómina

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

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

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

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

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

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

Créditos de PYMES

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

Créditos Simples en CR-Arrendamiento

La Entidad otorga créditos a personas físicas y morales que han tenido un historial crediticio positivo dentro de la entidad para uso de capital de trabajo, los créditos se realizan con un periodo promedio de 24 meses y con una tasa de 21%, actualmente cuenta con 58 clientes activos.

Créditos de autos

Los créditos para autos usados en México se originan a través de contratos con compañías de autos que venden automóviles usados. Actualmente se tienen celebradas 5 alianzas con distribuidores en más de 475 puntos de venta. Adicionalmente la Entidad tiene 51% de participación en CR-Fact, S.A.P.I. de C.V. que opera bajo las marcas "Drive & Cash" y "Toma Uno" dedicada a ofrecer financiamiento mediante la garantía de automóviles y vehículos comerciales. Al 31 de diciembre de 2020, la red de distribución de CR-Fact se compone de 20 sucursales y 506 convenios con presencia en 32 estados de la República Mexicana.

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

Créditos de consumo

El 22 de febrero de 2018, la Entidad anunció la adquisición del 70% del capital social de Instacredit. La Entidad decidió invertir en Instacredit para diversificar y expandirse hacia el mercado centroamericano, enfocándose en el mismo tipo de segmento de cliente que atiende en México, que es el segmento de ingresos medios y bajos de la población desatendida por el sistema bancario tradicional.

Al cierre de 2020, Instacredit contribuyó con el 24.4% de los ingresos consolidados de la Entidad. Asimismo, representó el 11.3% de la cartera de crédito total. Instacredit tiene una marca reconocida con una plataforma multiproducto, con 19 años de experiencia y 65 sucursales ubicadas en Costa Rica, Nicaragua y Panamá con una base de 172,628 clientes. Instacredit ofrece servicios crediticios a través de los siguientes productos: préstamos personales, préstamos para automóviles, préstamos para pequeñas y medianas empresas y préstamos con garantía hipotecaria.

Créditos grupales

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

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

Operaciones de factoraje financiero

La Entidad se dedica a proporcionar liquidez mediante las adquisiciones a descuento de cuentas por cobrar a personas morales con plazos de 20 a 180 días, al cierre del ejercicio se cuentan con 13 clientes que suman 40 documentos por cobrar a un plazo promedio de 46 días.

Operaciones de arrendamiento financiero y operativo

La Entidad se dedica a dar en arrendamiento de toda clase de bienes muebles para uso o goce temporal de los bienes. Otorga principalmente arrendamiento puro a personas físicas y morales de diferentes sectores. La operación se formaliza mediante un contrato donde se formaliza el plazo que va de 24, 36 o 48 meses pagando una renta por el uso o goce del activo. Los bienes arrendables son: equipo de transporte, maquinaria, equipo de cómputo, mobiliario y construcciones.

Ambiente regulatorio

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

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

Eventos significativos 2020 -

- a) El 27 de enero del 2020, Crédito Real aprobó la cancelación de 3'000,000 acciones ordinarias, nominativas, Serie Única, Clase II, representativas de la parte variable del capital social de la Sociedad, equivalentes al 0.8% de su capital social, y las cuales la Sociedad adquirió a través de su fondo de recompra.

- b) Durante el 2T20 Crédito Real adquirió el control sobre CReal Arrendamiento, S.A. de C.V. ("CReal Arrendamiento"), dicha transacción fue reconocida de acuerdo con la Norma de Información Financiera B-7 ("NIF B-7") "Adquisición de Negocios", según la cual se considera que una adquisición de negocios es una transacción a través de la cual se La entidad adquiere, directa o indirectamente, los activos netos de uno o más negocios y de esta manera obtiene el control.

La adquisición de las acciones de CReal Arrendamiento por parte de la Entidad se considera una combinación de negocios dentro del alcance de la NIF B-7, considerando que inmediatamente antes de la compra de las acciones estas entidades no estaban bajo control común.

Como resultado de lo anterior, en relación al análisis realizado por la Administración, se identificaron a valor razonable los siguientes activos y pasivos:

	IMPORTES
Balance General	
Monto pagado en operación	\$ 30,000
Montos de activos y pasivos reconocidos al 31 de marzo de 2020 (no auditados):	
<i>Activo Circulante:</i>	
Disponibilidades	\$ 30,805
Otras cuentas por cobrar	1,576
Cartera	2,899,253
Propiedad, mobiliario y equipo	1,489,077
Otros activos	337,517
<i>Activos intangibles:</i>	
Marca	-
Total Activos	4,758,228
Pasivos a corto plazo	(4,695,828)
Pasivos a largo plazo	-
Total Pasivos	(4,695,828)
Interés en participación no controladora	(31,850)
Activos netos adquiridos	\$ 30,550
Exceso de activos netos adquiridos sobre la contraprestación pagada	\$ (550)

Resultados reconocidos por el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2020 (no auditado):

	IMPORTES
Estado de Resultados	
Total ingresos	\$ 134,046
Gastos por intereses	(71,581)
Provisiones por riesgo crediticio	15,540
Margen financiero después de reservas por riesgo crediticio	78,005
Gastos de operación	(57,762)
Otros ingresos de la operación	5,929
Resultado neto	\$ 26,172

Efectos contables de la adquisición de CREAL Arrendamiento:

Durante el período desde la fecha de su adquisición hasta el 31 de marzo de 2020, CReal Arrendamiento ha aportado ingresos por intereses de \$134,046 y una utilidad neta de \$26,172, montos consolidados que se reportan en el estado de resultados. Los ingresos por intereses combinados y la utilidad neta combinada del 1T-2020, efecto estimado de la adquisición si se hubieran realizado al 1 de enero de 2020, son \$303,169 y \$(11,017) respectivamente.

- c) El 24 de abril de 2020 Crédito Real informa al público inversionista el cierre exitoso de una línea de crédito por un monto de US\$50'000,000 (cincuenta millones de dólares americanos) con el banco BNP Paribas, en línea con la estrategia de financiamiento de la Entidad, la cual se encuentra enfocada en la consecución de fuentes alternativas de fondeo bajo mejores condiciones.
- d) El 27 de abril de 2020 Crédito Real informa el exitoso lanzamiento de un programa de emisión de bonos a mediano plazo ("Programa MTN") por un monto de hasta US\$1'500'000,000. El programa proporcionara a Crédito Real acceso a distintas emisiones en diversos mercados, divisas y vencimientos.
- e) El 4 de mayo de 2020 Crédito Real anuncia la exitosa disposición de \$625 millones de pesos con el banco japonés Sumitomo Mitsui Banking Corporation (SMBC).
- f) El 29 de mayo de 2020 Crédito Real informa la exitosa renovación de 2 líneas de crédito por \$2,200 millones de pesos con Citibanamex y BBVA, lo cual refleja, una vez más, la confianza que los acreedores mantienen en Crédito Real.

- g) El 29 de mayo de 2020 Crédito Real informa la exitosa disposición de \$800 millones de pesos con Banco Santander.
- h) El 22 de junio de 2020 Crédito Real anuncia que la calificadora Japan Credit Rating Agency ("JCR") asignó al programa de emisión de bonos de mediano plazo de la Entidad ("Programa MTN") la calificación de "BBB -" en escala global con perspectiva "Estable". Además, "JCR" ratificó la calificación global de "BBB -" de la Entidad en escala global con perspectiva "Estable".
- i) El 25 de junio de 2020 Crédito Real anuncia que fue seleccionada para formar parte del "S&P/BMV Total Mexico ESG Index", el nuevo índice sustentable lanzado por S&P Dow Jones Indices ("S&P DJI") y la Bolsa Mexicana de Valores ("BMV"), el cual busca promover entre los inversionistas las acciones más representativas del mercado de valores mexicano que cumplen con los objetivos de inversión ESG ("Environmental, Social, and Governance"), favoreciendo la sustentabilidad sin aminorar la rentabilidad.
- j) El 23 de julio de 2020, Crédito Real anuncia que para consolidar su presencia en el Norte del país y contribuir con los objetivos estratégicos de Grupo Famsa, S.A.B. de C.V. decidieron iniciar en el mes de agosto 2020 una relación con la que Crédito Real se constituirá como proveedor financiero de Grupo Famsa con respecto a la totalidad de sus productos de crédito con descuento por nómina y crédito para adquisición de bienes de consumo ofertado a través de su red de tiendas.
- k) El 30 de septiembre de 2020, Crédito Real anuncia que concretó la suscripción de una nueva línea de crédito por US\$50'000,000 (cincuenta millones de dólares americanos) a un plazo de 15 meses, con Barclays, en línea con la estrategia de financiamiento de la Entidad, la cual se encuentra enfocada en la consecución de fuentes alternativas de fondeo bajo mejores condiciones.
- l) Además, la Entidad firmó un crédito senior no garantizado por US\$25'000,000 (veinticinco millones de dólares americanos) a un plazo de 3 años, con responsAbility, una empresa de gestión de inversiones enfocada en financiamiento para microempresas y PyMEs.

Eventos significativos 2019 -

- a) El 20 de enero de 2019, Crédito Real aprobó la cancelación de 12'551,534 acciones ordinarias, nominativas, Serie Única, Clase II, representativas de la parte variable del capital social de la Sociedad, equivalentes al 3.2% de su capital social, y las cuales la Sociedad adquirió a través de su fondo de recompra.
- b) El 7 de febrero de 2019, se realizó la emisión de notas no garantizadas por \$400 millones de dólares americanos, ofrecidas en los Estados Unidos de América, con vencimiento en 2026, con una tasa de interés del 9.500%, pagadera semestralmente, y podrán ser pagadas anticipadamente a partir del cuarto año de la emisión.

Fitch Ratings y Standard & Poor's otorgaron una calificación de "BB+".

- c) El 5 de agosto se firmó una línea de crédito sindicada con Credit Suisse por un monto de U.S. \$110'000,000 (ciento diez millones de dólares americanos), con un vencimiento a 3 años.

- d) El 2 de octubre de 2019, la Entidad anunció la emisión de bonos senior con vencimiento en 2027, con la opción de liquidación parcial o total a partir del 1 de octubre de 2022, por un monto de €350,000,000. Los bonos pagan una tasa anual de 5.00%. Los bonos fueron calificados como "BB +" a nivel mundial por Fitch Ratings y Standard and Poor's.
- e) En octubre de 2019, la Entidad llevó a cabo la tercera emisión de su programa de bursatilización de cartera por MXP \$750,000,000, que devenga intereses a una tasa TIE + 215 puntos por un plazo de 5 años, conforme al programa de bursatilización aprobado por la Comisión de conformidad con la carta oficio No. 153/12238/2019.
- f) El 10 de diciembre de 2019, la Entidad contrató una línea de crédito por US\$50'000,000 (cincuenta millones de dólares americanos) a un plazo de 5 años, con el banco BID Invest, miembro del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en línea con la estrategia de financiamiento de la Entidad, la cual se encuentra enfocada en la consecución de fuentes alternativas de fondeo bajo mejores condiciones.

2. BASES DE PRESENTACIÓN

Unidad monetaria de los estados financieros consolidados - Los estados financieros consolidados y notas al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 y por los años que terminaron en esas fechas incluyen saldos y transacciones en pesos de diferente poder adquisitivo. La inflación acumulada de los tres ejercicios anuales anteriores al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, es 11.03%, 15.03% y 15.71%, respectivamente; por lo tanto, el entorno económico califica como no inflacionario en ambos ejercicios y consecuentemente, no se reconocen los efectos de la inflación en los estados financieros consolidados adjuntos. Los porcentajes de inflación por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 fueron 3.22%, 2.76% y 4.92%, respectivamente.

Negocio en Marcha - Los estados financieros consolidados han sido preparados por la Administración asumiendo que la Entidad continuará operando como negocio en marcha.

Revelaciones y acciones generadas por la pandemia, efectos COVID 19

Derivado de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del virus COVID-19 decretada por el Consejo de Salubridad General el mes de marzo de 2020, la Entidad, de forma directa o indirecta, instrumentó programas de apoyo a los acreditados de la cartera de crédito de Descuento vía nomina, Personales, Autos y Pymes.

Cabe mencionar que de acuerdo al comunicado emitido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) con fecha 1 de abril del 2020, donde se hace mención a los criterios contables especiales con carácter temporal aplicables a Sociedades Financieras Populares, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, respecto de los créditos al consumo, de vivienda y comerciales, y uniones de Crédito, que tienen con clientes cuya fuente de pago se encuentra afectada por esta contingencia. Estos criterios no son aplicables a la Entidad.

La Entidad tomó medidas en función de su modelo de negocio. Estas medidas destacan que el diferimiento de pagos no tendrá ningún impacto negativo en los acreditados, pues no generará costos adicionales ni recargos por ningún monto. A continuación, se describen dichos programas con sus respectivos impactos financieros:

a. Créditos de Descuento vía nomina otorgados a trabajadores en activo, jubilados y pensionados del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

- En la línea de negocio de Descuento de Nómina, el cobro fue constante y normal, a través de los distribuidores. Por lo que hace al segmento de Jubilados y Pensionados del IMSS, dicha Institución y diversas entidades financieras (incluyendo a los Distribuidores), generaron un programa de apoyo aplicable en los meses de mayo, junio y julio de 2020, consistente en el otorgamiento de créditos sin costo financiero a cargo del deudor, hasta por el importe de las retenciones que éstos recibieron en el periodo de apoyo. Dichos créditos serían pagados una vez liquidado el crédito vigente. De esta forma, los beneficiarios de este programa recibieron cantidades equivalentes a las retenciones que recibieron en el periodo de apoyo.
- A diciembre 2020, el impacto del financiamiento de este programa representó \$29.0 millones de pesos como costo de financiamiento. Otros impactos en el negocio de Descuento de Nómina podrían atribuirse a la crisis del COVID-19 durante estos meses, como la menor originación por las condiciones del mercado, los efectos en la fijación de precios al enfocarse en los clientes actuales por renovaciones y el aumento de la morosidad, el monto estimado de esos impactos ronda los \$ 455 millones de pesos en menores ingresos por intereses.

b. La Cartera de Autos (México), se generaron acuerdos de pago con aquellos clientes que tuvieran créditos con pagos pendientes, consistentes en la realización de pagos de intención equivalentes a una amortización. Reconociendo los pagos de intención como una disminución en la cuenta por cobrar en lo que corresponde al capital y reconociendo dentro del margen financiero lo que corresponde a los ingresos.

De abril a diciembre de 2020, se registró un promedio de 292 clientes en este programa, lo que representa un promedio de 3.6% de la cartera de automóviles en estos 6 meses. La morosidad de Autos en diciembre de este año es 1.0% que el mismo mes del año pasado, sin embargo, el principal impacto en Autos corresponde a la disminución de ingresos de \$20.7 millones de pesos considerando el período de abril a diciembre que representa 6.5% de los ingresos por intereses de esta cartera.

c. Créditos otorgados a PYMES (México). Los programas de alivio se otorgaron principalmente en el negocio de Arrendamiento, donde el segmento de servicios, como los de hotelería, se han visto severamente impactados; de esa manera la Entidad, a través de CReal Arrendamiento, otorgó algunas medidas de apoyo a sus clientes, principalmente reducciones en el pago de alquiler y en casos específicos, períodos de gracia. Postergando por el tiempo consensado con el acreditado la disminución de la cuenta por cobrar al no recibir amortización, esto sin reflejar afectación que pudiera deteriorar la calificación por el diferimiento establecido.

Al 31 de diciembre de 2020, el impacto financiero de este programa en esa empresa fue de alrededor de \$180 millones de pesos de disminución en Otros Ingresos de Operaciones.

d. Créditos en CR-USA. Se llevaron a cabo programas de ayuda, consistentes en el aplazamiento de un pago mensual, apoyando a un promedio de 583 y 2,211 clientes en Pymes y Autos Usados respectivamente, durante el período de abril a diciembre. La cartera con programas de alivio en PyMEs fue del 22.05% y en Automóviles Usados fue del 33.87% durante el mismo período mencionado anteriormente. Esta medida no originó ninguna modificación en la regla contable que afecta en particular a estos créditos.

e. Créditos Personales en Centroamérica (Instacredit), Se tomó la decisión de implementar la iniciativa "Soporte a Cartera Actual", esta iniciativa se estructuró de tal manera que los clientes en cartera vigente calificados no se vieron afectados en su historial crediticio debido a una reducción temporal en sus ingresos. Esta iniciativa correspondió a un congelamiento de incumplimiento realizado por la Entidad que duró de abril a junio de 2020. Postergando por el tiempo consensado con el acreditado la disminución de la cuenta por cobrar al no recibir amortización y asumiendo por parte de la entidad los costos financieros incurridos.

El comportamiento de la cartera vencida de marzo a diciembre de 2020 presentó los siguientes efectos al implementar este programa, así mismo la Entidad estima el efecto que tendría sin dichos programas de alivio.

	CON CONGELAMIENTO	SIN CONGELAMIENTO
Marzo	4.7%	4.7%
Junio	1.3%	9.9%
Septiembre	4.1%	14.4%
Diciembre	5.1%	N/A

De abril a diciembre participaron en esta iniciativa un total de 6,528 clientes. La morosidad de diciembre incremento a 5.1% de este año, frente al 4.8% del mismo mes del año pasado. El impacto estimado en los ingresos relacionados con los clientes actuales que calificaron en el programa mencionado es de \$144.7 millones de pesos, la Entidad también mostró un incremento en los castigos por el impacto de Covid-19 estimado en ~\$70 millones de pesos.

Respecto del ejercicio 2020, la Asamblea de Accionistas de la Entidad no ha decretado el pago de dividendos, en cuyo caso, no se restarían de las utilidades los montos de los importes que hubieran resultado por la afectación contable, derivado de la no aplicación de los criterios contables especiales.

Consolidación de estados financieros – Los estados financieros consolidados incluyen los de la Entidad y los de sus subsidiarias, en las que tiene control al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 y por los años que terminaron en esas fechas. Los saldos y operaciones importantes entre las entidades consolidadas han sido eliminados. La participación accionaria en su capital social se muestra a continuación:

SUBSIDIARIAS	% DE PARTICIPACIÓN		
	2020	2019	2018
Servicios Corporativos Chapultepec, S.A. de C.V.	99.99%	99.99%	99.99%
Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	99.99%	99.99%	99.99%
CR-Fact, S.A.P.I. de C.V.	99.28%	51.00%	51.00%
Controladora CR México, S.A. de C.V.	99.99%	99.99%	99.97%
CRholdingint, S.A. de C.V.	99.99%	99.99%	99.94%
Crédito Real USA, Inc.	100.00%	100.00%	100.00%
CR-Seg, Inc.	100.00%	100.00%	100.00%
Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No. 3200	100.00%	100.00%	100.00%
Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No.3670	-	-	100.00%
Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No.4217	100.00%	100.00%	-

Servicios Corporativos Chapultepec, S.A. de C.V. ("Servicios Corporativos") –

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

Directodo México, S.A.P.I. de C.V. ("Directodo") –

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

CR-Fact, S.A.P.I. de C.V. ("CR-Fact") –

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

El 1 de diciembre de 2020, mediante asamblea accionistas de CR-Fact se incrementó su Capital social hasta MXN \$ 137,254, mediante misma acta de asamblea Crédito Real expreso su intención de participar en el aumento de capital en la cantidad de MXN \$ 70,000 en este acto incrementó su participación en la tenencia accionaria de un 50.1% a un 99.28%.

Controladora CR México, S.A. de C.V. ("Controladora CR") –

A partir del 6 de noviembre de 2015, Controladora CR es subsidiaria de Crédito Real. La actividad principal de Controladora CR es realizar inversiones en compañías adquiridas en territorio nacional. Al 31 de diciembre de 2020, mantiene las siguientes inversiones:

I. *CAT 60, S.A.P.I. de C.V. ("CAT 60")* – A partir del 22 de diciembre de 2020, Controladora CR vende toda su participación en CAT 60 de la cual obtuvo una utilidad reflejada en el estado de resultados por \$31,550, por lo que se deja de consolidar la información financiera.

II. *Confianza Digital, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. ("Credilikeme")* – Credilikeme, a partir del 1° de diciembre de 2015 es asociada de Controladora CR quien participa con una tenencia accionaria del 35.06%. Su actividad principal es el financiamiento mediante el otorgamiento de créditos a través una Plataforma Digital Gamificado, la cual usa en su plataforma digital elementos de juego para generar experiencias estimulantes, comportamientos y hábitos crediticios deseados, los plazos de pago van de 2 a 6 meses y los montos de crédito promedio son de \$2,800.

III. *CReal Arrendamiento, S.A. de C.V. ("CReal Arrendamiento")* – A partir del 1° de abril de 2020, CReal Arrendamiento es subsidiaria de Controladora CR quien participa con una tenencia accionaria del 49.00%. Su actividad principal es el financiamiento mediante el otorgamiento de arrendamientos operativos.

IV. *Crédito Real USA, Inc. ("CR USA")* – A partir del 1 de junio de 2015, CR USA es subsidiaria de Crédito Real. La actividad principal de CR USA es realizar inversiones en compañías residentes en los EUA. Al 31 de diciembre de 2020, mantiene las siguientes inversiones:

I. *Crédito Real USA Finance, LLC (Crédito Real USA) (antes AFS Acceptance, LLC)* – A partir del 21 de octubre de 2016, Crédito Real USA es subsidiaria de CR USA, quien participa en una tenencia accionaria del 99.28%.

Crédito Real USA es una institución financiera con presencia en el mercado enfocada a ofrecer créditos para la adquisición de autos usados en los EUA. Las características más valiosas de CR USA Finance son: (1) su equipo directivo quienes también son accionistas principales cuentan con amplia experiencia en el mercado de autos usados en los EUA, además de inteligencia de mercado específica con respecto al mercado latino en los EUA; (2) presencia en 29 estados con una red de 1,637 distribuidores de autos usados; (3) un sólido conocimiento del mercado hispano, y (4) un sofisticado proceso ya probado para gestión de cobranza, análisis de riesgo y originación de créditos. Actualmente tiene una inversión en Auto Funding Services, LLC.

II. *CR MPM, LLC ("CR MPM")* – A partir de que surtió efectos la fusión de Crédito Dallas, LLC con Crédito Real USA, CR MPM consolida su información financiera con Crédito Real USA.

III. *CREAL Houston, LLC*

Se constituyó el 22 de junio de 2016, con la intención de operar un negocio de concesionarios minoristas de vehículos usados en el área metropolitana de Texas en Houston y es 80% propiedad de Crédito Real USA. CREAL Houston, LLC se liquidó en 2019.

IV. *CR Fed, LLC*

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

V. *CR-FED, Leasing LLC*

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

VI. *CR-FED ABL, LLC*

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

VII. *DC Reinsurance Company, LTD*

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

VIII. *CR-MPM, LLC*

CR-MPM, LLC se constituyó el 19 de septiembre de 2014 e inició a operar el 1 de febrero de 2015. La compañía opera concesionarios de vehículos usados ubicados en el área metropolitana en Dallas / Fort Worth de Texas. La compañía es propiedad en un 80.00% de Crédito Real USA. Los concesionarios de CR-MPM, LLC venden vehículos usados y brindan a los custodios contratos de instalación minorista en sus compras de vehículos relacionados. Estos contratos son principalmente con personas con un historial de crédito limitado o deficiente. Durante 2019, los negocios cambiaron a una operación de vehículo usado solo para ventas al por menor.

CRholdingint, S.A. de C.V. ("CRholdingint") – A partir del 6 de noviembre de 2015, CRholdingint es subsidiaria de Crédito Real. La actividad principal de CRholdingint es realizar inversiones en compañías adquiridas en el extranjero. Al 31 de diciembre de 2020, mantiene las siguientes inversiones:

I. *Marevalley Corporation* -

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

Al 31 de diciembre de 2020, cuenta con 65 sucursales en los 3 países antes mencionados, atiende a 153,259 clientes y posee una cartera total de más de \$4,995.

II. *Crédito Real Honduras, S.A. de C.V. ("Crédito Real Honduras")* - CRholdingint posee el 99.99% de las acciones de Crédito Real Honduras, es una compañía dedicada al financiamiento de créditos a través del factoraje y posee una alianza comercial con "CA Capital".*Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No. 3200*

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

Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No. 3670

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

Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No. 4217

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

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

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

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

ENTIDADES	MONEDA DE REGISTRO	MONEDA FUNCIONAL	MONEDA DE REPORTEO
Crédito Real USA	Dólar estadounidense	Dólar estadounidense	Peso mexicano
CR Seg	Dólar estadounidense	Dólar estadounidense	Peso mexicano
Marevalley Corporation	Dólar estadounidense	Dólar estadounidense	Peso mexicano
Crédito Real Honduras	Lempira	Dólar estadounidense	Peso mexicano

Resultado integral – Es la modificación del capital contable durante el ejercicio por conceptos que no son aportaciones, reducciones y distribuciones de capital; se integra por la utilidad (pérdida) neta del ejercicio más otras partidas que representan una ganancia o pérdida del mismo período, las cuales se presentan directamente en el capital contable sin afectar el estado de resultados. Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, los ingresos y pérdidas integrales están representados por el Resultado neto, el resultado de la valoración de los instrumentos de cobertura de flujo de efectivo y las pérdidas actuariales de los planes de beneficios definidos.

Clasificación de costos y gastos – Se presentan atendiendo a su función debido a que esa es la práctica del sector al que pertenece la Entidad.

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

3. RESUMEN DE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES

Las principales políticas contables de la Entidad están de acuerdo a los criterios de contabilidad prescritos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (“Comisión”), los cuales se incluyen en las Disposiciones de carácter general aplicables a los almacenes generales de depósito, casas de cambio, uniones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas (las “Disposiciones”), las cuales requieren que la Administración efectúe ciertas estimaciones y utilice ciertos supuestos, para determinar la valuación de algunas de las partidas incluidas en los estados financieros consolidados y para efectuar las revelaciones que se requiere presentar en los mismos. Aun cuando pueden llegar a diferir de su efecto final, la Administración considera que las estimaciones y supuestos utilizados fueron los adecuados en las circunstancias actuales.

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

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

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

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

Cambios contables emitidos por la Comisión –

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Comisión en atención al “Acuerdo por el que el Consejo de Salubridad General reconoce la epidemia por el virus SARS-CoV2 (COVID-19) en México, como una enfermedad grave de atención prioritaria, así como se establecen las actividades de preparación y respuesta ante dicha epidemia”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de marzo de 2020, y al impacto negativo que se está generando en diversas actividades de la economía, emitió durante 2020 diversas facilidades regulatorias temporales en materia contable, con el fin de apoyar a los acreditados de diversas instituciones financieras.

Derivado de la emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor a la epidemia de enfermedad generada por el virus COVID-19 decretada por el Consejo de Salubridad General el pasado mes de marzo de 2020, la Entidad no instrumentó ningún programa de apoyo a los acreditados, de conformidad con los Criterios Contables Especiales emitidos por la Comisión mediante oficio número P-285/2020 de fecha 26 de marzo de 2020.

Cambios contables emitidos por el CINIF

A partir del 1 de enero de 2020, la Entidad adoptó las siguientes NIF:

Mejoras a las NIF 2020 que generan cambios contables:

NIF D-4 Impuestos a la utilidad y NIF D-3 Beneficios a los empleados - Se incluyen los párrafos relativos a tratamientos fiscales inciertos al considerar las bases con las que se determinan el ISR y la PTU, evaluando la probabilidad de que la autoridad fiscal o en materia laboral, acepte o no un tratamiento fiscal incierto.

NIF D-4 Impuestos a la utilidad - Aclara el reconocimiento contable de los impuestos a la utilidad generados por una distribución de dividendos, en relación con las transacciones que generaron las utilidades distribuibles.

NIF D-5 Arrendamientos – a) Por la complejidad que puede resultar el determinar la tasa de descuento, se establece la posibilidad de utilizar una tasa libre de riesgo para descontar los pagos futuros por arrendamiento y reconocer así el pasivo por arrendamiento de un arrendatario. b) Se restringió el uso de la solución práctica para evitar que componentes importantes e identificables que no son de arrendamiento se incluyan en la medición de los activos por derecho de uso y los pasivos por arrendamientos.

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

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

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

Inversiones en valores – La Entidad invierte en instrumentos de gran liquidez, fácilmente convertibles en efectivo y sujetos a riesgos poco significativos de cambios en valor. Las inversiones de la Entidad al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, se clasifican como Títulos para negociar. Estos títulos atienden a las posiciones propias de la Entidad que se adquieren con la intención de enajenarlos, obteniendo ganancias derivadas de las diferencias en precios que resulten de las operaciones de compra-venta en el corto y mediano plazo, que con los mismos realicen como participantes del mercado. Al momento de su adquisición, se reconocen inicialmente a su valor de adquisición, el cual corresponde al precio pactado, y posteriormente se valúan a valor razonable, aplicando valores de mercado proporcionados por el proveedor de precios, autorizado por la Comisión; el efecto contable de esta valuación se registra en los resultados del ejercicio.

Deterioro en el valor de un título – La Entidad evalúa si a la fecha del balance general consolidado existe evidencia objetiva de que un título está deteriorado. Se considera que un título está deteriorado y, por lo tanto, se incurre en una pérdida por deterioro, si y solo si, existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que ocurrieron posteriormente al reconocimiento inicial del título, mismos que tuvieron un impacto sobre sus flujos de efectivo futuros estimados que puede ser determinado de manera confiable. Es poco probable identificar un evento único que individualmente sea la causa del deterioro, siendo más factible que el efecto combinado de diversos eventos pudiera haber causado el deterioro. Las pérdidas esperadas como resultado de eventos futuros no se reconocen, no importando que tan probable sean. Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, la Administración de la Entidad no ha identificado que haya evidencia objetiva del deterioro del algún título.

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

1. Ciertos instrumentos financieros derivados aún al considerarse como de cobertura desde un punto de vista financiero, podrían no serlo para efectos contables. Dichos contratos se reconocen en el balance general consolidado a valor razonable con los cambios de dicho valor razonable reconocidos en el estado de resultados.
2. Cuando son de valor razonable, las fluctuaciones tanto del derivado como de la partida cubierta se valúan a valor razonable y se reconocen en resultados en el mismo rubro en donde se presenta el resultado por valuación de la partida cubierta atribuible al riesgo cubierto.
3. Cuando son derivados para fines de coberturas de flujo de efectivo, la porción efectiva se reconoce en el capital contable, formando parte de las otras partidas de la utilidad integral y la porción no efectiva de la ganancia o pérdida del instrumento de cobertura se reconoce en los resultados del período.
4. Los derivados se presentan en un rubro específico del activo o del pasivo, dependiendo de si su valor razonable (como consecuencia de los derechos y/u obligaciones que establezcan) corresponde a un saldo deudor o un saldo acreedor, respectivamente. Dichos saldos deudores o acreedores podrán compensarse siempre y cuando cumplan con las reglas de compensación correspondientes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cartera de crédito vencida – La Entidad tiene los siguientes criterios para clasificar los créditos no cobrados como cartera vencida:

- Si los adeudos consisten en créditos con pago único de principal e intereses al vencimiento y presentan 30 o más días de vencidos.
- Si los adeudos se refieren a créditos con pago único de principal al vencimiento y con pagos periódicos de intereses y presentan 90 o más días de vencido el pago de intereses respectivo, o 30 o más días de vencido el principal.
- Si los adeudos consisten en créditos con pagos periódicos parciales de principal e intereses y presentan 90 o más días de vencidos.
- Si el acreditado es declarado en concurso mercantil, con excepción de aquellos créditos que:
 - i. Continúen recibiendo pago en términos de lo previsto por la fracción VIII del artículo 43 de la Ley de Concursos Mercantiles, o
 - ii. Sean otorgados al amparo del artículo 75 en relación con las fracciones II y III del artículo 224 de la citada Ley.

Los créditos mencionados anteriormente serán traspasados a cartera vencida cuando incurran en los supuestos mencionados en los puntos anteriores.

Los créditos vencidos reestructurados o renovados, permanecerán dentro de la cartera vencida, en tanto no exista evidencia de pago sostenido, es decir, cumplimiento de pago del acreditado sin retraso, por el monto total exigible de principal e intereses, como mínimo de tres amortizaciones consecutivas del esquema de pagos del crédito, o en caso de créditos con amortizaciones que cubran períodos mayores a 60 días naturales, el pago de una exhibición, tal como lo establecen los Criterios Contables de la Comisión.

Las amortizaciones del crédito a que se refiere el párrafo anterior, deberán cubrir al menos el 20% del principal o el monto total de cualquier tipo de intereses que conforme al esquema de pagos por reestructuración o renovación se hayan devengado. Para estos efectos no se consideran los intereses devengados reconocidos en cuentas de orden.

Asimismo, se consideran cartera vencida los créditos con pago único de principal al vencimiento y pagos periódicos de intereses, que se reestructuraron o renovaron durante el plazo del crédito en tanto no exista evidencia de pago sostenido, y aquellos en los que no hayan transcurrido al menos el 80% del plazo original del crédito, que no hubieran cubierto la totalidad de los intereses devengados, y cubierto el principal del monto original del crédito, que a la fecha de la renovación o reestructuración debió haber sido cubierto.

Se suspende la acumulación de intereses devengados de las operaciones crediticias, en el momento en que el crédito es catalogado como cartera vencida incluyendo los créditos que contractualmente capitalizan intereses al monto del adeudo. En tanto el crédito se mantenga en cartera vencida, el control de los intereses devengados se registra en cuentas de orden. Cuando dichos intereses vencidos son cobrados, se reconocen en los resultados del ejercicio en el rubro de "Ingresos por intereses".

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

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

Cartera emproblemada

Aquellos créditos comerciales respecto de los cuales se determina que, con base en información y hechos actuales, así como en el proceso de revisión de los créditos, existe una probabilidad considerable de que no se podrán recuperar en su totalidad tanto su componente de principal como de intereses, conforme a los términos y condiciones pactados originalmente. Tanto la cartera vigente como la vencida son susceptibles de identificarse como cartera emproblemada.

Reestructuraciones y renovaciones

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

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

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

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

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

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

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

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

Tratamiento contable del programa de apoyo derivado de la contingencia COVID-19 - Derivado de la emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor a la epidemia de enfermedad generada por el virus COVID-19 decretada por el Consejo de Salubridad General el pasado mes de marzo de 2020, la Entidad instrumentó programas de apoyo a los acreditados de la cartera de crédito de descuento vía nómina, corporativos y pymes, a continuación describen dichos programas.

(a) *Créditos de descuento vía nómina otorgados a trabajadores en activo, jubilados y pensionados del IMSS* - En abril de 2020 Aprueba H. Consejo Técnico que IMSS difiera por tres meses retenciones para pago de préstamos a cuenta de nómina o pensión. Los trabajadores en activo, jubilados y pensionados diferirán durante tres meses sus pagos por préstamos personales con descuento vía nómina.

Esta suspensión temporal de pagos a los créditos personales otorgados por las 42 entidades financieras con las que tienen convenio el IMSS aplicó durante mayo, junio y julio, y con ello se busca apoyar a la economía de las familias de los trabajadores, ante la emergencia sanitaria por COVID-19.

Se estableció que las retenciones que se realicen por concepto de amortización de créditos personales durante estos meses, serán reintegradas en los pagos vía nómina 24 horas después, y será hasta el mes de agosto que se reinicien los cobros.

El acuerdo destaca que el diferimiento de pagos no tendrá ningún impacto negativo en los acreditados, pues no generará costos adicionales ni recargos por ningún monto.

(b) *Créditos otorgados a empresas comerciales.* Atendiendo a las necesidades de cada uno de los acreditados, se otorga el diferimiento del pago del capital y/o intereses hasta por 24 meses, con posibilidad de extenderlo a un plazo adicional de acuerdo a las necesidades de negocio por cada caso particular.

- No se cobrará comisión alguna derivada de la aplicación de este plan de contingencia.
- No se realizarán modificaciones contractuales que impliquen de manera tácita o explícita la capitalización de intereses.
- No se restringirán, cancelarán o modificarán de forma alguna las líneas de crédito previamente pactadas.
- No se solicitarán o sustituirán garantías adicionales a las ya constituidas.
- Los acreditados deberán formalizar la solicitud de adhesión al programa.

(c) *Créditos otorgados a PYMES.* Atendiendo a las necesidades de cada uno de los acreditados, se otorga el diferimiento del pago del capital y/o intereses por un plazo planteado con base en el análisis de cada caso en específico.

- No se cobrará comisión alguna derivada de la aplicación de este plan de contingencia.
- No se realizarán modificaciones contractuales que impliquen de manera tácita o explícita la capitalización de intereses.
- No se restringirán, cancelarán o modificarán de forma alguna las líneas de crédito previamente pactadas.
- No se solicitarán o sustituirán garantías adicionales a las ya constituidas.

Los acreditados deberán formalizar la solicitud de adhesión al programa.

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

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

Castigos, aplicaciones y recuperaciones de cartera de crédito - La Entidad evalúa periódicamente si un crédito vencido debe permanecer en el balance general, o bien, ser castigado. Dicho castigo se realiza cancelando el saldo insoluto del crédito contra la estimación preventiva para riesgos crediticios. Cuando el crédito a castigar excede el saldo de su estimación asociada, antes de efectuar el castigo, dicha estimación se incrementa hasta por el monto de la diferencia.

Cualquier recuperación derivada de créditos previamente castigados o eliminados se reconoce en los resultados del ejercicio dentro del rubro de estimación preventiva para riesgos crediticios

Estimación preventiva para riesgos crediticios

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

Metodología para cartera crediticia comercial

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

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

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

En donde:

R_i = Monto de la estimación preventiva para riesgos crediticios a constituir para el i -ésimo crédito.

PI_i = Probabilidad de Incumplimiento del i -ésimo crédito.

SP_i = Severidad de la Pérdida del i -ésimo crédito.

EI_i = Exposición al Incumplimiento del i -ésimo crédito.

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

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

Para efectos de lo anterior:

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

$$Puntaje\ Crediticio\ Total_i = \infty \times (Puntaje\ Crediticio\ Cuantitativo_i) + (1 - \infty) \times (Puntaje\ Crediticio\ Cualitativo_i)$$

En donde:

$Puntaje\ crediticio\ cuantitativo_i$ = Es el puntaje obtenido para el i -ésimo acreditado al evaluar los factores de riesgo.

$Puntaje\ crediticio\ cualitativo_i$ = Es el puntaje que se obtenga para el i -ésimo acreditado al evaluar los factores de riesgo.

∞ = Es el peso relativo del puntaje crediticio cuantitativo.

Créditos sin garantía

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

- 45%, para Posiciones Preferentes.
- 75%, para Posiciones Subordinadas, en el caso de créditos sindicados aquellos que, para efectos de su prelación en el pago, contractualmente se encuentren subordinados respecto de otros acreedores.

- 100%, para créditos que reporten 18 o más meses de atraso en el pago del monto exigible en los términos pactados originalmente.

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

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

$$EI_i = S_i$$

- Para las demás líneas de crédito:

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

En donde:

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

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

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

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

Metodología para cartera crediticia consumo

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

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

Determinación de los siguientes conceptos por cada operación crediticia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

$$R_i = P1_i \times SP_i \times EI_i$$

En donde:

R_i = Monto de reservas a constituir del i-ésimo crédito.

$P1_i$ = Probabilidad de Incumplimiento del i-ésimo crédito.

SP_i = Severidad de la Pérdida del i-ésimo crédito.

EI_i = Exposición al Incumplimiento del i-ésimo crédito.

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

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

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

$$P_i^M = \frac{1}{1 + e^{-[-0.5753 + 0.04056 ATR_i^M + 0.7923 VECES_i^M - 4.1891\% PAGO_i^M + 0.9962 PER_i^M]}}$$

En donde:

P_i^M = Probabilidad de Incumplimiento mensual para el i-ésimo crédito.

ATR_i^M = Número de Atrasos observados a la fecha de cálculo de reservas, el cual se obtiene con la aplicación de la siguiente fórmula:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras cuentas por cobrar, neto – Representan montos que son adeudados a la Entidad no considerados en su cartera de crédito e incluyen los impuestos por recuperar, los importes pagados a distribuidores por las compensaciones relacionadas con la operación que están contractualmente pactadas y las cantidades por recibir de los distribuidores, ingresos devengados en período anticipado a la primera amortización del crédito, otros deudores, las estimaciones de irreuperabilidad de estas cuentas, y las cuentas liquidadoras activas y pasivas por las operaciones en arrendamiento. Los importes pagados o por recibir de los distribuidores están integrados tanto por (a) las cantidades correspondiente

a la responsabilidad solidaria del distribuidor por las cantidades omitidas por los deudores establecida en los contratos de factoraje financiero y que resulten en cartera vencida y (b) los anticipos correspondientes al distribuidor conforme lo establecido en el contrato de factoraje financiero.

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

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

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

	VIDA ÚTIL (AÑOS PROMEDIO)
Mobiliario y equipo de oficina	10
Maquinaria	10
Equipo de transporte	4
Construcciones	15
Equipo de cómputo	3

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

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

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

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

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

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

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

- I. Beneficios directos a los empleados - Se valúan en proporción a los servicios prestados, considerando los sueldos actuales y se reconoce el pasivo conforme se devengan. Incluye principalmente, ausencias compensadas, como vacaciones y prima vacacional, e incentivos.
- II. Beneficios a los empleados por terminación, al retiro y otras - El pasivo por primas de antigüedad e indemnizaciones por terminación de la relación laboral se registra conforme se devenga, el cual se calcula por actuarios independientes con base en el método de crédito unitario proyectado utilizando tasas de interés nominales, según se indica en la Nota 17 "Obligaciones de carácter laboral" a los estados financieros consolidados.
- III. Participación de los trabajadores en las utilidades - La PTU se registra en los resultados del año en que se causa y se presenta en el rubro de "Gastos de administración" en el estado de resultados. La PTU diferida se determina por las diferencias temporales que resultan de la comparación de los valores contables y fiscales de los activos y pasivos y se reconoce sólo cuando sea probable la liquidación de un pasivo o generación de un beneficio, y no exista algún indicio de que vaya a cambiar esa situación, de tal manera que dicho pasivo o beneficio no se realice.

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

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

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

Acreedores diversos y otras cuentas por pagar - Se encuentran representados principalmente por cesiones de cartera e Impuesto al Valor Agregado ("IVA") que se derivan de las compras de cartera a los diversos distribuidores pendientes de pago.

Pasivos por activos en arrendamiento - En la fecha de comienzo del arrendamiento se reconocen considerando el valor presente de los pagos por arrendamiento a efectuar. Los pagos futuros incluyen: i) pagos fijos menos cualquier incentivo; ii) pagos variables que dependen de algún índice o tasa; iii) pagos esperados de garantía de valor residual; iv) opciones de compra, si existe certeza de ejercerlas; v) pagos que se ejercerán por opción de terminar el arrendamiento, y se descuentan usando la tasa de interés implícita del arrendamiento, o de lo contrario, utilizando la tasa incremental de financiamiento de la Entidad. Posteriormente se valúan i) adicionado el interés devengado, ii) reduciendo los pagos por arrendamiento, y iii) remidiendo los efectos de revaluaciones o modificaciones y el efecto de cambios a los pagos en sustancia fijos futuros por arrendamiento. Los pagos variables no incluidos en la valuación de los pasivos por activos en arrendamiento se reconocen en resultados en el período que se devengan. Al 31 de diciembre del 2020, estos pasivos se integran en el rubro de acreedores diversos.

A partir del primero de enero del 2020 los activos por derecho de uso se deprecian al periodo menor entre el plazo del arrendamiento y la vida útil del activo subyacente. Si el arrendamiento transfiere la propiedad del activo subyacente o el costo del activo por derecho de uso refleja que se ejercerá la opción de compra, el activo por derecho de uso relacionado se deprecia durante la vida útil del activo subyacente. La depreciación comienza en la fecha de inicio del arrendamiento.

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

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

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

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

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

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

Los ingresos por intereses se integran por los rendimientos generados por la cartera de crédito, en función de los plazos establecidos en los contratos celebrados con los acreditados y las tasas de interés pactadas, amortización de los intereses cobrados por anticipado, así como los premios o intereses por depósitos en entidades financieras e inversiones en valores.

Los gastos por intereses consideran los préstamos bancarios. La amortización de los costos y gastos asociados con el otorgamiento inicial del crédito forman parte de los gastos por intereses.

Tanto los ingresos como los gastos por interés, normalmente se ajustan en forma periódica en función de la situación del mercado y el entorno económico.

Al 31 de diciembre de 2020 2019 y 2018, los principales conceptos que conforman el margen financiero son:

	2020		
	IMPORTE EN PESOS VALUADOS EN:		
	DENOMINADAS EN PESOS	DENOMINADAS EN DÓLARES	TOTAL
Ingresos por intereses:			
Intereses y rendimientos de cartera de factoraje y crédito	\$ 6,262,360	\$ 3,805,362	\$ 10,067,722
Comisiones cobradas por el otorgamiento inicial del crédito	142,440	163,167	305,607
Intereses y rendimiento sobre valores	42,379	10,625	53,004
Intereses y rendimientos de arrendamiento financiero	–	27,395	27,395
Total ingresos por intereses	6,447,179	4,097,068	10,453,728
Gastos por intereses:			
Intereses por préstamos bancarios y otros organismos	4,131,827	783,254	4,915,082
Total gastos por intereses	4,131,827	783,254	4,915,082
Margen financiero	\$ 2,315,351	\$ 3,313,813	\$ 5,629,165

	2019		
	IMPORTE EN PESOS VALUADOS EN:		
	DENOMINADAS EN PESOS	DENOMINADAS EN DÓLARES	TOTAL
Ingresos por intereses:			
Intereses y rendimientos de cartera de crédito	\$ 8,161,523	\$ 3,508,600	\$ 11,670,123
Comisiones cobradas por el otorgamiento inicial del crédito	2,179	150,613	152,792
Intereses y rendimiento sobre valores	75,701	9,827	85,528
Intereses y rendimientos de arrendamiento financiero	–	24,509	24,509
Total ingresos por intereses	8,239,403	3,693,549	11,932,952
Gastos por intereses:			
Intereses por préstamos bancarios y otros organismos	4,750,671	748,725	5,499,396
Total gastos por intereses	4,750,671	748,725	5,499,396
Margen financiero	\$ 3,488,732	\$ 2,944,824	\$ 6,433,556

	2018		
	IMPORTE EN PESOS VALUADOS EN:		
	DENOMINADAS EN PESOS	DENOMINADAS EN DÓLARES	TOTAL
Ingresos por intereses:			
Intereses y rendimientos de cartera de crédito	\$ 7,013,615	\$ 2,989,248	\$ 9,999,863
Comisiones cobradas por el otorgamiento inicial del crédito	247	207,095	207,342
Intereses y rendimiento sobre valores	62,298	9,275	71,573
Intereses y rendimientos de arrendamiento financiero	-	8,808	8,808
Total ingresos por intereses	7,076,160	3,211,427	10,287,586
Gastos por intereses:			
Intereses por préstamos bancarios y otros organismos	2,685,376	522,013	3,207,389
Total gastos por intereses	2,685,376	522,013	3,207,389
Margen financiero	\$ 4,390,784	\$ 2,689,414	\$ 7,080,197

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

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

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

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

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

Cuentas de orden (ver Nota 25)

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

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

Líneas de crédito no dispuestas – Representan líneas de crédito autorizadas no dispuestas por la Entidad.

Otras cuentas de registro – Representan el importe de las amortizaciones que no hayan sido liquidadas en un plazo de 30 días naturales siguientes a la fecha de vencimiento del pago, por las cuales se suspende la acumulación de rentas.

4. DISPONIBILIDADES

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

	2020	2019	2018
Bancos:			
Moneda nacional	\$ 34,004	\$ 645,756	\$ 148,022
Moneda extranjera ⁽¹⁾	1,063,418	535,111	427,697
	\$ 1,097,422	\$ 1,180,867	\$ 575,719

(1) Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, los depósitos en moneda extranjera entregados a las contrapartes de acuerdo a las llamadas de margen recibidas se reconocen como disponibilidades restringidas y valúan al tipo de cambio del cierre del período, el cual ascendió a \$656,146, \$230,802 respectivamente, en 2018 no hay disponibilidades restringidas.

5. INVERSIONES EN VALORES

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, las inversiones en valores se integran de la siguiente forma:

	2020		
	MONTO INVERTIDO	TASA PROMEDIO	IMPORTE
Inversiones denominadas en pesos (a)			
Papel bancario	\$ 677,442	3.37%	\$ 677,442
Total títulos para negociar en pesos	\$ 677,442		\$ 677,442
Inversiones en moneda extranjera			
USD (b)			
Papel bancario	\$ 414,305	0.47%	\$ 414,305
Total títulos para negociar en dólares	\$ 414,305		\$ 414,305
Total inversiones en valores	\$ 1,091,747		\$ 1,091,747

	2019		
	MONTO INVERTIDO	TASA PROMEDIO	IMPORTE
Inversiones denominadas en pesos (a)			
Papel bancario	\$ 410,654	6.78%	\$ 410,654
Papel gubernamental	743,179	7.33%	743,179
Papel corporativo	47,329	6.29%	47,329
Total títulos para negociar en pesos	\$ 1,201,162		\$ 1,201,162
Inversiones en moneda extranjera			
USD (b)			
Papel bancario	\$ 93,196	2.38%	\$ 93,196
Total títulos para negociar en dólares			
Total inversiones en valores	\$ 1,294,358		\$ 1,294,358

	2018		
	MONTO INVERTIDO	TASA PROMEDIO	IMPORTE
Inversiones denominadas en pesos (a)			
Papel bancario	\$ 724,048	7.55%	\$ 724,048
Papel gubernamental	80,004	8.16%	80,004
Papel corporativo	55,214	5.00%	55,214
Total títulos para negociar en pesos	859,266		859,266
Inversiones en moneda extranjera			
USD (b)			
Papel bancario	81,599	4.50%	81,599
Total títulos para negociar en dólares	81,599		81,599
Total inversiones en valores	\$ 940,865		\$ 940,865

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

- Las inversiones en papel bancario están integradas por deuda bancaria en pesos, con vencimiento de entre 4 y 180 días. Al 31 de diciembre de 2020, y 2019 y 2018, representan un valor total de \$677,442 \$410,654, y \$724,048, respectivamente.
- Las inversiones en papel gubernamental están integradas por deuda gubernamental en pesos, con vencimiento a 2 días. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, representan un valor total de \$743,179, y \$80,004, respectivamente.
- Las inversiones en papel corporativo están integradas por deuda corporativa en pesos con vencimientos 4 días. Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, representan un valor total de \$ 0, \$47,329 y \$55,214, respectivamente.

(b) Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, las inversiones se integran por papel bancario denominados en dólares estadounidenses, con un vencimiento de entre 4 y 360 días, que, valuadas a la fecha del cierre de cada año, ascienden a \$414,305, \$93,196 y \$81,599, respectivamente.

6. OPERACIONES CON INSTRUMENTOS FINANCIEROS DERIVADOS

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

Llamada de margen

Cualquier apreciación del peso mexicano con respecto al dólar estadounidense o movimientos de tasa de interés durante el plazo de la deuda emitida por Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada puede dar lugar a pérdidas en el mercado, lo que a su vez podría generar llamadas de margen. Por lo tanto, la Entidad ha entrado en líneas de crédito con sus contrapartes por los instrumentos financieros derivados que ayudan a mitigar los riesgos de tener que publicar colaterales con sus contrapartes para satisfacer las llamadas de margen. Al 31 de diciembre de 2020, los depósitos en moneda extranjera entregados a la contraparte de acuerdo a las llamadas de margen recibidas se reconocen al tipo de cambio del cierre del periodo, a su valor dentro del rubro de disponibilidades restringidas, presentadas en moneda nacional, el cual asciende a MXP \$656,146 al cierre de diciembre de 2020.

Derivados con fines de cobertura

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

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

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

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

En febrero 21, 2020 este instrumento se liquidó (vencimiento natural) debido al pago del remanente por USD \$44,000 de la deuda que estaba contratada con Credit Suisse por USD \$ 110,000 (Línea Sindicada), por un monto de MXP \$216,418 (equivalente a USD \$9,773) registrado como gasto.

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

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

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

Dado que en el Cross Currency Swaps adquirido al principio, la Entidad pagó MX 4 millones a tasa variable, en el 2017, la Entidad realizó cuatro Swaps de Tasas de Interés para cambiar parcialmente esa tasa variable a una tasa fija, con las siguientes instituciones: Barclays, Morgan Stanley y dos IRS con Credit Suisse. Estos instrumentos se designan como coberturas de flujo de efectivo para propósitos contables, registrando los cambios en el valor razonable del derivado en otro resultado integral y reclasificando cualquier porción inefectiva y las respectivas reclasificaciones a resultados cuando los flujos de efectivo proyectados cubiertos afectan los resultados del período.

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

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

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

CARACTERÍSTICAS DE LA OPERACIÓN

	BARCLAYS 9010978	MORGAN SATANLEY 1111	BANAMEX 32754151EC_1	DEUTSCHE BANK 9767201M
Divisa A:	Dólares (USD)	Dólares (USD)	Dólares (USD)	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa A:	Barclays	UBS	Banamex	Deutsche Bank
Obligado a pagar tasa flotante para cantidades en divisa B:	CR	CR	CR	CR
Fecha de concertación:	09 de octubre de 2019	05 de agosto de 2016	05 de agosto de 2016	05 de agosto de 2016
Intercambio monto de referencia en ambas divisas:	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento
Fecha de inicio:	09 de octubre de 2019	20 de julio de 2016	20 de julio de 2016	20 de julio de 2016
Fecha de vencimiento:	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023
Monto de referencia en divisa A:	USD 25,000	USD 100,000	USD 100,000	USD 125,000
Monto de referencia en divisa B:	MXN \$472,250	MXN \$1,889,000	MXN \$1,889,000	MXN \$2,361,250
Tipo de cambio utilizado para calcular el monto de referencia en divisa B:	\$18.8900 MXN por USD	\$18.8900 MXN por USD	\$18.8900 MXN por USD	\$18.8900 MXN por USD
Tasa fija para cantidades en divisa A:	7.25%	7.25%	7.25%	7.25%
Spread	N/A	N/A	N/A	N/A
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa fija para cantidades en divisa A:	30/360	30/360	30/360	30/360
Fechas de pago divisa A:	El día 20 de cada enero y julio a partir del 20 de enero de 2020	El día 20 de cada enero y julio a partir del 20 de julio de 2016	El día 20 de cada enero y julio a partir del 20 de julio de 2016	El día 20 de cada enero y julio a partir del 20 de julio de 2016
Fechas de liquidación divisa A:	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023
Fechas de liquidación divisa B:	Cada 28 días a partir del 6 de noviembre de 2019	Cada 28 días a partir del 20 de Julio de 2016	Cada 28 días a partir del 20 de Julio de 2016	Cada 28 días a partir del 20 de Julio de 2016
Tasa flotante para cantidades en divisa B:	TIIE 28D	TIIE 28D	TIIE 28D	TIIE 28D
Spread divisa B:	6.13%	6.215%	6.19%	6.17%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa flotante para cantidades en divisa B:	Actual/360	Actual/360	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ 60,594	\$ 237,328	\$ 239,605	\$ 300,661
Valor de mercado USD (miles)	\$ 3,044	\$ 11,921	\$ 12,035	\$ 15,102
Colateral MXN	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

CARACTERÍSTICAS IRS

	CREDIT SUISSE 9003699	BARCLAYS 9009053	MORGAN STANLEY OZJNJ	CREDIT SUISSE 9003793
Nocional:	\$ 1,500	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 500
Divisa:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Requerida para pagar tasa fija:	CR	CR	CR	CR
Requerida para pagar tasa variable:	Credit Suisse	Barclays	Morgan Stanley	Credit Suisse
Fecha de transacción:	18 de abril de 2017	15 de mayo de 2017	14 de junio de 2017	14 de junio de 2017
Fecha de inicio:	29 de marzo de 2017	16 de mayo de 2017	24 de mayo de 2017	24 de mayo de 2017
Fecha de vencimiento:	29 de julio de 2023	20 de julio de 2023	23 de julio de 2023	20 de julio de 2023
Tasa fija:	7.26%	7.27%	7.12%	7.12%
Tasa variable:	TIIE	TIIE	TIIE	TIIE
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija o variable:	Actual/360	Actual/360	Actual/360	Actual/360
Fechas de pago de intereses:	Cada 28 días a partir del 29 de marzo de 2017	Cada 28 días a partir del 16 de mayo de 2017	Cada 28 días a partir del 21 de junio de 2017	Cada 28 días a partir del 24 de mayo de 2017
Valor de mercado MXN (miles)	\$ (106,850)	\$ (71,495)	\$ (67,702)	\$ (33,843)
Valor de mercado USD (miles)	\$ (5,367)	\$ (3,591)	\$ (3,401)	\$ (1,700)

CARACTERÍSTICAS DE CCS

	MORGAN STANLEY ID PHE7D	BNP PARIBAS ID MD21303775	DETALLE DE LA OPCIÓN	MORGAN STANLEY ID WAW1A
Divisa A:	Dólar (USD)	Dólar (USD)	Estilo de opción:	Europea
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Tipo de opción	Compra USD / Venta USD Call Largo/ Call Corto
Obligado a pagar tasa variable para cantidades en divisa A:	Morgan Stanley	BNP	Divisa y monto de la llamada	USD 50,000
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa B:	CR	CR	Divisa e importe de Venta:	USD 50,000
Fecha de transacción:	4 de marzo de 2019	8 de marzo de 2019	Tasa mínima:	\$ 19.30
Monto de operación de referencia en ambas monedas:	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Tasa techo:	\$ 27.00
Fecha de inicio:	20 de enero de 2019	12 de marzo de 2019	Fecha de vencimiento:	20 de julio de 2023
Fecha de vencimiento:	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	Día de pago	20 de Julio de 2023
Fecha de liquidación de divisa A:	USD 50,000	USD 25,000	Prima:	-
Fecha de liquidación de divisa B:	MXN \$965,000	MXN \$487,250	Valor de mercado MXN (miles)	\$ 116,077
Tasa fija para el monto en la divisa B para el primer período:	\$19.3000 MXN por USD	\$19.49 MXN por USD	Valor de mercado USD (miles)	\$ 5,830
Tasa variable o fija para la divisa A:	7.25%	7.20%		
Margen	N/A	N/A		
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:	30/360	30/360	Detalle de la opción	BNP ID MD21303775
Fechas de pago de divisa A:	El día 20 de cada mes	El día 20 de cada mes		
Fecha de liquidación de divisa A:	13 de marzo de 2019	13 de marzo de 2019	Estilo de opción:	Europea

CARACTERÍSTICAS DE CCS

	MORGAN STANLEY ID PHE7D	BNP PARIBAS ID MD21303775	DETALLE DE LA OPCIÓN	MORGAN STANLEY ID WAW1A
Fechas de pago de divisa B:	Cada 28 días a partir del 22 de enero de 2019	Cada 28 días a partir del 12 de marzo de 2019	Tipo de opción	Compra USD / Venta USD
Tasa variable o fija para la divisa B:	8.00%	11.8%	Divisa y monto de la llamada	Call Largo/ Call Corto
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360	Actual/360	Divisa e importe de Venta:	USD 25,000
Valor de mercado MXN (miles)	\$ 25,384	\$ 12,197	Tasa mínima:	\$ 19.49
Valor de mercado USD (miles)	\$ 1,275	\$ 613	Tasa techo:	\$ 27.00
			Fecha de vencimiento:	20 de julio de 2023
			Día de pago	20 de Julio de 2023
			Prima:	-
			Valor de mercado MXN (miles)	\$ 55,062
			Valor de mercado USD (miles)	\$ 2,766

Al 31 de diciembre de 2020, el valor razonable de los Cross Currency Swaps en relación con la cobertura de los bonos Senior con vencimiento en 2023 es de MXP \$838,188 (equivalente a USD \$42,102 dólares americanos), que se registró como un activo con su contrapartida a la cuenta complementaria del capital contable a través del resultado integral (debido a la porción como cobertura del flujo de efectivo) por MXP \$505,417 (equivalente a USD \$25,387 dólares americanos), y adicionalmente, con crédito de MXP \$332,771 (equivalente a USD \$16,715 dólares americanos) como una ganancia en el estado de resultados (debido a la porción como cobertura del valor razonable). El efecto al 31 de diciembre de 2020 reconocido en el patrimonio neto es de MXP \$152,784 (equivalente a USD \$7,674 dólares americanos) y la ganancia por tipo de cambio más los intereses devengados asciende a MXP \$352,633 (equivalente a USD \$15,618 dólares americanos), monto reconocido en el estado de resultados. El efecto al 31 de diciembre de 2020 reconocido en el estado de resultados para la partida cubierta (relacionado con los swaps de divisas que se encuentran en cobertura de valor razonable) corresponde a una pérdida por MXP \$332,771 (equivalente a USD \$16,715 dólares americanos).

Al 31 de diciembre de 2020, el valor razonable de los swaps de tasas de interés para los 2023 Senior Notes en una relación de cobertura es de MXP \$(279,890) (equivalente a USD \$(14,059) dólares americanos), que se registró como un débito en la cuenta del capital contable a través de otras utilidades integrales. El efecto al 31 de diciembre de 2020 reconocido en el patrimonio neto es de MXP \$(279,588) (equivalente a USD \$(14,043)) y en el estado de resultados como ganancia, un efecto de MXP \$302 (equivalente a USD \$15 dólares americanos) debido a los intereses devengados.

Al 31 de diciembre de 2020, el valor razonable de Coupon Only Swap con Call Spread para la relación de cobertura de la Nota Senior con vencimiento en 2023 es de \$208,721 (equivalente a USD \$ 10,484), que se registró como

un activo. El efecto al 31 de diciembre de 2020 reconocido en el patrimonio neto es de \$(8,835) (equivalente a USD \$ 444) y el efecto reconocido en el estado de resultados por intermediación como gasto debido al valor de las opciones de \$75,017 (equivalente a USD \$ 8,596) para el Call Spread. El efecto reclasificado al estado de resultados como ingreso por intereses devengados es de \$46,415 (equivalente a USD \$ 2,331). Al inicio del derivado se registró un pasivo por el costo por la prima de \$246,157 (equivalente a USD \$ 13,052) que se ha ido amortizando con la salida de bancos de MXP \$103,608 (equivalente a USD \$ 5,204).

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

AÑO	PESOS	DÓLARES
2021	\$ (143,307)	\$ (7,198)
2022	\$ (122,930)	\$ (6,175)
2023	\$ 130,598	\$ 6,560

Relación Bono Perpetuo (cifras expresadas en miles)

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

El 5 de diciembre de 2018, la Entidad contrató seis Cross Currency Swaps con Morgan Stanley, Credit Suisse y Barclays por USD \$230,000 de éstos se tiene un primer tranche con tres derivados a una tasa fija de 9.125% que vencieron en 2019 y el segundo tranche con los tres derivados restantes se paga una tasa variable (TIIE 28) más un spread, para cubrir el 100% de los bonos perpetuos.

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

CARACTERÍSTICAS DEL CCS	BARCLAYS 9009344	CREDIT SUISSE 9003980
Divisa A:	Dólares (USD)	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa A:	Barclays	Credit Suisse
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa B:	CR	CR
Fecha de concertación:	05 de diciembre de 2017	05 de diciembre de 2017
Intercambio monto de referencia en ambas divisas:	N/A	N/A
Fecha de inicio:	29 de noviembre de 2019	29 de noviembre de 2019
Fecha de vencimiento:	29 de noviembre de 2022	29 de noviembre de 2022
Monto de referencia en divisa A:	USD 65,000	USD 65,000
Monto de referencia en divisa B:	MXN \$1,216,800	MXN \$1,216,800
Tipo de cambio utilizado para calcular el monto de referencia en divisa B:	\$18.7200 MXN por USD	\$18.7200 MXN por USD
Tasa fija para cantidades en divisa A:	9.13%	9.13%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa fija para cantidades en divisa A:	30/360	30/360
Fechas de pago divisa A:	Semestral a partir del 29 de noviembre de 2019	Semestral a partir del 29 de noviembre de 2019
Fechas de liquidación divisa A:	29 de noviembre de 2022	29 de noviembre de 2022
Fechas de liquidación divisa B:	Cada 28 días a partir del 29 de noviembre de 2019	Cada 28 días a partir del 29 de noviembre de 2019
Tasa fija para cantidades en divisa B:	TIIE 28D	TIIE 28D
Spread divisa B:	3.57%	3.60%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa flotante para cantidades en divisa B:	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ 57,966	\$ 57,352
Valor de mercado USD (miles)	\$ 2,912	\$ 2,881
Colateral MXN	\$ -	\$ -

CARACTERÍSTICAS DEL CCS	MORGAN STANLEY HLOUO
Divisa A:	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa A:	Morgan Stanley
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa B:	CR
Fecha de concertación:	05 de diciembre de 2017
Intercambio monto de referencia en ambas divisas:	N/A
Fecha de inicio:	29 de noviembre de 2019
Fecha de vencimiento:	29 de noviembre de 2022
Monto de referencia en divisa A:	USD 100,000
Monto de referencia en divisa B:	MXN \$1,872,000
Tipo de cambio utilizado para calcular el monto de referencia en divisa B:	\$18.7200 MXN por USD
Tasa fija para cantidades en divisa A:	9.13%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa fija para cantidades en divisa A:	30/360
Fechas de pago divisa A:	Semestral a partir del 29 de noviembre de 2019
Fechas de liquidación divisa A:	29 de noviembre de 2022
Fechas de liquidación divisa B:	Cada 28 días a partir del 29 de noviembre de 2019
Tasa fija para cantidades en divisa B:	TIIE 28D
Spread divisa B:	3.60%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa flotante para cantidades en divisa B:	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ 86,473
Valor de mercado USD (miles)	\$ 4,343

Al 31 de diciembre de 2020, el valor razonable de los derivados relacionados con la cobertura de bonos perpetuos es de MXP \$201,790 (equivalente a USD \$10,136 dólares estadounidenses), que se registró como un activo y una utilidad en el estado de resultados.

Relación de bonos CHF (cifras expresadas en miles)

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

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

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

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

CARACTERÍSTICAS DEL CCS	CREDIT SUISSE 9004110	DEUTSCHE BANK D948548M	BARCLAYS 9009487	DEUTSCHE BANK G370871M
Divisa A:	Francos Suizos(CHF)	Francos Suizos(CHF)	Francos Suizos (CHF)	Francos Suizos (CHF)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXP)	Pesos mexicanos (MXP)	Pesos mexicanos (MXP)	Pesos mexicanos (MXP)
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa A:	Deutsche Bank	Deutsche Bank	Barclays	Deutsche Bank
Obligado a pagar tasa flotante para cantidades en divisa B:	CR	CR	CR	CR
Fecha de concertación:	13 de febrero de 2018	13 de febrero de 2018	13 de febrero de 2018	07 de Junio de 2018
Intercambio monto de referencia en ambas divisas:	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento
Fecha de inicio:	9 de febrero de 2018	9 de febrero de 2018	9 de febrero de 2018	9 de febrero de 2018
Fecha de vencimiento:	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022
Monto de referencia en divisa A:	CHF 40,000	CHF 40,000	CHF 40,000	CHF 30,000
Monto de referencia en divisa B:	MXP \$797,857	MXP \$625,942	MXP \$796,600	MXP \$625,942
Tasa fija para el importe en moneda B para el primer período:	\$19.9464 MXP por CHF	\$19.9150 MXP por CHF	\$19.9150 MXP por CHF	\$20.8647 MXP por CHF
Tasa fija para cantidades en divisa A:	2.88%	2.88%	2.88%	2.88%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa fija para cantidades en divisa	30/360	30/360	30/360	30/360
Fechas de liquidación divisa A:	Anualmente a partir de 9 de febrero de 2018	Anualmente a partir del 9 de febrero de 2018	Anualmente a partir del 9 de febrero de 2018	Anualmente a partir del 9 de febrero de 2018
Fechas de pago divisa A:	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022
Fechas de pago divisa B:	Mensualmente a partir de 9 de febrero de 2018	Mensualmente a partir de 9 de febrero de 2018	Mensualmente a partir de 9 de febrero de 2018	Mensualmente a partir de 9 de febrero de 2018
Tasa fija para divisa B:	11.97%	11.97%	11.96%	TIE 28D
Spread divisa B:	0.00%	0.00%	0.00%	3.26%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa flotante para cantidades en divisa B:	Actual/360	Actual/360	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ 91,505	\$ 92,356	\$ 93,043	\$ 52,459
Valor de mercado USD (miles)	\$ 4,596	\$ 4,639	\$ 4,674	\$ 2,635
Colateral MXP	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

CARACTERÍSTICAS DE CCS

BNP PARIBAS ID MD21304233

DETALLE DE LA OPCIÓN

BNP ID MD21304233

Divisa A:	Franco Suizo (CHF)	Estilo de opción:	Europea
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Tipo de opción	Compra CHF / Venta CHF
Call Largo/ Call Corto			
Obligado a pagar tasa variable para cantidades en divisa A:	BNP	Divisa y monto de la llamada	USD 20,000
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa B:	CR	Divisa e importe de Venta:	USD 20,000
Fecha de transacción:	8 de marzo de 2019	Tipo de cambio mínimo:	\$ 19.35
Monto de operación de referencia en ambas monedas:	Al inicio y al vencimiento	Tipo de cambio techo:	\$ 25.00
Fecha de inicio:	12 de marzo de 2019	Fecha de vencimiento:	7 de febrero de 2022
Fecha de vencimiento:	09 de febrero de 2022	Día de pago	7 de febrero de 2022
Fecha de liquidación de divisa A:	CHF \$20,000	Prima:	-
Fecha de liquidación de divisa B:	MXN \$387,000	Valor de mercado MXN (miles)	\$ 66,519
Tasa fija para el monto en la divisa B para el primer período:	\$19.35 MXN por CHF	Valor de mercado USD (miles)	\$ 3,341
Tasa variable o fija para la divisa A:	2.88%		
Margen	N/A		
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:	30/360		
Fechas de pago de divisa A:	Anual		
Fecha de liquidación de divisa A:	9 de febrero de 2019		
Fechas de pago de divisa B:	Cada 28 días a partir del 9 de febrero de 2019		
Tasa variable o fija para la divisa B (prima de call spread implícita en tasa):	9.45%		
	La prima del Call Spread está implícita en la tasa		
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360		
Valor de mercado MXN (miles)	\$ 11,727		
Valor de mercado USD (miles)	\$ 589		

Al 31 de diciembre de 2020, el valor razonable de los Cross Currency Swap en relación con la cobertura de los bonos CHF con vencimiento en 2022 es de MXP \$ 329,364 (equivalente a USD \$ 14,621 dólares americanos), que se registró como un activo, contra un crédito a otras utilidades integrales de MXP \$87,506 (equivalente a USD \$4,395 dólares americanos) debido a la porción de cobertura de flujo de efectivo, y contra una ganancia en resultados de MXP \$52,459 (equivalente a USD \$2,635 dólares americanos) debido a la porción de cobertura de valor razonable, y como una ganancia en resultados de MXP \$364,411 (equivalente a USD \$18,034 dólares americanos) debido al tipo de cambio y los intereses devengados. El efecto al 31 de diciembre de 2020 reconocido en el estado de resultados para la partida cubierta (relacionada con el Cross Currency Swap que está en una cobertura de valor razonable) es una pérdida de MXP \$52,459 (equivalente a USD \$2,635 dólares americanos).

Al 31 de diciembre de 2020, el valor razonable del Coupon Only Swap con el Call Spread relacionado con la cobertura del CHF Bond con vencimiento en 2022, es de \$78,246 (equivalente a USD \$3,930), que se registró como un activo. El efecto al 31 de diciembre de 2020 reconocido en el patrimonio neto es de \$473 (equivalente a USD \$ 24) y el

efecto reconocido en el estado de resultados por intermediación es una ganancia, debido al valor de las opciones de \$ (5,025) (equivalente a USD \$ (252)) para el Call Spread. El efecto reclasificado en el estado de resultados como ingreso por intereses devengados es de \$10,973 (equivalente a USD \$ 487). Al inicio del derivado se registró un pasivo por el costo por la prima de \$71,545 (equivalente a USD \$ 3,176) que se ha ido amortizando con la salida de bancos de MXP \$42,860 (equivalente a USD \$ 2,153).

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

AÑO	PESOS	DÓLARES
2021	\$ (161,462)	\$ (8,110)
2022	\$ 248,213	\$ 12,468

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

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

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

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

CARACTERÍSTICAS DE CCS

CREDIT SUISSE ID 9004706

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

CARACTERÍSTICAS DE CCS

CREDIT SUISSE ID 9004706

Fechas de pago de divisa B:	Cada 28 días, iniciando el 21 de agosto de 2019
Tasa de interés variable o fija para la divisa B:	10.99%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ (15,831)
Valor de mercado USD (miles)	\$ (795)
Garantía MXN	\$ -

Al 31 de diciembre de 2020, el valor razonable de los derivados financieros antes mencionados para la relación de cobertura de línea sindicada es de MXP \$(15,831) (equivalente a USD \$(795) dólares estadounidenses), que se registró como un pasivo con un débito a la cuenta complementaria de capital contable con el efecto del período a través de la utilidad integral. El efecto al 31 de diciembre de 2020 reconocido en el patrimonio neto es un débito de MXP \$(50,167) (equivalente a USD \$(2,520) dólares estadounidenses), y el efecto al resultado de intermediación como pérdida de intereses y efecto cambiario acumulado es de MXP \$34,336 (equivalente a USD \$1,725 dólares estadounidenses).

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

AÑO	PESOS	DÓLARES ESTADOUNIDENSES
2021	\$ (27,474)	(1,380)
2022	\$ 77,641	3,900

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

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

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

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

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

CARACTERÍSTICAS DE CCS	BARCLAYS ID 9010142	GOLDMAN SACH ID SDBB7MM3333PLZHZZP111
Divisa A:	Dólares (USD)	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Requerido para pagar montos a tasa de interés variable en la divisa A:	Barclays	Goldman Sach
Requerido para pagar montos a tasa de interés fija en la divisa B:	CR	CR
Fecha de transacción:	26 de febrero de 2019	27 de febrero de 2019
Monto de operación de referencia en ambas divisas:	N/A	N/A
Fecha de inicio:	7 de febrero de 2019	7 de febrero de 2019
Fecha de vencimiento:	7 de febrero de 2026	7 de febrero de 2026
Fecha de liquidación de divisa A:	USD 150,000	USD 150,000
Fecha de liquidación de divisa B:	MXN \$2,876,025	MXN \$2,886,870
Tasa fija para el monto en la divisa B por el primer período:	\$19.1735 MXN por USD	\$19.2458 MXN por USD
Tasa de interés variable para la divisa A:	Fija	Fija
Margen	9.50%	9.50%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:	30/360	30/360
Fechas de pago A de divisa A:	Semestral, iniciando el 7 de febrero de 2019	Semestral, iniciando el 7 de febrero de 2019
Fecha de liquidación de divisa A:	7 de febrero de 2026	7 de febrero de 2026
Fechas de pago de divisa B:	Cada 28 días, iniciando el 19 de marzo de 2019	Cada 28 días, iniciando el 19 de marzo de 2019
Tasa de interés variable o fija para la divisa B:	15.84%	15.75%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ 117,457	\$ (75,904)
Valor de mercado USD (miles)	\$ 5,900	\$ (3,813)
Garantía MXN	\$ -	\$ -

Al 31 de diciembre de 2020, el valor razonable de los derivados financieros antes mencionados para la relación de cobertura del SN´ 2026 es de MXP \$41,553 (equivalente a USD \$2,087 dólares estadounidenses), que se registró como un activo con un crédito a la cuenta complementaria de capital contable con el efecto del período a través de la utilidad integral. El efecto al 31 de diciembre de 2020 reconocido en el patrimonio neto es un débito de MXP \$(198,059) (equivalente a USD \$(9,948) dólares estadounidenses), y el efecto al resultado de intermediación como ganancia de intereses y efecto cambiario acumulado es de MXP \$239,612 (equivalente a USD \$12,034 dólares estadounidenses).

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

AÑO	PESOS	DÓLARES ESTADOUNIDENSES
2021	\$ 153,524	7,711
2022	\$ 132,784	6,670
2023	\$ 113,496	5,701
2024	\$ 95,572	4,801
2025	\$ 78,647	3,950
2026	\$ (772,082)	(38,781)

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

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

El 1 de octubre de 2019, la Entidad contrató dos instrumentos financieros derivados de cobertura de tipo de cambio y de tasa de interés (Principal-Only Swap y Coupon-Only Swap) con Barclays, con el objetivo de cubrir tanto el nocional como los intereses de una parte de los Senior Notes 2027. El instrumento se contrató por un monto equivalente a 150 millones de Euros, a un tipo de cambio de \$21,4706 pesos por euro, a tasa fija en pesos de 11.33%; con fecha de inicio el 1 de octubre 2019 y fecha de vencimiento el 1 de febrero de 2027.

El 1 de octubre de 2019, la Entidad contrató dos instrumentos financieros derivados de cobertura de tipo de cambio y de tasa de interés (Principal-Only Swap y Coupon-Only swap) con Morgan Stanley, con el objetivo de cubrir tanto el nocional como los intereses de una parte de los Senior Notes 2027. El instrumento se contrató por un monto equivalente a 150 millones de Euros, a un tipo de cambio de \$22,4550 pesos por euro, a tasa fija en pesos de 11.33%; con fecha de inicio el 1 de octubre 2019 y fecha de vencimiento el 1 de febrero de 2027.

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

CARACTERÍSTICAS DE CCS	BARCLAYS ID 9010994	MORGAN STANLEY ID AQOKP
Divisa A:	Euros (EUR)	Euros (EUR)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Requerido para pagar montos a tasa de interés variable en la divisa A:	Barclays	Morgan Stanley
Requerido para pagar montos a tasa de interés fija en la divisa B:	CR	CR
Fecha de transacción:	1 de octubre de 2019	1 de octubre de 2019
Monto de operación de referencia en ambas divisas:	N/A	N/A
Fecha de inicio:	1 de octubre de 2019	1 de octubre de 2019
Fecha de vencimiento:	1 de febrero de 2027	1 de febrero de 2027
Fecha de liquidación de divisa A:	EUR 150,000	EUR 150,000
Fecha de liquidación de divisa B:	MXN \$3,220,596	MXN \$3,218,250
Tasa fija para el monto en la divisa B por el primer período:	\$21,4706 MXN por EUR	\$21,4550 MXN por EUR
Tasa de interés variable para la divisa A:	5%	5%
Margen	N/A	N/A
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:	Act/Act	Act/Act
Fechas de pago A de divisa A:	semestral, iniciando el 1 de febrero de 2020	semestral, iniciando el 1 de febrero de 2020
Fecha de liquidación de divisa A:	1 de febrero de 2027	1 de febrero de 2027
Fechas de pago de divisa B:	Cada 28 días, iniciando el 1 de noviembre de 2019	Cada 28 días, iniciando el 1 de noviembre de 2019
Tasa de interés variable o fija para la divisa B:	11.33%	11.33%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ 266,416	\$ 50,861
Valor de mercado USD (miles)	\$ 13,382	\$ 2,555
Garantía MXN	\$ -	\$ -

Al 31 de diciembre de 2020, el valor razonable de los derivados financieros antes mencionados para la relación de cobertura de Senior Notes 2027 es de MXP \$317,277 (equivalente a USD \$ 15,937 dólares estadounidenses), que se registró como un activo con un crédito a la cuenta complementaria de capital contable con el efecto del período a través de la utilidad integral. El efecto al 31 de diciembre de 2020 reconocido en el patrimonio neto es un débito de MXP \$(491,620) (equivalente a USD \$(24,694 dólares estadounidenses), y el efecto al resultado de intermediación como ganancia de intereses y efecto cambiario acumulado es de MXP \$(808,897) (equivalente a USD \$(40,630) dólares estadounidenses).

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

AÑO	PESOS	DÓLARES ESTADOUNIDENSES
2021	\$ (192,771)	(9,683)
2022	\$ (171,877)	(8,633)
2023	\$ (152,133)	(7,642)
2024	\$ (345,795)	(17,369)
2025	\$ (115,728)	(5,813)
2026	\$ 486,685	24,446

Segunda Línea de Crédito Sindicada con vencimiento 2023 (cifras expresadas en miles)

La Entidad utiliza instrumentos financieros derivados con fines de cobertura para administrar los riesgos relacionados con el tipo de cambio a las fluctuaciones de la tasa de interés y de principal, así como la tasa de interés aplicable a la línea de crédito contratada con Morgan Stanley por la cantidad de USD \$ 60,000 el 21 de febrero de 2020, los cuales serán pagaderos el 21 de febrero de 2023 a la tasa Libor mensual más 3,75%, con un tipo de cambio inicial de 18,9138.

Con fecha 19 de mayo de 2020, Crédito Real contrató un instrumento financiero derivado de coberturas de tipo de cambio y tasa de interés (Cross Currency Swap) con Morgan Stanley, con el objetivo de cubrir tanto el crédito nocional como el interés de las subsidiarias. el instrumento se contrató por un monto equivalente a 40 millones de dólares, a un tipo de cambio de \$ 19.00 pesos por dólar, a una tasa fija en pesos de 9.36%; con fecha de inicio 21 de mayo de 2020 y fecha de vencimiento 21 de febrero de 2023.

Con fecha 1 de junio de 2020, Crédito Real contrató un instrumento financiero derivado de coberturas de tipo de cambio y tasa de interés (Cross Currency Swap) con Morgan Stanley, con el objetivo de cubrir tanto el crédito nocional como el interés de las subsidiarias. el instrumento fue contratado por un monto equivalente a 20 millones de dólares, a un tipo de cambio de \$ 22.00 pesos por dólar, a una tasa fija en pesos de 8.62%; con fecha de inicio 21 de mayo de 2020 y fecha de vencimiento 21 de febrero de 2023.

Para efectos contables, la Entidad ha designado este instrumento financiero derivado como cobertura de flujo de efectivo, registrando cambios en el valor razonable del derivado en otro resultado integral y reclasificando cualquier porción ineficaz y los respectivos montos en el estado de resultados cuando se proyectan los flujos de efectivo cubiertos.

CARACTERÍSTICAS DE CCS	MORGAN STANLEY ID WDUVU	MORGAN STANLEY ID WFQC4
Moneda A:	Dólar (USD)	Dólar (USD)
Moneda B:	Pesos Mexicanos (MXN)	Pesos Mexicanos (MXN)
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa A:	Morgan Stanley	Morgan Stanley
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa B:	CR	CR
Fecha de concertación:	Mayo 19, 2020	Junio 01, 2020
Intercambio monto de referencia en ambas divisas:	N/A	N/A
Fecha de inicio:	Mayo 21, 2020	Mayo 21, 2020
Fecha de vencimiento:	Febrero 21, 2023	Febrero 21, 2023
Monto de referencia de divisa A:	USD 40,000	USD 20,000
Monto de referencia de divisa B:	MXN \$760,000	MXN \$440,000
Tipo de cambio utilizado para calcular el monto de referencia en divisa:	\$19.00 MXN por USD	\$22.00 MXN por USD
Tasa flotante para cantidades en divisa A:	USD-LIBOR-BBA	USD-LIBOR-BBA
Spread	3.75%	3.75%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa fija para cantidades en divisa A:	Actual/360	Actual/360
Fecha de pago divisa A:	Cada 90 días a partir de Mayo 21, 2020	Cada 90 días a partir de 21 de 2020
Fecha de liquidación de divisa A:	N/A	N/A
Fecha de liquidación de divisa B:	Cada 28 días, a partir de Mayo 21 2020	Cada 28 días, a partir de Mayo 21 2020
Tasa flotante para cantidades en divisa B:	9.36%	8.62%
Spread divisa B:	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ 27,630	\$ (45,949)
Valor de mercado USD (miles)	\$ 1,388	\$ (2,308)
Colateral MXN	\$ -	\$ -

Al 31 de diciembre de 2020 el valor razonable de los referidos derivados financieros para la relación de cobertura sindicada es de MXP \$ 18,319 (equivalente a USD \$ 920), el cual fue registrado como un pasivo contra la cuenta complementaria del capital contable con el efecto del período a través de la utilidad integral. El efecto al 31 de diciembre de 2020 reconocido en el patrimonio es un débito de MXP \$ (15,060) (equivalente a USD \$ (756)), y el efecto al resultado de intermediación como pérdida por intereses y efecto cambiario acumulado es de MXP \$ 3,258 (equivalente hasta USD \$ 164).

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

AÑO	PESOS	USD DÓLAR
2021	\$ (29,608)	(1,487)
2022	\$ (6,981)	(351)
2023	\$ 51,649	2,594

Segunda línea de Crédito Sindicada con vencimiento 2021 BNP (cifras expresadas en miles)

La Entidad utiliza instrumentos financieros derivados con fines de cobertura para administrar los riesgos relacionados con el tipo de cambio a las fluctuaciones de la tasa de interés y del principal, así como la tasa de interés aplicable a la línea de crédito contratada con BNP Paribas por la cantidad de USD \$ 50.000 el 24 de abril de 2020, que será pagadera el 24 de abril 2021 a la tasa Libor mensual más 4.5%, con un tipo de cambio inicial de 24.0450.

El 30 de abril de 2020, el Crédito Real contrató un instrumento financiero derivado de la cobertura cambiaria (Cross Currency Swap) con BNP Paribas, con el objetivo de cubrir tanto el notional como el interés de la línea de crédito contratada con la misma contraparte. El instrumento fue contratado por un monto equivalente a 50 millones de dólares, a un tipo de cambio de \$ 24.0450 pesos por dólar, a una tasa variable de TIE más spread; con fecha de inicio 24 de abril de 2020 y fecha de vencimiento 23 de abril de 2021.

Para efectos contables, la Entidad ha designado este instrumento financiero derivado como cobertura de flujo de efectivo, registrando cambios en el valor razonable del derivado en otro resultado integral y reclasificando cualquier porción ineficaz y los respectivos montos en el estado de resultados cuando se proyectan los flujos de efectivo cubiertos. afectar los resultados del año.

CARACTERÍSTICAS DE CCS	BNP PARIBAS MD23424649
Divisa A:	Dólar (USD)
Divisa B:	Pesos Mexicanos (MXN)
Requerido para pagar montos a tasa de interés variable en la divisa A:	BNP Paribas
Requerido para pagar montos a tasa de interés variable en la divisa B:	CR
Fecha de transacción:	April 30, 2020
Monto de operación de referencia en ambas divisas:	N/A
Fecha de inicio:	April 24, 2020
Fecha de vencimiento:	April 23, 2021
Monto divisa A:	USD \$50,000
Monto divisa B:	MXN \$1,202,250

CARACTERÍSTICAS DE CCS

BNP PARIBAS MD23424649

Tipo de cambio pagado	\$24.0450 MXN por USD
Tasa de interés variable o fija para la divisa A:	USD-LIBOR-BBA
Sobre tasa	4.50%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa A:	Actual/360
Fecha de pago de divisa A:	Cada 90 días, a partir de April 24, 2020
	N/A
Fecha de pago de divisa B:	Cada 28 días, a partir de 24, 2020
Tasa de interés variable o fija para la divisa B:	TIIE + 4.83%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ (210,209)
Valor de mercado USD (miles)	\$ (10,559)
Colateral MXN	\$ -

Al 31 de diciembre de 2020 el valor razonable de los derivados financieros antes mencionados para la relación de cobertura sindicada es de MXP \$ (210,209) (equivalente a USD \$ (10,559)), el cual fue registrado como pasivo con cargo a la cuenta complementaria de capital contable con el efecto del período a través de la utilidad integral. El efecto al 31 de diciembre de 2020 reconocido en el patrimonio es un débito de MXP \$(3,970) (equivalente a USD \$ (199), y el efecto al resultado de intermediación como pérdida por intereses y efecto cambiario acumulado es de MXP \$ (206,239) (equivalente a USD \$ (10,359)).

AÑO	PESOS	USD DÓLARES
2021	\$ (3,970)	(199)

Línea de crédito Responsibility con vencimiento 2021 BNP (cifras expresadas en miles)

La Entidad utiliza instrumentos financieros derivados con fines de cobertura para administrar los riesgos relacionados con el tipo de cambio de los intereses y del principal de la línea de crédito contratada con Responsibility por la cantidad de USD \$ 25,000 el 30 de septiembre de 2020. Dicho crédito será pagadero el 2 de octubre 2023 a la tasa de 6.3% y con un tipo de cambio inicial de 21.7000.

El 2 de octubre de 2020, Crédito Real contrató un instrumento financiero derivado de cobertura de tipo de cambio (Cross Currency Swap) con Deutsche Bank, con el objetivo de cubrir tanto el nocional como los intereses de una línea de crédito en dólares. El instrumento se contrató por un monto equivalente a 25 millones de dólares, a un tipo de

cambio promedio de \$21.70 pesos por dólar, a tasa fija; con fecha de inicio el 30 de septiembre de 2020 y fecha de vencimiento el 2 de octubre de 2023.

Para efectos contables, la Entidad ha designado este instrumento financiero derivado como cobertura de flujo de efectivo, registrando cambios en el valor razonable del derivado en otros resultados integrales y reclasificando cualquier porción inefectiva y las respectivas reclasificaciones en el estado de resultados cuando los flujos de efectivo cubiertos afecten resultados.

CARACTERÍSTICAS DE CCS

DEUTSCHE BANK ID CL211658M

Divisa A:	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)
Requerido para pagar montos a tasa de interés variable en la divisa A:	Deutsch Bank
Requerido para pagar montos a tasa de interés fija en la divisa B:	CR
Fecha de transacción:	02 de octubre de 2020
Monto de operación de referencia en ambas divisas:	N/A
Fecha de inicio:	30 de septiembre de 2020
Fecha de vencimiento:	02 de octubre de 2023
Monto de divisa A:	USD 25,000
Monto de divisa B:	MXN \$542,500
Tasa fija para el monto en la divisa B por el primer período:	\$21.70 MXN por USD
Tasa de interés variable para la divisa A:	N/A
Margen	6.30%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:	Actual/360
Fechas de pago A de divisa A:	Semestral, iniciando el 30 de marzo de 2021
Fecha de liquidación de divisa A:	N/A
Fechas de pago de divisa B:	Cada 28 días, iniciando el 30 de octubre de 2020
Tasa de interés variable o fija para la divisa B:	11.03%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ (44,346)
Valor de mercado USD (miles)	\$ (2,227)
Garantía MXN	\$ -

Al 31 de diciembre de 2020 el valor razonable de los derivados financieros antes mencionados para la relación de cobertura sindicada es de MXP \$ (44,346 (equivalente a USD \$ (2,227)), el cual fue registrado como pasivo con cargo a la cuenta complementaria de capital contable con el efecto del período a través de la utilidad integral. El efecto al 31 de diciembre de 2020 reconocido en el patrimonio es un débito de MXP \$(7,577) (equivalente a USD \$ (311), y el efecto al resultado de intermediación como pérdida por intereses y efecto cambiario acumulado es de MXP \$ (36,769) (equivalente a USD \$ (1,847)).

AÑO	PESOS	USD DÓLARES
2021	\$ (68,476)	(3,439)
2022	\$ (69,197)	(3,476)
2023	\$ 130,096	6,535

Línea de crédito Barclays con vencimiento 2021 BNP (cifras expresadas en miles)

La Entidad utiliza instrumentos financieros derivados con fines de cobertura para administrar los riesgos relacionados con el tipo de cambio a las fluctuaciones de la tasa de interés y del principal, así como la tasa de interés aplicable a la línea de crédito contratada con Barclays por la cantidad de USD \$ 50,000. Dicha línea fue contratada el 28 de septiembre de 2020 y será pagadera el 28 de diciembre 2021 a la tasa Libor 3M más sobre tasa de 5.0%, con un tipo de cambio promedio de 21.84.

El 1 de octubre de 2020, Crédito Real contrató dos instrumentos financieros derivados de cobertura de tipo de cambio y tasa de interés (Cross Currency Swap) con Barclays y BNP Paribas, con el objetivo de cubrir tanto el nocional como los intereses de una línea de crédito en dólares. Los instrumentos se contrataron por un monto equivalente a 50 millones de dólares, a un tipo de cambio promedio de \$21.84 pesos por dólar, en donde recibe tasa Libor 3M más sobretasa de 5% y paga tasa fija promedio en MXN de 9.61%. Tienen fecha de inicio el 28 de septiembre de 2020 y fecha de vencimiento el 28 de diciembre de 2021.

Para efectos contables, la Entidad ha designado estos instrumentos financieros derivados como cobertura de flujo de efectivo, registrando cambios en el valor razonable del derivado en otro resultado integral y reclasificando cualquier porción inefectiva y las respectivas reclasificaciones en el estado de resultados cuando los flujos de efectivo cubiertos afecten resultados.

CARACTERÍSTICAS DE CCS	BARCLAYS ID 9012568	BNP ID MD24273999
Divisa A:	Dólares (USD)	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Requerido para pagar montos a tasa de interés variable en la divisa A:	Barclays	BNP
Requerido para pagar montos a tasa de interés fija en la divisa B:	CR	CR
Fecha de transacción:	01 de octubre de 2020	01 de octubre de 2020
Monto de operación de referencia en ambas divisas:	N/A	N/A
Fecha de inicio:	28 de septiembre de 2020	28 de septiembre de 2020
Fecha de vencimiento:	28 de diciembre de 2021	28 de diciembre de 2021
Fecha de liquidación de divisa A:	USD 25,000	USD 25,000
Fecha de liquidación de divisa B:	MXN \$546,000	MXN \$545,750
Tasa fija para el monto en la divisa B por el primer período:	\$21.84 MXN por USD	\$21.83 MXN por USD
Tasa de interés variable para la divisa A:	Libor	Libor
Margen	5.00%	5.00%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:	Actual/360	Actual/360
Fechas de pago A de divisa A:	Semestral, iniciando el 28 de diciembre de 2020	Semestral, iniciando el 28 de diciembre de 2020
Fecha de liquidación de divisa A:	N/A	N/A
Fechas de pago de divisa B:	Cada 28 días, iniciando el 28 de octubre de 2020	Cada 28 días, iniciando el 28 de octubre de 2020
Tasa de interés variable o fija para la divisa B:	9.63%	9.60%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ (51,893)	\$ (51,634)
Valor de mercado USD (miles)	\$ (2,606)	\$ (2,594)
Garantía MXN	\$ -	\$ -

Al 31 de diciembre de 2020 el valor razonable de los derivados financieros antes mencionados para la relación de cobertura sindicada es de MXP \$ (103,527) (equivalente a USD \$ (5,200)), el cual fue registrado como pasivo con cargo a la cuenta complementaria de capital contable con el efecto del período a través de la utilidad integral. El efecto al 31 de diciembre de 2020 reconocido en el patrimonio es un débito de MXP \$ (6,998) (equivalente a USD \$ (351)), y el efecto al resultado de intermediación como pérdida por intereses y efecto cambiario acumulado es de MXP \$(96,350) (equivalente a USD \$ (4,840)).

AÑO	PESOS	USD DÓLARES
2021	\$ (6,998)	(287)

Línea de crédito Credit Suisse con vencimiento 2023 (cifras expresadas en miles)

La Entidad utiliza instrumentos financieros derivados con fines de cobertura para administrar los riesgos relacionados con el tipo de cambio a las fluctuaciones de la tasa de interés y del principal, así como la tasa de interés aplicable a la línea de crédito contratada con Barclays por la cantidad de USD \$ 25,524 el 2 de diciembre de 2020, que será pagadera el 21 de febrero 2023 a la tasa Libor 3M más sobre tasa de 7.0%.

En diciembre de 2020, Crédito Real contrató dos instrumentos financieros derivados de cobertura de tipo de cambio y tasa de interés (Cross Currency Swap) con Citibanamex y Deutsche Bank, con el objetivo de cubrir tanto el notional como los intereses de una línea de crédito dispuesta en dólares y soles peruanos. El instrumento se contrató por un monto equivalente a 25 millones de dólares (7.5 millones de dólares y 65 millones de soles peruanos) con fecha de inicio el 2 de diciembre de 2020 y fecha de vencimiento el 21 de febrero de 2023. El derivado en soles peruanos con Deutsche Bank es a tasa fija mientras que el derivado en dólares con Citibanamex es a tasa Libor3M más sobretasa del 7%.

Para efectos contables, la Entidad ha designado estos instrumentos financieros derivados como cobertura de flujo de efectivo, registrando cambios en el valor razonable del derivado en otro resultado integral y reclasificando cualquier porción inefectiva y las respectivas reclasificaciones en el estado de resultados cuando los flujos de efectivo cubiertos afecten resultados.

CARACTERÍSTICAS DE CCS	DEUTSCHE BANK ID CL545502M	CITIBANAMEX ID WFQC4
Divisa A:	Soles (PEN)	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Requerido para pagar montos a tasa de interés variable en la divisa A:	Deutsche Bank	Citibanamex
Requerido para pagar montos a tasa de interés fija en la divisa B:	CR	CR
Fecha de transacción:	2 de diciembre de 2020	2 de diciembre de 2020
Monto de operación de referencia en ambas divisas:	N/A	N/A
Fecha de inicio:	2 de diciembre de 2020	2 de diciembre de 2020
Fecha de vencimiento:	21 de febrero de 2023	21 de febrero de 202
Fecha de liquidación de divisa A:	PEN 65,000	USD 7,500
Fecha de liquidación de divisa B:	MXN \$358,020	MXN \$148,151
Tasa fija para el monto en la divisa B por el primer período:	\$5.5080 MXN por PEN	\$19.7535 MXN por USD
Tasa de interés variable para la divisa A:	Fija	Libor
Margen	7.65%	7.00%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:	Actual/360	Actual/360
Fechas de pago A de divisa A:	Trimestral, iniciando el 21 de febrero de 2021	Semestral, iniciando el 21 de febrero de 2021
Fecha de liquidación de divisa A:	N/A	N/A
Fechas de pago de divisa B:	Cada 28 días, iniciando el 21 de diciembre de 2020	Cada 28 días, iniciando el 21 de diciembre de 2020
Tasa de interés variable o fija para la divisa B:	11.83%	11.75%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	\$ 338	\$ 1,367
Valor de mercado USD (miles)	\$ 16	\$ 69
Garantía MXN	\$ -	\$ -

Al 31 de diciembre de 2020 el valor razonable de los derivados financieros antes mencionados para la relación de cobertura para la línea sindicada es de MXP \$ 1,705 (equivalente a USD \$ 85), el cual fue registrado como activo con un abono a la cuenta complementaria de capital contable con el efecto del período a través de la utilidad integral. El efecto al 31 de diciembre de 2020 reconocido en el patrimonio es un débito de MXP \$ (428) (equivalente a USD \$ (21), y el efecto al resultado de intermediación como ganancia por intereses y efecto cambiario acumulado es de MXP \$ 2,133 (equivalente a USD \$ 107).

AÑO		PESOS	USD DÓLARES
2021	\$	(55,163)	(2,771)
2022	\$	(55,739)	(2,800)
2023	\$	110,474	5,549

Relación cartera bursatilizada

La Entidad tiene cartera bursatilizada en dos fideicomisos en los cuales tienen como objetivo mitigar el riesgo de tasa cuenta con derivados de cobertura con una valuación en balance por \$(1) al cierre de 2020.

Naturaleza y grado de riesgos que surgen de los derivados

Al 31 de diciembre de 2020, los tipos de cambio son \$19.9087 pesos mexicanos por dólar americano, \$22.5267 pesos mexicanos por franco suizo y \$24.3593 pesos mexicanos por Euro. Para mitigar la volatilidad del tipo de cambio, Crédito Real ha iniciado varias estrategias de cobertura que se describen a continuación.

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

Análisis de sensibilidad

La Entidad elaboró un análisis de sensibilidad el cual permite prever situaciones en las cuales se podría experimentar pérdidas extraordinarias en la valuación de los instrumentos financieros derivados que se tienen en posición al cierre de diciembre de 2020.

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

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

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

Análisis de Sensibilidad de Tipo de Cambio

Derivados de cobertura de valor razonable		
	+1.00 mxn	-1.00 mxn
<i>foreign currency swap</i>	528,136.4	(122,865.1)
posición primaria	(528,137.6)	122,866.2
nivel de efectividad	(100.0)%	(100.0)%
Derivados de cobertura de flujos de efectivo		
	+1.00 mxn	-1.00 mxn
<i>foreign currency swap</i>	3,247,823.7	(1,267,979.1)
posición primaria	(3,247,681.5)	1,268,108.0
nivel de efectividad	(100.0)%	(100.0)%
<i>foreign currency option</i>	403,700.7	188,539.3
posición primaria	(403,700.7)	(188,539.3)
nivel de efectividad	(100.0)%	(100.0)%

Análisis de sensibilidad de tasas de interés

Derivados de cobertura de flujos de efectivo		
	+100 pbs	-100 pbs
<i>interest rate swap</i>	(193,685.5)	(370,177.7)
posición primaria	193,685.5	370,177.7
nivel de efectividad	(100.0)%	(100.0)%
<i>interest rate option</i>	0.0	0.0
posición primaria	(0.0)	0.0
nivel de efectividad	(100.0)%	(100.0)%

	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Swaps de moneda extranjera	(1,739)	(580)	(293)	(37)	(754)	(323)	56
Swaps de tasa de interés	(119)	(118)	(58)	-	-	-	-

7. CARTERA DE CRÉDITO

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, la cartera de crédito se integra como sigue:

	2020	2019	2018
Créditos comerciales:	\$ 35,406,107	\$ 34,963,897	\$ 26,398,198
Cartera vigente	\$ 34,356,239	\$ 34,620,081	\$ 26,090,647
Cartera vencida	\$ 1,049,868	\$ 343,817	\$ 307,551
Créditos consumo:	\$ 12,103,823	\$ 11,994,523	\$ 9,920,917
Cartera vigente	\$ 11,564,607	\$ 11,705,622	\$ 9,610,913
Cartera vencida	\$ 539,216	\$ 288,901	\$ 310,004
Total cartera de crédito	\$ 47,509,931	\$ 46,958,420	\$ 36,319,116
Menos – estimación preventiva para riesgos crediticios	\$ 2,031,581	\$ 1,390,046	\$ 1,067,924
Cartera de crédito, neto	\$ 45,478,350	\$ 45,568,374	\$ 35,251,192

Al 31 de diciembre, la integración de la cartera por capital e intereses es como sigue:

	2020		
	VIGENTE	VENCIDA	TOTAL
Créditos comerciales:			
Capital	\$ 17,987,095	\$ 1,016,006	\$ 19,003,101
Interés	16,369,144	338,612	16,403,005
	\$ 34,356,239	\$ 1,049,868	\$ 35,406,107
Créditos Consumo:			
Capital	\$ 6,356,326	\$ 313,808	\$ 6,670,134
Interés	5,208,281	225,408	5,433,689
	\$ 11,564,607	\$ 539,216	\$ 12,103,823

	2019		
	VIGENTE	VENCIDA	TOTAL
Créditos comerciales:			
Capital	\$ 19,377,102	\$ 44,847	\$ 19,421,948
Interés	15,242,979	298,970	15,541,949
	\$ 34,620,081	\$ 343,817	\$ 34,963,897
Créditos personales:			
Capital	\$ 6,961,652	\$ 170,706	\$ 7,132,358
Interés	4,743,970	118,195	4,862,165
	\$ 11,705,622	\$ 288,901	\$ 11,994,523

	2018		
	VIGENTE	VENCIDA	TOTAL
Créditos comerciales:			
Capital	\$ 12,375,602	\$ 29,373	\$ 12,404,975
Interés	13,715,045	278,178	13,993,223
	\$ 26,090,647	\$ 307,551	\$ 26,398,198
Créditos personales:			
Capital	\$ 6,170,805	\$ 182,274	\$ 6,353,079
Interés	3,440,108	127,730	3,567,838
	\$ 9,610,913	\$ 310,004	\$ 9,920,917

Los intereses y comisiones devengados por la cartera de consumo al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 fueron por \$5,433,689 y \$5,085, por \$4,862,165 y \$247 y por \$3,567,838 y \$2,178, respectivamente.

Los intereses devengados por la cartera comercial al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 fueron por \$16,266,828, \$15,541,949 y \$13,993,223 respectivamente.

Cartera de Crédito Restringida-

	2020		
	VIGENTE	VENCIDA	TOTAL
Créditos comerciales	\$ 1,875,004	\$ -	\$ 1,875,004
Créditos personales	11,013,163	129,137	11,142,300
	\$ 12,888,167	\$ 129,137	\$ 13,017,304

	2019		
	VIGENTE	VENCIDA	TOTAL
Créditos comerciales	\$ 1,890,894	\$ -	\$ 1,890,894
Créditos personales	9,866,570	151,200	10,017,770
	\$ 11,757,464	\$ 151,200	\$ 11,908,664

	2018		
	VIGENTE	VENCIDA	TOTAL
Créditos comerciales	\$ 471,736	\$ 19,996	\$ 491,732
Créditos personales	6,404,556	86,275	6,490,831
	\$ 6,876,292	\$ 106,271	\$ 6,982,563

Créditos otorgados a partes relacionadas

PARTES RELACIONADAS	2020	2019	2018
Directodo México	\$ 7,728,574	\$ 8,074,167	\$ 6,617,083
Instacredit	-	5,755,105	5,045,889
Controladora CR	-	-	44,779
Usa inc.	3,617,391	3,450,723	2,030,484
Fideicomiso 3200	1,009,370	1,181,831	1,119,489
Fideicomiso 3670	-	-	977,007
Fideicomiso 4217	1,566,365	1,141,990	-
Financiera maestra	6,504,970	7,145,785	8,235,540
Publiseg	4,526,617	4,394,984	3,918,154
Fondo H	426,694	978,432	865,323
	\$ 25,379,981	\$ 32,123,017	\$ 28,853,748

8. ANÁLISIS DE CONCENTRACIÓN DE RIESGOS

Al 31 de diciembre, el análisis de concentración de la cartera de crédito de créditos personales, por Entidad, Región u Organismo en forma agregada, es la siguiente:

PAÍS	2020		2019		2018	
	IMPORTE	PORCENTAJE DE CONCENTRACIÓN	IMPORTE	PORCENTAJE DE CONCENTRACIÓN	IMPORTE	PORCENTAJE DE CONCENTRACIÓN
Mexico	\$ 38,056,730	80%	\$ 40,174,092	86%	\$ 31,376,392	86%
Estados Unidos de América	3,622,290	7%	1,697,040	4%	824,536	2%
Centro América	5,830,710	12%	5,087,288	11%	4,118,188	11%
Total	\$ 47,509,730	100%	\$ 46,958,420	100%	\$ 36,319,116	100%

Antigüedad

Al 31 de diciembre, la antigüedad de los saldos de la cartera es la siguiente:

	2020			2019			2018		
	COMERCIAL	CONSUMO	TOTAL	COMERCIAL	CONSUMO	TOTAL	COMERCIAL	CONSUMO	TOTAL
0 a 29 días	\$ 32,632,117	\$ 11,537,083	\$ 44,169,200	\$ 33,082,943	\$ 11,685,277	\$ 44,768,220	\$ 24,302,356	\$ 9,605,245	\$ 33,907,600
30 a 59 días	1,295,412	19,587	1,314,999	1,023,135	14,918	1,038,053	920,108	4,182	924,290
60 a 89 días	428,710	7,937	436,647	514,003	5,427	519,430	868,183	1,486	869,669
	\$ 34,356,239	\$ 11,564,607	\$ 45,920,846	\$ 34,620,081	\$ 11,705,622	\$ 46,325,703	\$ 26,090,647	\$ 9,610,913	\$ 35,701,560
90 a 119 días	\$ 878,119	\$ 535,688	\$ 1,413,807	\$ 167,613	\$ 286,240	\$ 453,854	\$ 118,582	\$ 309,394	\$ 427,976
120 a 180 días	171,749	3,527	171,749	176,204	2,660	178,863	188,969	610	189,579
	\$ 1,049,868	\$ 539,216	\$ 1,585,557	\$ 343,817	\$ 288,901	\$ 632,717	\$ 307,551	\$ 310,004	\$ 617,556

Movimientos

	2020	2019	2018
Cartera vencida al inicio del año	\$ 632,717	\$ 617,556	\$ 447,400
Trasposos de vigente a vencida	1,660,166	368,105	507,380
Trasposos de vencida a vigente	62,263	30,822	33,385
Pagos y aplicaciones a la reserva	641,536	322,122	303,840
	\$ 1,589,084	\$ 632,717	\$ 617,555

Al 31 de diciembre, los movimientos que presentó la cartera de crédito vencida se integran como sigue:

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, la Entidad no realizó condonaciones, quebrantos o aplicaciones de créditos otorgados a partes relacionadas que consecuentemente, hayan implicado la eliminación de los activos correspondientes.

Comisiones y tarifas cobradas por producto consolidado – Las comisiones y tarifas cobradas por producto consolidado se integran al 31 de diciembre como sigue:

	2020	2019	2018
Cartera de Consumo	\$ 8,670	\$ 8,833	\$ 3,023

Política y procedimiento para el otorgamiento de crédito - La Entidad elabora estudios de crédito que acreditan la capacidad para garantizar el pago de sus obligaciones de las empresas solicitantes, así como un historial crediticio adecuado. El resultado de dicho análisis servirá de base para la autorización o rechazo de la solicitud ante el órgano facultado.

Política y procedimiento para el control de crédito - Durante la vigencia del crédito es necesario integrar y conservar un expediente de crédito por cada operación crediticia celebrada incluso estando vencidos. Los expedientes de crédito estarán disponibles en todo momento para consulta para el personal que cuenta con facultad para hacerlo, así como las autoridades correspondientes.

Política y procedimiento para la recuperación del crédito - El proceso de recuperación de créditos abarca las acciones preventivas y correctivas con el fin de llevar a cabo gestiones que permitan al cliente cumplir con las obligaciones contratadas y restituya los recursos otorgados al amparo de un crédito o préstamo, más los accesorios que se generen durante la vida del crédito por gestiones de recuperación por la vía administrativa.

Política y procedimiento para la identificación concentración de riesgos de crédito - El riesgo de concentración constituye un elemento esencial de gestión del riesgo. Cuando el deudor, acreditado o contraparte pertenezca a un grupo de personas que representen en riesgo común para la Institución, tanto el estudio de crédito como el expediente deberá ser identificados como tales, indicando el grupo de Riesgo Común al que pertenezca.

Al 31 de diciembre, la Entidad realizó compras de cartera de crédito de nómina a entidades relacionadas que se dedican a la generación de créditos tal como se muestra a continuación:

	2020	
	MONTO NOMINAL	PRECIO TOTAL PAGADO
Financiera maestra	\$ 1,020,842	\$ 1,020,842
Publiseg	899,065	899,065
Directodo	1,507,792	1,507,792
	\$ 3,427,699	\$ 3,427,699

	2019	
	MONTO NOMINAL	PRECIO TOTAL PAGADO
Financiera maestra	\$ 1,223,019	\$ 1,223,019
Publiseg	1,261,284	1,261,284
Directodo	2,368,471	2,368,471
	\$ 4,852,774	\$ 4,852,774

	2018	
	MONTO NOMINAL	PRECIO TOTAL PAGADO
Financiera maestra	\$ 2,599,013	\$ 2,599,013
Publiseg	1,127,321	1,127,321
Directodo	2,303,782	2,303,782
	\$ 6,030,116	\$ 6,030,116

9. ESTIMACIÓN PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS

Al 31 de diciembre la Entidad mantiene una estimación preventiva para riesgos crediticios como sigue:

	2020	2019	2018
Cartera vigente	\$ 1,955,204	\$ 1,341,258	\$ 1,019,722
Cartera vencida	76,377	48,788	48,202
Total	\$ 2,031,581	\$ 1,390,046	\$ 1,067,924

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, la entidad mantenía una estimación preventiva para riesgos crediticios equivalente al 127.84%, 219.69% y 172.93%, respectivamente de la cartera vencida.

La estimación preventiva resultado de la calificación de la cartera al 31 de diciembre, se integra como sigue:

Créditos personales (consumo)

CATEGORÍA DE RIESGO	2020		2019		2018	
	CARTERA TOTAL	RESERVA	CARTERA TOTAL	RESERVA	CARTERA TOTAL	RESERVA
A-1	\$ 603,217	\$ 4,874	\$ 632,614	\$ 3,658	\$ 331,568	\$ 2,286
A-2	78,318	2,060	55,857	1,429	24,361	752
B-1	2,236,530	65,873	2,508,374	74,883	1,387,866	38,106
B-2	1,143,568	47,445	1,310,322	54,276	743,815	31,142
B-3	135,598	7,492	130,564	7,167	110,436	6,169
C-1	1,537,068	104,557	1,057,893	69,801	989,388	65,425
C-2	457,900	48,747	440,333	46,454	452,606	46,755
D	505,566	127,044	622,459	149,620	635,580	149,063
E	795,055	504,327	674,232	396,562	634,997	336,658
Total	\$ 7,492,820	\$ 912,419	\$ 7,432,648	\$ 803,850	\$ 5,310,617	\$ 676,356

Crédito comercial

CATEGORÍA DE RIESGO	2020		2019		2018	
	CARTERA TOTAL	RESERVA	CARTERA TOTAL	RESERVA	CARTERA TOTAL	RESERVA
A-1	\$ 1,588,927	\$ 11,926	\$ 2,389,111	\$ 16,035	\$ 1,272,805	\$ 10,620
A-2	12,449,253	160,685	4,749,306	52,037	3,045,937	35,194
B-1	6,638,122	111,035	8,619,694	143,277	956,832	15,698
B-2	10,598,463	245,035	6,485,980	140,009	12,360,912	273,388
B-3	8,937,186	75,642	3,521,349	113,967	70,000	1,129
C-1	2,775,199	182,995	11,363,572	300,935	1,976,942	77,387
C-2	1,551,253	179,754	631,228	72,207	79,071	8,046
D	3,657,310	917,238	244,647	51,883	7,380,226	147,699
E	2,400	2,400	-	-	59,871	20,609
Total	\$ 48,198,113	\$ 1,886,710	\$ 38,004,887	\$ 890,350	\$ 27,202,596	\$ 589,770

A continuación, se muestra el movimiento de provisiones preventivas para riesgos crediticios por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018:

	2020	2019	2018
Saldo inicial	\$ 1,390,046	\$ 1,067,924	\$ 1,067,550
Provisiones del año	2,112,645	1,574,582	1,800,734
Aplicaciones por castigos	1,471,110	1,252,460	1,800,360
Saldo final	\$ 2,031,581	\$ 1,390,046	\$ 1,067,924

La provisión del año al 31 de diciembre fue como sigue:

	2020	2019	2018
Creación de reservas	\$ 2,598,775	\$ 1,843,476	\$ 2,061,134
Recuperación de créditos previamente castigados	486,130	268,894	260,400
Provisiones del año	\$ 2,112,645	\$ 1,574,582	\$ 1,800,734

9. OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NETO

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, las otras cuentas por cobrar se integran como sigue:

	2020	2019	2018
Cuentas por cobrar a distribuidores (a)	\$ 7,056,478	\$ 6,016,786	\$ 4,546,336
IVA por recuperar	280,313	35,449	37,380
Otros deudores (b)	1,173,981	405,233	493,521
Operaciones de Factoraje (c)	692,833	-	-
Impuesto sobre la renta por recuperar	261,913	343,920	304,821
Estimación para cuentas de cobro dudoso	9,465,518	6,801,388	5,382,058
	(86,210)	(4,478)	(3,256)
	\$ 9,379,308	\$ 6,796,910	\$ 5,378,802

a. Las cuentas por cobrar a distribuidores al 31 de diciembre, se integran como sigue:

	2020	2019	2018
Ingresos devengados en período anticipado	\$ 193,641	\$ 297,333	\$ 200,518
Anticipos a distribuidores	3,767,697	2,848,563	2,311,271
Responsabilidad subsidiaria del distribuidor	1,274,502	1,390,566	509,708
Otros adeudos	1,820,638	1,480,324	1,524,839
Total	\$ 7,056,478	\$ 6,016,786	\$ 4,546,336

b. Al 31 de diciembre de 2020, el principal incremento en otros deudores se debe a la garantía por compra de cartera con FAMSA por \$ 141,497 y anticipo a FAMSA por \$ 50,000 y cuentas por cobrar de subsidiarias por \$ 627,783. El monto correspondiente a las rentas por cobrar de las operaciones de arrendamiento operativo fue por \$236,601.

c. Corresponde a las operaciones de factoraje financiero celebradas por la Entidad subsidiaria CReal Arrendamiento.

10. BIENES ADJUDICADOS, NETO

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, se integra como sigue:

	2020	2019	2018
Bienes inmuebles	\$ 1,323,352	\$ -	\$ -
Bienes muebles	21,020	10,774	10,510
	1,344,372	10,774	10,510
Menos - Estimación por deterioro de bienes adjudicados	(1,313)	-	-
Total	\$ 1,343,059	\$ 10,774	\$ 10,510

Durante 2020 la Entidad adjudicó \$1,343,059, así mismo durante este periodo realizó venta de bienes adjudicados por \$3,393 registrado en el rubro de otros ingresos en el estado de resultados. Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 no se han realizado gastos en los bienes inmuebles con el objeto de ponerlos en condiciones de venta.

11. MOBILIARIO Y EQUIPO

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, el mobiliario y equipo propio y en arrendamiento se integra como sigue:

	VIDA ÚTIL (AÑOS)	2020	2019	2018
Inmueble (a)	10	\$ 159,724	\$ 189,452	\$ -
Mobiliario y equipo de oficina	10	294,194	357,614	347,186
Maquinaria	5	1,327,281	-	-
Equipo de cómputo	3	177,389	191,560	202,305
Equipo de transporte	4	2,533,992	89,847	20,350
		\$ 4,492,580	\$ 828,473	\$ 569,841
Menos - Depreciación acumulada		\$ (1,436,428)	\$ (496,007)	\$ (256,490)
		3,056,152	332,466	313,351
Gastos de instalación	20 y 10	625,682	362,143	128,501
Menos - Amortización acumulada		(169,599)	(69,283)	(100,399)
		456,083	292,860	28,102
		\$ 3,512,235	\$ 625,326	\$ 341,453

(a) Durante 2019, la Entidad adoptó la NIF D-5 de Arrendamientos, los efectos de dicha adopción se presentan a continuación por lo que los derechos de uso por activos en arrendamiento forman parte del mobiliario y equipo.

12. DERECHOS DE USO POR ACTIVOS EN ARRENDAMIENTO

	EDIFICIO	TRANSPORTE Y MOBILIARIO Y EQUIPO	EQUIPO DE CÓMPUTO	TOTAL
Inversión:				
Reconocimiento inicial al 1 de enero de 2020	\$ 189,452	\$ 144,313	\$ 6,908	\$ 340,673
Arrendamientos durante 2020	-	-	2,364	2,365
Saldos al 31 de diciembre de 2020	\$ 189,452	\$ 144,313	\$ 9,272	\$ 343,038
Depreciación acumulada:				
Saldos al inicio de 2020				
Depreciación del ejercicio	(31,540)	(34,700)	(1,119)	(67,359)
Depreciación acumulada al 31 de diciembre de 2020	(31,540)	(34,700)	(1,119)	(67,359)
Saldos al 31 de diciembre de 2020	\$ 157,912	\$ 109,613	\$ 8,153	\$ 275,679

Al 31 de diciembre de 2020 la Entidad registró gastos en resultados por \$6,069 relacionado con arrendamientos a corto plazo y de bajo valor que no fueron incluidos en la valuación por pasivos por arrendamiento.

a) Montos reconocidos en resultados por los 12 meses que terminaron el 31 de diciembre de 2020

	IMPORTE
Gasto por intereses por los pasivos por arrendamiento	\$ 23,592
Gasto por depreciación del Derecho de uso	67,359
Gasto relacionado con arrendamientos a corto plazo y debajo valor	6,069
	\$ 97,020

13. INVERSIONES EN ACCIONES DE ASOCIADAS

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, las inversiones permanentes en asociadas se integran como sigue:

ENTIDADES	% PARTICIPACIÓN	TOTAL DE INVERSIÓN			TOTAL DE PARTICIPACIÓN		
		2020	2019	2018	2020	2019	2018
Publiseg, S.A.P.I. de C.V. SOFOM (a)	49.00%	\$ 520,876	\$ 506,061	\$ 484,852	\$ 14,815	\$ 25,875	\$ 33,446
Grupo Empresarial Maestro S.A. de C.V. (a)	49.00%	501,254	524,772	546,367	30,371	67,408	109,298
Bluestream Capital, S.A. de C.V. (b)	23.00%	(334)	4,722	4,666	(5,057)	56	1,544
Cege Capital, S.A.P.I. de C.V., SOFOM ENR (c)	36.30%	85,377	74,419	96,407	10,520	(28,998)	333
Otros (Camino Financiera INC., Anticipa, Confianza Digital)	-	137,116	163,583	61,120	47,089	(1,140)	10,094
		\$ 1,244,289	\$ 1,273,557	\$ 1,193,412	\$ 97,738	\$ 63,201	\$ 154,715

(a) Directodo, Publiseg y Grupo Empresarial Maestro, son los principales distribuidores de créditos con pago vía nómina de la Entidad, actualmente sus esfuerzos de originación se realizan en forma exclusiva para la Entidad. Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, estas empresas tienen convenios de colaboración celebrados con diversos sindicatos del país, incluyendo varias de las secciones del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación ("SNTE"), con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social ("SNTSS") y el sindicato de la Secretaría de Educación Pública Federal ("SEP") y Sindicato de Salud. Sus operaciones iniciaron en 2006, 2005 y 2002, respectivamente, sus fuerzas de ventas tienen presencia a nivel nacional y cuentan con más de 342 sucursales.

(b) Mediante resoluciones unánimes adoptadas en asamblea de accionistas celebrada el 14 de enero de 2014, se aprobó la suscripción y pago de 29,862 acciones ordinarias sin expresión de valor nominal de la Clase II del capital social de Bluestream, las cuales representan el 23% de las acciones en circulación de la misma de las que participa la Entidad.

(c) En Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 31 de marzo de 2014, se aprobó la suscripción y pago de 245,000 acciones ordinarias sin expresión de valor nominal de la Clase I, Serie "B" del capital social de Cege las cuales representan el 36.30% de las acciones en circulación de la misma de las que participa la Entidad.

(d) En Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 17 de diciembre de 2015, se aprobó la suscripción y pago de 100,000,000 acciones preferentes, Serie "C", la cual forma parte del capital variable de Cege, mismas que fueron pagadas el 29 de diciembre de 2014.

14. OTROS ACTIVOS

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, los otros activos se integran como sigue:

	2020	2019	2018
Crédito mercantil (a)	\$ 1,595,724	\$ 1,800,213	\$ 1,978,716
Comisiones por devengar de préstamos bancarios	237,606	176,302	112,830
Otros activos a corto y a largo plazo (b)	436,079	150,993	48,771
Gastos y pagos anticipados (c)	589,094	345,590	340,125
	2,858,503	2,473,098	2,480,442
Activo intangible red de sucursales (d)	80,642	80,641	80,641
Activo intangible Instacredit	1,052,750	1,052,750	1,052,750
Activo intangible Directodo	1,264,833	1,263,680	1,267,380
	2,398,225	2,397,071	2,400,771
Amortización acumulada	(55,118)	(51,086)	(47,053)
	2,343,107	2,345,985	2,353,718
Depósitos en garantía	4,399	22,443	8,333
	\$ 5,206,009	\$ 4,841,526	\$ 4,842,493

(a) La adquisición del 49.00% de Grupo Empresarial Maestro implicó el reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de \$580,223 para 2014, conforme al valor contable y el precio pagado.

La adquisición del 36.11% de Credilikeme implicó un reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de \$11,887 para 2015 conforme al valor contable y el precio pagado.

La adquisición del 55.21% de RTD implicó un reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de \$242,288 para 2015 conforme al valor contable y el precio pagado. Para diciembre 2019 con la entrada de 2 accionistas y por la venta de 21,692 acciones se diluyó nuestra participación sobre Cat 60 a 36.07%, quedando reconocido un crédito mercantil a 2019 de \$208,997. En diciembre de 2020 se decide vender el total de la participación de RTD y sus empresas de servicios, por lo que se cancela con esta operación \$ 177 millones de crédito mercantil, obteniendo una utilidad por el sobreprecio de 30 millones por la venta.

La adquisición del 100% de CR USA Finance (antes AFS Acceptance) implicó un reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de \$99,412 para 2015 conforme al valor contable y el precio pagado.

La adquisición del 70% de Marevalley implicó un reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de \$30,981 para 2017 conforme al valor contable y el precio pagado.

(b) Los otros activos a corto y a largo plazo representan un inventario de 799 Automóviles que derivan de consolidar las cifras con Creal Dallas, el saldo al cierre de diciembre 2018 es de 10,538 dólares estadounidenses.

(c) Se integra por licencias adquiridas del sistema de cartera y gastos incurridos por la celebración del convenio de operación y adquisición de cartera de crédito con Fondo H, el cual se amortizará durante la vida de la cartera adquirida.

(d) Mediante contrato de fecha 26 de diciembre de 2006 celebrado entre la Entidad y Crediplus, S.A. de C.V. (empresa afiliada), la Entidad adquirió dentro de los 90 días posteriores a su firma, un activo intangible generado en Crediplus, el cual corresponde principalmente a las actividades relacionadas para proveer servicios relativos a la originación y otorgamiento de préstamos de dinero. De entre dichos activos se encuentra el knowhow desarrollado por Crediplus en relación con su red de sucursales, consistiendo en: (i) analizar, estudiar mercados; (ii) analizar, estudiar a clientes; (iii) analizar, estudiar perfiles demográficos y sociodemográficos de zonas; (iv) analizar, estudiar flujos de áreas; (v) analizar, estudiar antecedentes de zonas; (vi) analizar, estudiar competencia; (vii) diseñar interna y externamente las sucursales; (viii) elaborar manuales de operación, políticas y procedimientos; (ix) desarrollar e implementar mecanismos publicitarios; y, (x) elaborar estrategias de mercado. Asimismo, para el efecto de distinguir los servicios relativos al otorgamiento de préstamos de dinero, registró las correspondientes marcas y avisos comerciales ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial. Dicho intangible fue definido por la Administración con vida definida a un plazo de 20 años, por lo que se está amortizando en dicho plazo a partir del mes de mayo de 2007.

15. PASIVOS BURSÁTILES

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, los pasivos bursátiles se integran como sigue:

	TASA DE INTERÉS	FECHA DE VENCIMIENTO	2020	2019	2018
Certificados bursátiles fiduciarios	TIIIE + 2.25% y 2.15%	Entre noviembre de 2022 y octubre de 2024	\$ 752,740	\$ 1,248,487	\$ 1,431,729
Senior Notes	2.875%, 7.25%, 9.5% y 5%	Entre febrero 2022 y febrero 2027	27,395,534	24,596,271	16,824,892
Intereses devengados a cargo			318,548	52,954	225,746
Total			\$ 28,466,822	\$ 25,897,712	\$ 18,482,367

Al 31 de diciembre de 2020, se tienen dos emisiones quirografarias de Certificados Bursátiles Fiduciarios por \$ 1,261,111. Ambas emisiones fueron calificadas por Fitch Ratings, quien otorgó una calificación de "AAA(mex)" y por HR Ratings quien otorgó la calificación de "HR AAA (E)", ambas con perspectiva estable.

Actualmente, la Entidad cuenta con dos emisiones de Senior Notes, que son deudas quirografarias, emitidas en el extranjero, por un total de USD \$827 millones.

La primera emisión se realizó el 20 de julio de 2017, por USD \$625 millones, pagando intereses de 7.25% anual, de forma semestral, los días 20 de enero y 20 de julio de cada año hasta su vencimiento el día 20 de julio de 2023. En octubre de 2020, se tomó la opción de prepagar anticipadamente de manera parcial, por lo que el monto remanente al 31 de diciembre de 2020 asciende a por USD \$427 millones. Esta emisión fue calificada por Standard & Poor's, quien otorgó una calificación de largo plazo en escala global de "BB+" y por Fitch Ratings, quien otorgó una calificación de "BB".

La segunda emisión fue realizada el 7 de febrero de 2020, por USD \$400 millones, paga intereses de 9.5% anual, de forma semestral, los días 7 de febrero y 7 de agosto de cada año hasta su vencimiento el día 7 de febrero de 2026. Esta segunda emisión fue calificada por Standard & Poor's, quien otorgó una calificación de largo plazo en escala global de "BB+" y por Fitch Ratings, quien otorgó una calificación de "BB+".

El 2 de febrero de 2018, la Entidad emitió por primera vez de manera exitosa en el mercado suizo, un bono por CHF170 millones, que pagan intereses de 2.875% anual, los días 2 de febrero de cada año, hasta su vencimiento el día 2 de febrero de 2022. Esta emisión fue calificada por Standard & Poor's, quien otorgó una calificación de largo plazo en escala global de "BB+" y por Fitch Ratings, quien otorgó una calificación de "BB+".

El 1º. de octubre de 2019, la Entidad debutó en el mercado de eurobonos, emitiendo EUR €350 millones, que pagan intereses de 5% anual, de forma semestral, los días 1º. de febrero y 1º. de agosto de cada año hasta su vencimiento el día 1o. de febrero de 2027. Esta emisión fue calificada por Standard & Poor's, quien otorgó una calificación de largo plazo en escala global de "BB+" y por Fitch Ratings, quien otorgó una calificación de "BB+".

Los títulos fueron emitidos y colocados conforme a la Regla 144A y la Regulación S de la Ley de Valores de 1933 de los EUA. El principal se pagará al vencimiento de los títulos, o en su caso, en la fecha que se amorticen anticipadamente.

16. PRÉSTAMOS BANCARIOS Y DE OTROS ORGANISMOS

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, la deuda se integra como sigue:

	TASA DE INTERÉS	FECHA DE VENCIMIENTO	2020	2019	2018
Préstamos Bancarios en pesos (a)	TIE + puntos	Entre el 2021 y el 2024	\$ 10,538,169	\$ 8,658,028	\$ 6,553,913
Préstamos Bancarios en USD (b)	LIBOR + puntos	Entre el 2021 y el 2025	10,770,086	6,913,072	5,576,540
Intereses			51,041	42,385	33,926
Total			\$ 21,359,296	\$ 15,613,485	\$ 12,164,379

(a) Al 31 de diciembre de 2020, la Entidad cuenta con préstamos bancarios garantizados con cartera por \$12,135,731 y préstamos bancarios quirografarios por \$9,831,456. Dichas líneas fueron otorgadas por treinta y cuatro instituciones, para financiar el crecimiento de la cartera de crédito e incrementar el capital de trabajo. Los créditos son otorgados por Instituciones Financieras mexicanas y extranjeras ampliamente reconocidas. Las líneas de crédito tienen fechas de vencimiento de entre 90 días y cuatro años y pagan interés a una tasa variable.

(b) Al 31 de diciembre de 2020, la Entidad cuenta con seis préstamos bancarios en moneda extranjera, tres de ellos sindicados, por un monto total USD \$195 millones y otros tres, por un monto total USD \$140 millones. Dichos créditos pagan intereses a una tasa variable de LIBOR más puntos porcentuales. Adicional esto, las filiales cuentan con 14 créditos por un total de USD\$222 millones, que pagan intereses, tanto a tasas fijas como a variables. El total de los créditos en moneda extranjera, representan \$10,770,086 pesos, valuados al cierre del ejercicio.

Los vencimientos de préstamos bancarios y los pasivos bursátiles son como siguen:

	IMPORTE
2021	\$ 13,772,401
2022	8,673,224
2023	9,180,239
2024	738,611
2026	8,204,405
2027	8,887,648
Intereses devengados no pagados	369,591
Total	\$ 49,826,119

17. ACREEDORES DIVERSOS Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, los acreedores diversos y otras cuentas por pagar se integran como sigue:

	2020	2019	2018
Provisiones para obligaciones diversas	\$ 154,158	\$ 34,318	\$ 185,932
Pasivo por activo en arrendamiento	203,427	275,016	-
Pasivo por obligaciones laborales al retiro	86,734	60,754	36,838
Impuestos por pagar	77,299	48,848	46,323
Dividendos por pagar	-	2,350	2,350
Otras cuentas por pagar a distribuidores	853,198	64,434	59,770
IVA por pagar	38,260	21,765	48,713
Acreedores diversos	278,150	6,255	59,148
	\$ 1,691,226	\$ 513,740	\$ 439,074

18. PASIVOS POR ACTIVOS EN ARRENDAMIENTO

Al 31 de diciembre de 2020 la entidad cuenta con pasivos por arrendamiento a corto plazo de \$52,586 y arrendamientos de largo plazo de \$ 157,936 y el vencimiento por año de los pasivos por activos en arrendamiento a largo plazo es como sigue:

AÑO QUE TERMINARÁ EL 31 DE DICIEMBRE DE	
2021	\$ 52,586
2022	46,362
2023	44,149
2024	43,330
Años posteriores	24,095
	\$ 210,522

Las actividades de arrendamiento de activos de la Entidad comprenden activos dedicados a la operación por colocación y administración de financiamientos. Por los contratos de arrendamiento registrados al 31 de diciembre de 2020 no existen salidas de efectivo futuras derivadas de garantías de valor residual, opciones de extensión y terminación de contratos, restricciones impuestas por los arrendatarios ni transacciones de venta con arrendamiento en vía de regreso.

19. OBLIGACIONES DE CARÁCTER LABORAL

De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, la Entidad tiene obligaciones por concepto de indemnizaciones y primas de antigüedad pagaderas a empleados que dejen de prestar sus servicios bajo ciertas circunstancias, asimismo, existen otras obligaciones que se derivan del contrato colectivo de trabajo.

El costo neto del período por las obligaciones derivadas de las primas de antigüedad y pagos por indemnizaciones provenientes de obligaciones asumidas ascendió a \$19,235 \$7,077 y \$6,278 en 2020, 2019 y 2018, respectivamente.

La Entidad registra anualmente el costo neto del período para crear un fondo que cubra el pasivo neto proyectado por prima de antigüedad e indemnizaciones, a medida que se devenga de acuerdo con cálculos actuariales efectuados por actuarios independientes. Estos cálculos están basados en el método de crédito unitario proyectado. Por lo tanto, se está provisionando el pasivo que a valor presente cubrirá la obligación por beneficios definidos, a la fecha estimada de retiro del conjunto de empleados que laboran en la Entidad.

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, el saldo del fondo del plan de beneficios definidos en la Entidad asciende a \$338, \$342 y \$335, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, la Entidad amortiza las variaciones en los supuestos para el plan de primas de antigüedad en 4.75, 4.85 y 4.75 años (aproximadamente), respectivamente, con base en la vida laboral promedio remanente.

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, las ganancias y pérdidas registradas en Otro Resultado Integral ("ORI"), que corresponde a \$14,844, \$18,174 y \$5,611 respectivamente.

Las ganancias y pérdidas actuariales al momento de la adopción se reconocieron en la cuenta de capital denominada ORI. Esta cantidad se irá reciclando en el resultado del ejercicio en la vida laboral promedio.

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, los saldos y movimientos de las obligaciones laborales derivadas de los planes de beneficios definidos de la Entidad, en donde se incluyen primas de antigüedad e indemnizaciones, se muestran como sigue:

	2020	2019	2018
Obligaciones por beneficios definidos	\$ (87,072)	\$ (61,096)	\$ (37,173)
Valor razonable de los activos del plan	338	342	335
	\$ (86,734)	\$ (60,754)	\$ (36,838)

El costo neto del período se integra como sigue:

	2020		2019		2018	
Costo de servicios del año	\$	16,773	\$	3,507	\$	3,223
Costo financiero		2,478		3,595		3,157
Rendimiento esperado de los activos		(16)		(25)		(102)
Costo neto del período	\$	19,235	\$	7,077	\$	6,278

Las hipótesis económicas en términos nominales para 2020, 2019 y 2018 utilizadas fueron:

	2020		2019		2018	
Tasa de descuento		7.50%		7.50%		10.00%
Tasa de incremento de salarios		4.75%		4.75%		4.75%

El movimiento del pasivo neto proyectado fue como sigue:

	2020		2019		2018	
Saldo inicial (nominal)	\$	(60,754)	\$	(36,838)	\$	(35,683)
Pérdidas reconocidas		-		-		-
Reciclaje de ganancias		-		-		-
Reciclaje de remediaciones en el ORI		(2,070)		(18,861)		4,485
Provisión del año		(26,600)		(7,190)		(6,260)
Pagos con cargo a la reserva		2,690		2,135		620
Pasivo neto proyectado	\$	86,734	\$	(60,754)	\$	(36,838)

20. CAPITAL CONTABLE

El capital social al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, se integra como sigue:

	2020		
	NÚMERO DE ACCIONES (CLASE I) CAPITAL FIJO	NÚMERO DE ACCIONES (CLASE II) CAPITAL VARIABLE	TOTAL DE ACCIONES
Total acciones serie "única" sin expresión de valor nominal	37,555,390	331,653,523	369,208,913

	2019 Y 2018		
	NÚMERO DE ACCIONES (CLASE I) CAPITAL FIJO	NÚMERO DE ACCIONES (CLASE II) CAPITAL VARIABLE	TOTAL DE ACCIONES
Total acciones serie "única" sin expresión de valor nominal	37,555,390	354,664,034	392,219,424

En Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas de fecha 3 de abril de 2020 se aprobaron los estados financieros consolidados, los cuales reportaron una utilidad neta consolidada en el ejercicio de 2019 de \$1,980,109, posteriormente se efectuó la siguiente aplicación:

- De la utilidad neta del ejercicio 2019 de la Entidad, en lo individual, se aprobó el traspaso por \$1,980,109 a la cuenta de "Resultado de ejercicios anteriores".

Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, el capital social histórico asciende a \$657,238, de los cuales \$62,931, corresponden a la parte fija (sin derecho a retiro), representada en 2020, 2019 y 2018 por 37,555,390 acciones ordinarias, nominativas, sin expresión de valor nominal, Serie Única, Clase I, y \$594,307, corresponden a la parte variable, representada en 2020 por 331,653,523 y en 2019 y 2018 por 339,112,500 acciones ordinarias, nominativas, sin expresión de valor nominal, Serie Única, Clase II. El efecto de actualización reconocido en el capital social al 31 de diciembre de 2007 asciende a \$2,916. El 27 de enero de 2020 se celebró la asamblea general ordinaria de accionistas en la cual se resolvió aprobar la cancelación de 3,000,000 de acciones ordinarias, nominativas, Serie Única, Clase II, representativas de la parte variable del capital social de la Emisora, las cuales habían sido adquiridas por dicha Emisora a través de su fondo de recompra.

Durante el 2020, se identificaron ciertos asuntos que implicaron realizar correcciones en el ejercicio 2020 con cargo en el resultado de ejercicios anteriores por \$66,996, los cuales se integran por un ajuste realizado a la estimación preventiva por riesgos crediticios de \$99,281, una reclasificación de la cuenta de inversiones en valores a la cuenta de recompra de acciones por \$52,894, un ajuste en la depreciación acumulada por \$(29,492) y un efecto acumulado de conversión por \$21,196.

Con fecha 15 de diciembre se celebró la asamblea general ordinaria de accionistas en la cual se resolvió aprobar la cancelación de 7,458,977 acciones ordinarias, nominativas, Serie Única, Clase II, representativas de la parte variable del capital social de la Emisora, las cuales habían sido adquiridas por dicha Emisora a través de su fondo de recompra.

Con fecha 12 de febrero de 2020 la Entidad solicitó la actualización de la inscripción de las acciones representativas del capital social de la misma en el registro nacional de valores, cuyo trámite se encuentra en proceso.

En Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas de fecha 3 de abril de 2020, se decretó el pago de dividendos por la cantidad de \$294,164,568 equivalente a 0.75 centavos por cada acción, el cual fue aplicado con cargo a la cuenta de "Resultados de ejercicios anteriores". El dividendo se distribuyó a los accionistas en proporción a su actual tenencia accionaria, el cual proviene de la Cuenta de Utilidad Fiscal Neta ("CUFIN").

En Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas de fecha 17 de abril de 2019, se decretó el pago de dividendos por la cantidad de \$265,768, el cual fue aplicado con cargo a la cuenta de "Resultados de ejercicios anteriores". El dividendo se distribuyó a los accionistas en proporción a su actual tenencia accionaria, el cual proviene de la Cuenta de Utilidad Fiscal Neta ("CUFIN").

En Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas de fecha 24 de abril 2018, se decretó el pago de dividendos por la cantidad de \$193,436, el cual fue aplicado con cargo a la cuenta de "Resultados de ejercicios anteriores". El dividendo se distribuyó a los accionistas en proporción a su actual tenencia accionaria, el cual proviene de CUFIN.

La Entidad cuenta con un programa de recompra de acciones propias, hasta por el importe de las utilidades netas incluyendo las retenidas del ejercicio inmediato anterior. Al cierre del ejercicio de 2020 no hay acciones recompradas y los ejercicios 2019 y 2018, el importe de las acciones recompradas asciende a \$140,467 y \$221,785 equivalente a 5,884,677 y 12,551,534 acciones, respectivamente.

De acuerdo con la Ley General de Sociedades Mercantiles, de las utilidades netas del ejercicio debe separarse un 5% como mínimo para formar la reserva legal, hasta que su importe ascienda al 20% del capital social a valor nominal. La reserva legal puede capitalizarse, pero no debe repartirse a menos que se disuelva la Entidad, y debe ser reconstituida cuando disminuya por cualquier motivo. Al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, la reserva legal constituida por la Entidad asciende a \$132,030.

La distribución del capital contable, excepto por los importes actualizados del capital social aportado y de las utilidades retenidas fiscales, causará el ISR a cargo de la Entidad a la tasa vigente al momento de la distribución. El impuesto que se pague por dicha distribución se podrá acreditar contra el ISR del ejercicio en el que se pague el impuesto sobre dividendos y en los dos ejercicios inmediatos siguientes, contra el impuesto del ejercicio y los pagos provisionales de los mismos.

Los dividendos pagados provenientes de utilidades generadas a partir del 1 de enero de 2014 a personas físicas residentes en México y a residentes en el extranjero, pudieran estar sujetos a un ISR adicional de hasta el 10%, el cual deberá ser retenido por la Entidad.

A continuación, se muestran las utilidades generadas que pudieran estar sujetas a retención de hasta el 10% de ISR sobre dividendos distribuidos:

PERÍODO	IMPORTE	UTILIDADES DISTRIBUIDAS	IMPORTE SUJETO A RETENCIÓN	IMPORTE NO SUJETO A RETENCIÓN
2018	\$ -	\$ 193,436	\$ 193,436	\$ -
2019	\$ -	\$ 265,768	\$ 265,768	\$ -
2020	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Los saldos de las cuentas fiscales al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, son los siguientes:

	2020	2019	2018
Cuenta de utilidad fiscal neta	\$ 1,568,022	\$ 957,649	\$ 1,097,116
Cuenta de capital de aportación	\$ 3,113,262	\$ 3,018,189	\$ 2,935,410

21. SALDOS Y TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

En virtud de que la Entidad y sus subsidiarias y afiliadas, llevan a cabo operaciones entre entidades relacionadas tales como: inversiones, crédito, prestación de servicios, entre otros, la mayoría de las cuales originan ingresos a una entidad y egresos a otra. Se eliminaron las operaciones y los saldos efectuados con Entidades que consolidan y persisten las de aquellas que no consolidan.

Los saldos con partes relacionadas al 31 de diciembre, son:

	2020	2019	2018
Cuentas por cobrar:			
Servicios corporativos Chapultepec	\$ 6,215	\$ 5,278	\$ 5,247
Directodo México	454,174	591,171	464,838
Controladora CR Mexico	1,196,038	2,538,202	2,341,857
Crholdingint	103,620	78,754	119,582
Crédito Real USA	331,492	275,989	-
Bursa fideicomiso 3200 y 4217	750,000	750,000	-
	<u>\$ 2,841,539,56</u>	<u>\$ 4,239,394,31</u>	<u>\$ 2,931,524,61</u>

	2020	2019	2018
Cuentas por pagar:			
Servicios corporativos Chapultepec	\$ 6,215	\$ 5,278	\$ 5,247
Directodo México	454,174	591,171	464,838
Controladora CR Mexico	1,196,038	2,538,202	2,341,857
Crholdingint	103,620	78,754	119,582
Crédito Real USA	331,492	275,989	-
Bursa fideicomisos 3200 y 4217	750,000	750,000	-
	<u>\$ 2,841,539,56</u>	<u>\$ 4,239,394,31</u>	<u>\$ 2,931,524,61</u>

El saldo a 2020, 2019 y 2018 corresponde a diversos servicios principalmente servicios administrativos

Las transacciones con partes relacionadas efectuadas en el curso normal fueron como sigue:

	2020	2019	2018
Ingresos por:			
Intereses	\$ 1,491,080.08	\$ 330,091.92	\$ 234,733.04
Egresos por:			
Servicios administrativos	\$ 73,858.79	\$ 107,961.52	\$ 85,570.14

22. SALDOS Y TRANSACCIONES EN DIVISAS EXTRANJERAS

a. La posición monetaria de las divisas extranjeras al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 es:

	2020	2019	2018
Dólares estadounidenses:			
Activos monetarios	605,664	620,638	466,620
Pasivos monetarios	(344,305)	(366,327)	(267,767)
Posición (corta) larga	<u>261,357</u>	<u>254,311</u>	<u>198,853</u>
Equivalente en pesos	\$ 5,203,311	\$ 4,797,367	\$ 3,907,702

La posición monetaria presentada corresponde a los saldos de subsidiarias en Estados Unidos y Centroamérica, las cuales se presentan en dólares estadounidenses.

b. Las transacciones en divisas extranjeras fueron como sigue:

	2020	2019	2018
	(En dólares estadounidenses)		
Ingresos por intereses	205,793	195,797	163,421
Gastos por intereses	(39,342)	(39,690)	(26,564)

Los tipos de cambio, en pesos, vigentes a la fecha de los estados financieros consolidados y a la fecha del informe del auditor, fueron como sigue:

	22 DE ABRIL DE 2021	2020	31 DE DICIEMBRE DE 2019	2018
Dólar americano, bancario	\$ 19.8865	\$ 19.9087	\$ 18.8642	\$ 19.6512

23. OTROS INGRESOS DE LA OPERACIÓN

Al 31 de diciembre, los otros ingresos de la operación se integran como sigue:

	2020	2019	2018
Ingresos por arrendamiento puro ⁽¹⁾	\$ 767,675	\$ -	\$ -
Ingresos por venta de Activo	7,650	529	1,075
Servicios de administración	70,291	9,677	60,581
Ingresos por seguros	1,210	5,442	-
Utilidad en venta de bienes adjudicados	5,791	7,750	313
Otros ingresos	298,293	119,622	323,512
Total otros ingresos	1,150,909	143,021	384,854
Costo Diferido	(216,981)	(180,985)	-
Impuestos	15,757	80,077	(2236)
Otros gastos	10,748	3,710	(1,230)
Total otros egresos	(190,475)	(104,617)	(3,466)
Otros ingresos, neto	\$ 960,434	\$ 38,404	\$ 388,320

⁽¹⁾ Durante el segundo trimestre de 2020, la Entidad consolida los ingresos generados por el cobro de rentas originados por CReal Arrendamiento

⁽²⁾ Durante el segundo trimestre de 2020, la Entidad registra en este rubro un ingreso correspondiente a los intereses de las operaciones de factoraje por \$137,354.

24. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

Al 31 de diciembre, se integra como sigue:

	2020	2019	2018
Servicios Administrativos	\$ 1,279,696	\$ 1,345,080	\$ 1,278,144
Honorarios profesionales	571,630	549,090	527,465
Diversos	45,856	49,415	47,468
Amortizaciones	30,036	28,852	27,716
Gastos no deducibles	45,388	43,599	41,882
Impuestos y derechos federales	835,139	898,265	862,888
Gasto diferido de adquisición	48,165	43,129	27,439
Obligaciones laborales	64,279	61,745	59,313
Arrendamientos de inmuebles	31,259	30,027	28,844
Mantenimiento y reparación	66,014	63,411	60,914
Comisiones a personas físicas y morales	363,391	312,047	317,897
Depreciaciones	138,417	156,973	150,791
Telefonía y mensajería	34,507	33,146	31,841
Publicidad y propaganda	51,891	49,845	47,882
Prima de seguros y fianzas	29,829	28,653	27,524
	\$ 3,539,169	\$ 3,607,017	\$ 3,483,129

25. IMPUESTOS A LA UTILIDAD

La Entidad está sujeta al ISR. Conforme a la Ley de ISR la tasa para 2020, 2019 fue el 30% y continuará al 30% para años posteriores.

El ISR se calcula considerando como gravables o deducibles ciertos efectos de la inflación, tales como la depreciación calculada sobre valores en pesos constantes, se acumula o deduce el efecto de la inflación sobre ciertos activos y pasivos monetarios a través del ajuste anual por inflación.

La provisión en resultados de ISR se integra como sigue:

	2020	2019	2018
ISR:			
Causado	\$ (707,578)	\$ (587,737)	\$ (355,305)
Diferido	\$ 619,639	\$ (148,207)	\$ (295,295)
Diferido capital	\$ -	\$ (117,683)	\$ (126,704)

Al cierre del ejercicio 2020 y 2019 el saldo de impuestos diferidos se integra como sigue:

	2020	2019	2018
ISR diferido activo:			
Estimación preventiva para riesgos crediticios	\$ 325,936	\$ 596,015	\$ 407,366
Mobiliario y equipo	17,910	24,310	23,227
Provisiones	14,912	9,828	18,606
Pérdidas fiscales por amortizar	6,970	2,091	75,520
Otros activos, neto	23,606	4,597	21,291
ISR diferido activo	389,335	636,841	546,010
ISR diferido (pasivo):			
Otras cuentas por cobrar, neto (a)	(1,818,048)	(2,899,389)	(2,566,439)
Pagos anticipados	(230,951)	(232,212)	(153,666)
Operaciones financieras derivadas	(154,851)	87,704	(84,754)
ISR diferido pasivo	(2,176,751)	(3,043,897)	(2,804,859)
Impuestos diferidos (neto)	\$ (1,787,417)	\$ (2,407,056)	\$ (2,258,849)

(a) Principalmente ingresos devengados en período anticipado a la primera amortización del crédito.

Conciliación del resultado contable fiscal – Las principales partidas que afectaron la determinación del resultado fiscal de la Entidad fueron las relativas al ajuste anual por inflación, ingreso devengado en período anticipado, pagos anticipados y las estimaciones preventivas para riesgos crediticios que no se han hecho deducibles.

La conciliación de la tasa legal del ISR y la tasa efectiva expresada como un porcentaje de la utilidad antes de ISR es:

	2020	2019	2018
Tasa legal	30%	30%	30%
Efectos de la inflación	(3%)	(1%)	(2%)
Ingreso devengado en período anticipado	(2%)	(3%)	(6%)
Reserva de cartera	2%	1%	1%
Pagos anticipados	(2%)	2%	3%
Diferencias en tasas de subsidiarias en distintas jurisdicciones fiscales	(8%)	-	-
Diferencia en venta de activos	(3%)	-	-
Otros	(7%)	(4%)	-
Tasa efectiva	11%	25%	25%

Revisión y asuntos fiscales

Juicio de nulidad en contra del crédito fiscal por rechazo de deducciones correspondientes al ejercicio de 2007.

El 9 de julio de 2015, la Entidad interpuso una demanda de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa en contra del oficio 900 06-2015-13558, de fecha 29 de abril de 2015, por el cual el la Administración Central de Fiscalización al Sector Financiero de la Administración General de Grandes Contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria, determinó a cargo de la Entidad un crédito fiscal en cantidad de \$38 millones de pesos, por concepto de ISR correspondiente al ejercicio fiscal de 2007 más actualizaciones, recargos y multas. Dicha demanda fue turnada a la Primera Sala Regional Metropolitana del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, quien mediante acuerdo de fecha 1° de septiembre de 2015 la admitió a trámite asignándole el número de expediente 17549/15-17-01-8.

El 4 de enero de 2018, la Primera Sala Regional Metropolitana del Tribunal Federal de Justicia Administrativa dicta sentencia a la demanda de nulidad antes referida promovida por la Entidad y mediante la cual se declara la nulidad parcial de la misma, toda vez que considera ilegal el crédito fiscal determinado mediante el oficio 900 06-2015-13558, de fecha 29 de abril de 2015 pero así mismo declara válido el rechazo de la deducción tomada por la Entidad en el ejercicio de 2007.

El 17 de agosto de 2018, la Entidad interpuso, ante el Tribunal Colegiado de Circuito en la Ciudad de México la demanda de amparo en contra de la sentencia que declaró la nulidad parcial del crédito fiscal que se origina del rechazo de la deducción tomada por la Entidad en el ejercicio de 2007.

El 5 de febrero de 2020, la Primera Cámara Regional Metropolitana del Tribunal Federal de Justicia emitió una sentencia en cumplimiento de lo que fue ordenado por el Tribunal Colegiado de La Decimoctava en Asuntos Administrativos en la Ciudad de México

El 14 de agosto de 2020, la Administración Central de Litigios de Grandes Contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria presentó un recurso de revisión contra las sentencias firmes de las Salas del Tribunal Administrativo Federal de Justicia emitidas en la sentencia de 5 de febrero de 2020.

Además, es importante mencionar que la Entidad tiene una garantía que fue ofrecida y aceptada por la autoridad el 10 de mayo de 2019 a través de la carta oficial 400-73-00-02-05-2019-01689 de fecha 29 de abril de 2019 emitida por la Administración General de Recaudación del Servicio de Administración Tributaria.

De acuerdo con la opinión de la dirección y de los asesores jurídicos externos, las posibilidades de que se liquide el crédito fiscal antes mencionado son remotas.

Revisión de ingresos y deducciones para el año fiscal 2017

El 18 de septiembre de 2020, la Company fue notificada del número oficial de la carta 900-02-00-00-00-2020-80807 de fecha 18 de septiembre de 2020 a través de la cual la Administración General de Grandes Contribuyentes solicita informes, datos y documentos a la Entidad con el fin de revisar algunos ingresos y deducciones para el año fiscal 2017.

En este proceso estamos en la primera etapa por lo que el proceso continuará y se llevará a cabo de acuerdo con las disposiciones fiscales vigentes.

26. UTILIDAD POR ACCIÓN

Las cifras utilizadas en la determinación de la utilidad por acción diluida fueron:

	2020		
	UTILIDAD	NÚMERO DE ACCIONES ORDINARIAS EXHIBIDAS AL 100%	PESOS POR ACCIÓN
Utilidad neta atribuible al capital común	\$ 750,963	369,208,913	\$ 2.03

	2019		
	UTILIDAD	NÚMERO DE ACCIONES ORDINARIAS EXHIBIDAS AL 100%	PESOS POR ACCIÓN
Utilidad neta atribuible al capital común	\$ 1,980,109	392,219,424	\$ 5.04

	2018		
	UTILIDAD	NÚMERO DE ACCIONES ORDINARIAS EXHIBIDAS AL 100%	PESOS POR ACCIÓN
Utilidad neta atribuible al capital común	\$ 1,955,358	392,219,424	\$ 4.99

27. CUENTAS DE ORDEN (NO AUDITADO)

Las cuentas de orden incluyen los compromisos crediticios y los intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida para efectos de la presentación requerida por la Comisión en los criterios contables forman parte integral del balance general consolidado.

	2020	2019	2018
Compromisos crediticios	\$ 335,248	\$ 227,878	\$ 354,728
Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida	\$ 231,053	\$ 151,125	\$ 366,701
Líneas de crédito no dispuestas	\$ 123,675	\$ 131,904	\$ 156,023
Rentas por devengar	\$ 3,724,270	\$ -	\$ -

28. CUADRO COMPARATIVO DE VENCIMIENTOS DE LOS PRINCIPALES ACTIVOS Y PASIVOS

A continuación, se muestran los plazos de vencimiento de los principales los rubros de activos y pasivos al 31 de diciembre de 2020:

	HASTA 6 MESES	DE 6 MESES A 1 AÑO	DE 1 AÑO A 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	TOTAL
Disponibilidades	\$ 1,097,422	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1,097,422
Inversiones en valores	1,031,763	59,984	-	-	1,091,747
Operaciones con valores y derivados	-	-	1,123,098	841,354	1,964,452
Cartera de crédito (neta)	11,113,971	8,902,789	25,461,589	-	45,478,350
Otras cuentas por cobrar	9,371,013	8,295	-	-	9,379,308
Total de activos	\$ 22,614,170	\$ 8,971,068	\$ 26,584,687	\$ 841,354	\$ 59,011,270

	HASTA 6 MESES	DE 6 MESES A 1 AÑO	DE 1 AÑO A 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	TOTAL
Pasivos bursátiles	\$ 715	\$ 42,382	\$ 28,423,725	\$ -	\$ 28,466,822
Préstamos bancarios y de otros organismos	6,610,204	7,119,102	7,629,990	-	21,359,296
Operaciones con valores y derivados	-	-	619,731	-	619,731
Otras cuentas por pagar	2,015,088	-	-	-	2,015,088
Total de pasivos	\$ 8,626,007	\$ 7,161,484	\$ 36,673,446	\$ -	\$ 52,460,937
Activos menos pasivos	\$ 13,988,163	\$ 1,809,584	\$ -10,088,759	\$ 841,354	\$ 6,550,342

29. CALIFICADORA (NO AUDITADO)

Al 31 de diciembre de 2020, las calificaciones asignadas a la Entidad son las siguientes:

CALIFICADORA	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO	PERSPECTIVA	FECHA
<u>Standard & Poor's</u>				
Escala global		BB	Estable	27-Mar-2020
Emissiones nacionales	mxA			
<u>Fitch Ratings</u>				
Escala global		BB+	Negativa	19-Nov-2020
Emissiones nacionales	A+(mex)			

CALIFICADORA	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO	PERSPECTIVA	FECHA
<u>HR Ratings</u>				
Escala global				
Emissiones nacionales	HR AA-		Estable	13-Oct-2020
<u>Japan Credit Rating</u>				
Escala global		BBB-	Estable	31-Jul-2020

30. CONTINGENCIAS

Al 31 de diciembre de 2020, como consecuencia de las operaciones propias de su actividad, la Entidad en opinión de la Administración y de sus asesores legales, fiscales y laborales internos y externos considera que no ha recibido reclamos y no ha sido emplazada a diversos juicios, que representen pasivos contingentes.

31. COMPROMISOS CONTRAÍDOS

La Entidad al 31 de diciembre de 2020, cuenta con compromisos propios de la operación y los que se mencionan en la Nota 15 "Pasivos bursátiles" y Nota 16 "Préstamos bancarios y de otros organismos".

32. INFORMACIÓN POR SEGMENTOS OPERATIVOS

Actualmente, la Entidad cuenta con un segmento operativo, la cartera de préstamos, que representa la única unidad estratégica de negocio de la Entidad. La información del segmento operativo se determina con base a la información utilizada por la Administración para evaluar el desempeño y asignar recursos. A continuación, se presenta información para cada unidad de negocio determinada por la Administración. Además, la información condensada se presenta por productos y área geográfica.

	2020			
	MÉXICO	ESTADOS UNIDOS	AMÉRICA CENTRAL	TOTAL
Préstamos de nómina	\$ 28,566,781	\$ -	\$ 5,641,308	\$ 34,208,089
Préstamos de grupo	492,728	-	-	492,728
Préstamos de bienes duraderos	433,646	-	-	433,646
Préstamos PyMEs	7,392,427	-	-	7,392,427
Préstamos de autos usados	1,360,751	3,622,290	-	4,983,041
Total	\$ 38,246,332	\$ 3,622,290	\$ 5,641,308	\$ 47,509,931

	2019			
	MÉXICO	ESTADOS UNIDOS	AMÉRICA CENTRAL	TOTAL
Préstamos de nómina	\$ 27,405,184	\$ -	\$ 5,755,105	\$ 33,160,289
Préstamos de grupo	622,406	-	-	622,406
Préstamos de bienes duraderos	273,526	-	-	273,526
Préstamos PyMEs	7,419,660	-	-	7,419,660
Préstamos de autos usados	1,401,031	4,081,507	-	5,482,538
Total	\$ 37,121,807	\$ 4,081,507	\$ 5,755,105	\$ 46,958,420

2018

	2018			
	MÉXICO	ESTADOS UNIDOS	AMÉRICA CENTRAL	TOTAL
Préstamos de nómina	\$ 24,224,222	\$ -	\$ 5,045,889	\$ 29,270,111
Préstamos de grupo	70,531	-	-	70,531
Préstamos de bienes duraderos	353,616	-	-	353,616
Préstamos PyMEs	3,676,684	-	-	3,676,684
Préstamos de autos usados	917,690	2,030,484	-	2,948,174
Total	\$ 29,242,743	\$ 2,030,484	\$ 5,045,889	\$ 36,319,116

La cartera de crédito que presenta un atraso mayor a 90 días naturales y hasta 180 días naturales al finalizar diciembre del 2020, 2019 y 2018, ascendió a \$1,914,122, \$1,100,297 y \$799,169, respectivamente. Por su parte, la responsabilidad solidaria de los distribuidores por créditos vencidos a esas mismas fechas asciende a \$325,038, \$467,579, y \$181,614 respectivamente, se presenta dentro del rubro de otras cuentas por cobrar. De esta forma, al 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, la cartera de crédito vencida fue de \$1,589,084, \$632,718, y \$617,555, respectivamente.

33. HECHOS POSTERIORES

Al 13 de enero de 2021, la entidad emita deuda con vencimiento en 2028, por USD\$ 500,000 con una tasa de interés semestral del 8%, y con opción a liquidar parcial o completamente a partir del 21 de enero de 2025.

Al 25 de enero de 2021, la entidad incrementa el financiamiento que recibe de la banca de desarrollo a la firma una línea de crédito con la International Development Corporation "IDC", por sus siglas en inglés.

Al mes de enero la entidad ejerce su derecho de garantía, a obtener por medio de una dación de derechos dos bienes inmuebles con valor de MXN \$ 1,346,512.

Al mes de marzo 2020, la entidad incrementa su participación en CReal Arrendamiento S.A. de C.V. a un 75%.

Al 30 de abril de 2021 la entidad ha realizado cesiones de Cartera de Crédito Comercial por \$262,616 a entidades no relacionadas.

34. NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES

Al 31 de diciembre de 2020, el CINIF ha promulgado las siguientes NIF y Mejoras a las NIF que podrían tener un impacto en los estados financieros de la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada / Entidad No Regulada.

Mejoras a las NIF 2021 que generan cambios contables:

NIF C-16 *Deterioro de instrumentos financieros por cobrar* – Aclara la tasa de interés efectiva a utilizar en renegociaciones de un Instrumento Financiero para Cobrar Principal e Interés ("IFCPI").

NIF C-19 *Instrumentos financieros por pagar* y NIF C-20 *Instrumentos financieros para cobrar principal e interés* – Especifican que no se requiere recalcular periódicamente la tasa de interés efectiva cuando la afectación a su amortización no produce efectos de importancia relativa.

NIF D-4 *Impuestos a la utilidad* y NIF D-3 *Beneficios a los empleados* – Se incluyen los párrafos relativos a tratamientos fiscales inciertos al considerar las bases con las que se determinan el ISR y la PTU, evaluando la probabilidad de que la autoridad fiscal o en materia laboral, acepte o no un tratamiento fiscal incierto.

NIF D-4 *Impuestos a la utilidad* – Aclara el reconocimiento contable de los impuestos a la utilidad generados por una distribución de dividendos, en relación con las transacciones que generaron las utilidades distribuibles.

NIF D-5 *Arrendamientos* – a) Por la complejidad que puede resultar el determinar la tasa de descuento, se establece la posibilidad de utilizar una tasa libre de riesgo para descontar los pagos futuros por arrendamiento y reconocer así el pasivo por arrendamiento de un arrendatario. b) Se restringió el uso de la solución práctica para evitar que componentes importantes e identificables que no son de arrendamiento se incluyan en la medición de los activos por derecho de uso y los pasivos por arrendamientos.

Asimismo, las Mejoras a las NIF 2021 incluyen mejoras a las NIF que no generan cambios contables, cuya intención fundamental es hacer más preciso y claro el planteamiento normativo.

A la fecha de emisión de estos estados financieros consolidados, la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple está en proceso de evaluar y determinar los efectos de estas nuevas normas en su información financiera.

Homologación de Criterios Contables por parte de la Comisión:

El 9 de noviembre de 2020, la Comisión emitió la Resolución que modifica las Disposiciones de carácter general aplicables a los almacenes generales de depósito, casas de cambio, uniones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de enero de 2018 y modificado mediante resoluciones publicadas en dicho medio de difusión el 15 de noviembre de 2018 y el 4 de noviembre de 2019, para quedar como sigue:

Las Normas de Información Financiera B-17 "Determinación del valor razonable", C-3 "Cuentas por cobrar", C-9 "Provisiones, contingencias y compromisos", C-16 "Deterioro de instrumentos financieros por cobrar", C-19 "Instrumentos financieros por pagar", C-20 "Instrumentos financieros para cobrar principal e interés", D-1 "Ingresos por contratos con clientes", D-2 "Costos por contratos con clientes" y D-5 "Arrendamientos", emitidas por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. y referidas en el párrafo 3 del Criterio A-2 "Aplicación de normas particulares", entrarán en vigor el 1 de enero de 2022.

Las Normas de Información Financiera, señaladas en el párrafo anterior, referidas en el párrafo 3 del Criterio A-2 "Aplicación de normas particulares" del Anexo 4, entrarán en vigor el 1 de enero de 2023."

A la fecha de emisión de estos estados financieros consolidados, la Entidad está en proceso de evaluar y determinar los efectos de estas nuevas normas en su información financiera.

35. AUTORIZACIÓN DE LA EMISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Los estados financieros consolidados fueron autorizados para su emisión el 22 de abril de 2021, por el Director General y Director General Adjunto y de Finanzas de la Entidad, consecuentemente éstos no reflejan los hechos ocurridos después de esa fecha, y están sujetos a la aprobación de la Asamblea Anual Ordinaria de Accionistas de la Entidad, quien puede decidir su modificación de acuerdo con lo dispuesto en la Ley General de Sociedades Mercantiles. Los estados financieros adjuntos al 31 de diciembre de 2019 fueron aprobados en Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2020.

INFORMACIÓN

para inversionistas

GRI 102-1, 102-3, 102-5, 102-11, 102-53

Crédito Real, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R.,
Avenida Insurgentes Sur 730, Piso 20,
Colonia del Valle Norte,
Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03103,
Ciudad de México

RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

Renata González Muñoz



(55) 5228 9753



rgonzalez@creditoreal.com.mx

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Jenny Yazmin Estrada Chávez



(55) 5340 5200 ext. 2131



yestrada@creditoreal.com.mx

El presente informe puede contener en las declaraciones ciertas estimaciones. Estas declaraciones son hechos no históricos, y se basan en la visión actual de la administración de Crédito Real, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R., de las circunstancias económicas futuras, de las condiciones de la industria, el desempeño de la compañía y resultados financieros. Las palabras “anticipada”, “cree”, “estima”, “espera”, “planea” y otras expresiones similares, relacionadas con la compañía, tienen la intención de identificar estimaciones o previsiones. Las declaraciones relativas a la declaración o el pago de dividendos, la implementación de la operación principal y estrategias financieras y los planes de inversión de capital, la dirección de operaciones futuras y los factores o las tendencias que afectan la condición financiera, la liquidez o los resultados de operaciones son ejemplos de estimaciones declaradas. Tales declaraciones reflejan la visión actual de la administración y están sujetas a varios riesgos e incertidumbres. No hay garantía que los eventos esperados, tendencias o resultados ocurrirán realmente. Las declaraciones están basadas en varias suposiciones y factores, inclusive las condiciones generales económicas y de mercado, condiciones de la industria y los factores de operación. Cualquier cambio en tales suposiciones o factores podrían causar que los resultados reales difieran materialmente de las expectativas.

AGRADECIMIENTOS

Para este informe, todos los departamentos, sucursales y numerosas personas han hecho una contribución significativa. Queremos agradecerles a todos ellos, así como a los colaboradores y grupos de interés que han participado en el proceso de evaluación, proporcionando comentarios y ayudando a nuestra mejora continua. También nos gustaría agradecer a nuestros consultores por sus comentarios y sugerencias que han contribuido a nuestros esfuerzos para integrar las mejores prácticas en este informe.

