

# “STAYING POSITIVE IN HARD TIMES”

2020 ANNUAL REPORT



**tuiio**<sup>®</sup>

FINANZAS DE TÚ A TÚ

 Santander



Our customers' growth and access to quality, tailor-made financial services, is our priority, especially in hard times.



# CONTENTS

**03** “STAYING POSITIVE IN HARD TIMES”  
Message from our Chief Executive Officer

**04** “STRENGTH IN NUMBERS”  
2020 Facts and figures

**05** “IF YOU CAN’T RUN, FLY”  
Our history

**06** “DEFINING A PURPOSE IS THE FIRST STEP  
TO ACHIEVING ANY GOAL”  
Profile  
Coverage  
Our reason for being  
Purpose  
Values  
Manifesto  
About our customers  
What Tuiio offers  
Our products  
Pilot projects  
Benefits for Tuiio customers  
Staying close in tough times

**24** “IN UNITY THERE IS STRENGTH”  
We are Tuiio  
Diversity and equal opportunity  
Caring for each other: our priority in 2020  
Training and development

**37** “THE FUTURE BELONGS  
TO THE INNOVATORS”  
Technology and innovation

**40** “OUR WORD IS OUR BOND”  
Customer protection  
Financial health and education  
Trained employees  
Social responsibility initiatives

**46** “A LIFE WELL LIVED”  
Business ethics  
Risk management  
Corporate governance

**51** “FINANCIAL STATEMENTS”



“ STAYING POSITIVE IN  
HARD TIMES ”



**Norma Castro**

Chief Executive Officer, Tuiio

This is our 2020 Annual Report, in which we communicate our achievements and above all the challenges we faced and overcame in a world dramatically altered by the COVID-19 pandemic.

## MESSAGE FROM OUR CHIEF EXECUTIVE OFFICER

2020 was a year of many lessons for all of us. The pandemic we are still dealing with put us to the test personally and professionally, and taught us to adapt quickly to the constant changes taking place around us. Clearly the past year forced us to think differently to continue bringing our financial services to customers with the same proximity, warmth and service we have always offered; but above all, supporting each other in critical times.

Our customers have been an inspiration throughout this time, because they have shown us that despite the adversity, the value of work and love for our families are what keep us moving forward. They motivated us to be better every day, to seek out immediate solutions to respond to their needs and to be there for them during the process, always with the aim of having a positive impact on their lives.

At Tuiio, we want to continue making the difference for thousands of Mexican families, improving the quality of their lives through accessible services and products that encourage them to progress and build their immediate future.

2020 has been a unique year, in which we faced great challenges, but also had many satisfactions. We have seen our customers evolve and adapt. This was an invaluable opportunity to be better and to respond to the environment with agility.

2021 will bring new opportunities, and we will continue working to support our customers' goals. We know we are on the right track, and we are determined to bring them the solutions they need for their advancement.



# “ STRENGTH IN NUMBERS ”

## 2020 Facts and figures

**171,271**  
customers  
served

**Ps. 2,164**  
in loans originated  
(thousands of pesos)

**793**  
employees

**328,253**  
loans  
originated<sup>1</sup>

**347,936**  
insurance  
policies issued

**Ps. 281,219**  
total portfolio  
(thousands of pesos)

**Ps. 6,550**  
average loan

**85**  
Tuio branches

**384,512** customers financially<sup>2</sup>  
empowered in 2020.

Tuio is committed to financially empowering 1 million customers by 2025, contributing to Santander's overarching global goal of empowering 10 million customers.

<sup>1</sup> Since the start of operations.

<sup>2</sup> All Tuio customers who obtained a new loan or opened an account, plus those who received financial education from Banco Santander.

# “ IF YOU CAN'T RUN, FLY ”



2017

## DECEMBER

- Tuiio begins operations.
- We made our first loan in Valle de Chalco to Grupo Mujeres Guerreras.



2018

## AUGUST

- 10,000 customers.

## DECEMBER

- 29 branches operating



2019

## MARCH

- 50,000 customers.

## AUGUST

- Norma Castro, CEO of Tuiio, receives the *Leading Women* recognition from WBCSD for her contributions to the empowerment of girls and women.

## DECEMBER

- 100,000 customers.
- 84 branches operating.



2020

## MAY



- We obtained the **Socially Responsible Company (ESR) Distinction from the Mexican Center for Philanthropy (CEMEFI) in recognition of Tuiio's efforts to promote social responsibility actions that create value, well-being and common good.**

## JUNE

- Héctor Mancera, Director of Personal Loans and Digital Products, was named one of 41 LGBT Executive Leaders by *Expansión* magazine.

## NOVEMBER

- Tuiio celebrates Banco Santander's designation as "Mexico's Best Financial Inclusion Bank."

## DECEMBER

- 171,271 customers
- 85 branches operating

## OUR HISTORY

Since we began operations, Tuiio has made a name for itself by working whole-heartedly and doing things differently, and for taking advantage of all the opportunities that arise.

We want to be there first to serve our customers, who consider us their allies and trust in us to be the financial support they need to start or develop their businesses, and thus improve living conditions for themselves and their families.

Throughout our history, we have not only fulfilled this mission but made some remarkable achievements because our abiding commitment to financial inclusion.





“ DEFINING A PURPOSE IS THE FIRST STEP TO ACHIEVING ANY GOAL ”

## PROFILE

We design financial services so that thousands of Mexicans who had not been included in the financial system could have options for credit to grow their businesses.

At Tuiio, **we drive financial inclusion of our customers** to expand their opportunities for development so that in their day-to-day work or in situations of crisis like the one we are going through now, they can reactive their economies.

The COVID-19 pandemic challenged us to understand how we can help with agile, optimal and prompt solutions that can give people a hand in reinventing their businesses and facing all the limitations and changes the situation brought: lockdowns, the closure of nonessential activities and new ways of buying and selling.

But beyond the pandemic, **our reason for being is to become an ally that can help improve living conditions for our customers and their families.** We offer them productive credits with minimal requirements, a savings account, online banking, insurance, and other financial services: debit card, the “SuperMóvil” mobile banking app, financial education and training, all leveraged by accessible technology and backed by the security of Banco Santander.

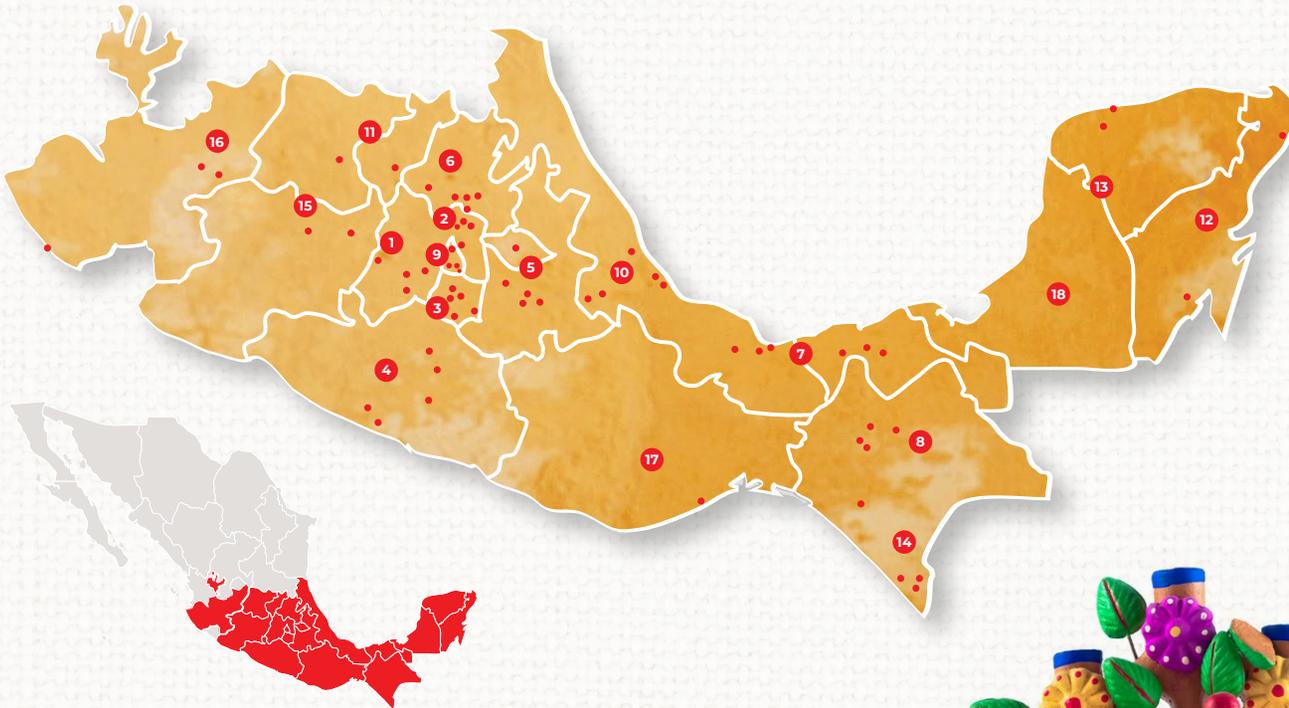
One of our top priorities is supporting financial health so customers can avoid over-indebtedness. That’s why our products are regulated and designed with high standards of protection, and why we promote a culture of savings through communication initiative and other engagement mechanisms.

This year **our customers have played a starring role in Tuiio’s history**, because they were able to reinvent themselves amid the adversity, opening new businesses or strengthening their existing ones. We stood beside them, giving them the support they needed to make their plans a reality.



## COVERAGE

We are physically present in **18 Mexican states** with 85 Tuiio branches.



### Tuiio REGIONS

- 1 Toluca
- 2 Chalco
- 3 Morelos
- 4 Guerrero
- 5 Puebla
- 6 Hidalgo
- 7 Veracruz-Tabasco
- 8 Central Chiapas
- 9 Mexico City
- 10 Port of Veracruz
- 11 Querétaro
- 12 Quintana Roo
- 13 Yucatán
- 14 Southern Chiapas
- 15 Michoacán Capital
- 16 Jalisco
- 17 Oaxaca
- 18 Campeche

Since the pandemic broke out in March, **all Tuiio branches have sanitation and prevention measures** in place to protect the health of employees, customers and visitors.





**Angélica Denise Alamilla Pacheco**  
Analyst

## OUR REASON FOR BEING

We're a different kind of lender. We want to maintain relationships based on trust and empathy with our customers, so that with our support they can develop and prosper in businesses that give something back to society.

In situations of crisis, Tuiio stands ready to help Mexicans reinvent their activities as many times as necessary, without a lack of credit standing in the way of their ability to improve the quality of life for themselves and their families.

## PURPOSE

To generate a positive, real and measurable social impact for more people through the sustainable provision of the financial services our customers need, with better conditions contributing the progress of society as a whole.

## VALUES

- **PASSION:** we love what we do and our work is dedicated to having a positive impact on the world around us.
- **RESPECT:** we are inclusive; we know how to listen to and deal with our customers and employees as they wish to be treated.
- **COMMITMENT:** we serve our customers' and employees' needs personally, based on mutual trust.
- **TRANSPARENCY:** we are fair and equitable, forthright and honest.





## MANIFESTO

**I am your partner, your companion, your ally.** The lender that listens to you and wants to change your ideas about finance.

**I am a different lender,** the kind that you don't find everywhere, the kind you want. The lender that wants to do business with you, not from you. **I'm the lender that walks beside you,** and doesn't make you take my path; the one that thinks there's a different way to do things: **your way.**

**I am your partner, your companion, your ally.** The lender that listens to you and wants to change your ideas about finance. The one that believes in you because it knows you can do anything. The one that needs you because it knows you, **the one that's concerned about you and shows it.**

I'm the lender that **talks to you honestly and in your language,** so we can understand each other, and that tells you how it is, even though you may not always like it.

You and I know that you have the solution, you just need a boost, and we know that **the future is built starting today,** and is won with hard work.

I'm proposing a mutually beneficial relationship: **if you win, I win.** I'm here to change the rules of the game, to level the playing field. **I'm proposing a new system: one-on-one lending, finanzas de tú a tú.**





**Isabel Pérez Hernández**  
Fruit and vegetable vendor  
Actopan, Hidalgo

## ABOUT OUR CUSTOMERS

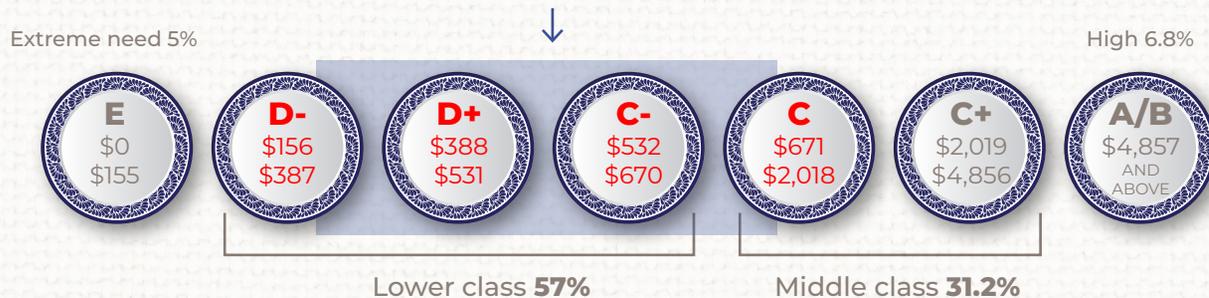
Our customers are enterprising people who have their own businesses or work in a productive activity that is their families' main source of income, usually with limited access to banking, and located at the base of Mexico's economic pyramid.

In **2020** we served **156,982** customers, primarily women (92%).

### SOCIOECONOMIC LEVEL

Monthly income from USD 388 to 1,388

### POTENTIAL MARKET



Source: Official Gazette of the Federation.  
Exchange rate and rates as of 13/04/2021. Exchange rate: \$20.095 pesos per dollar.



## WHAT TUIIO OFFERS

To support our customers' projects and help them meet their goals, we offer a series of products tailored to their needs, as well as close assistance and personal advice—provided by remote media during this “new normal.”

We provide various types of micro-credits for working capital: medical assistance, insurance, savings solutions and financial education.

By the close of 2020 we had granted **328,253** loans, totaling **Ps. 2,164** (thousand pesos).

**Basic requirement for the group loan:**  
solidarity among group members to encourage payment and reduce risk.



Customer testimonial



This year we issued **347,936** insurance policies, **68%** more than in **2019**.

**One of the things that makes our business different is our TU VIIDA PROTEGIDA life insurance policy, an additional benefit customers have when they take out a Tu Crédiito Grupal loan or Tu Crédiito Anímate loan.**

In 2020 we changed our insurance partner so that we can offer our customers better life insurance benefits. Starting this year our customers have:

- **Ps. 20,000 in the event of death.**
- **Funeral expenses.**
- **An additional Ps. 5,000 for serious illness (cancer, heart attack or stroke).**
- **Coverage for people up to 80 years old.**
- **30% advance when diagnosed with terminal illness.**





## OUR PRODUCTS

### Tu Crédiito Grupal

This is a group loan that is made jointly to a set of borrowers, primarily women, who are engaged in some productive activity and need to invest in their businesses to earn more money and improve their quality of life.

The main features of this product are that groups are made up of a minimum of eight members, they work through face-to-face meetings, and payments are weekly. **The loan cycle is for 16 weeks<sup>3</sup> and loans range from Ps. 5,000 to Ps. 57,000.**

The product is aimed at borrowers between 20 and 85 years old, with a productive economic activity.

**The loan is paid out individually using a Santander debit card, according to the payment capacity of each person.**

### Tu Crédiito Anímate

A loan for people who already have loans with other financial institutions but are looking for better conditions and benefits, without losing their good credit record.

Requirements to obtain an Anímate loan:

- Given to groups of between six and 40 people who know each other and have a business or productive activity.
- Borrowers must be between 21 and 85 years of age.
- Men cannot make up more than 40% of the group.
- Members must have existing credits with a competing group.
- The group meets weekly and can make payments in any of the assigned channels.

The Anímate credit offers additional benefits to our customers, like:



Lower interest rates.



Loans from Ps. 8,000 to Ps. 57,000<sup>4</sup>.



No initial contribution.



We maintain the customer's loan amount.



Life insurance for Ps. 20,000.



No-fee account opening with Banco Santander.

<sup>3</sup> During the most critical months of the pandemic the loan term was extended to 24 weeks as a way to support our customers.

<sup>4</sup> During the most critical months of the pandemic, this limit was lowered to Ps. 20,000.



**RX:**

---



---



**A NEW BENEFIT to protect our customers**

**Tu Cuidado Médico**

A unique benefit for health protection, which offers quality medical care with specialists. It is aimed at Tuiio customers, their spouses and children.

Tu Cuidado Médico gives you access to visits with specialists like gynecologists, urologists, pediatricians, gastroenterologists, ENT specialist and dentists, as well as medical checkups, dental cleaning and drugstore discounts.

Customers have five medical visits for any of their beneficiaries at an accessible cost of 180 pesos every four months.

**Medical service**

**Number of events**

Visit with a pediatrician, gynecologist, urologist, gastroenterologist or ENT specialist.

Up to five visits per family group during the term of the loan.

Dental cleaning.

Up to two visits per family group during the term of the loan.

Checkup testing: 12-element blood chemistry, general urine exam, hematic biometrics, mammogram, colposcopy, female hormone profile, male hormone profile and/or prostate antigen.

Up to two services per family group during the term of the credit.

Discount in selected drugstores.

Unlimited.

Our clients can request medical assistance easily and quickly:



Contact the Call Center.



Tell them which medical service you require.



Share your information and location.



Confirm your appointment.



Go to your medical appointment.



Give an opinion about the service.



Testimonial: Tu Cuidado Médico

We launched this benefit in August and placed **1,631 assistance policies** (for customers and their families), under which **4,000 medical services were provided.**





“NOW THAT TOURISM IS COMING BACK I'M CONFIDENT MY SALES WILL KEEP IMPROVING”

**Gabriela Licona Vázquez**

Handicraft seller  
Pachuca, Hidalgo



## SUCCESS STORIES

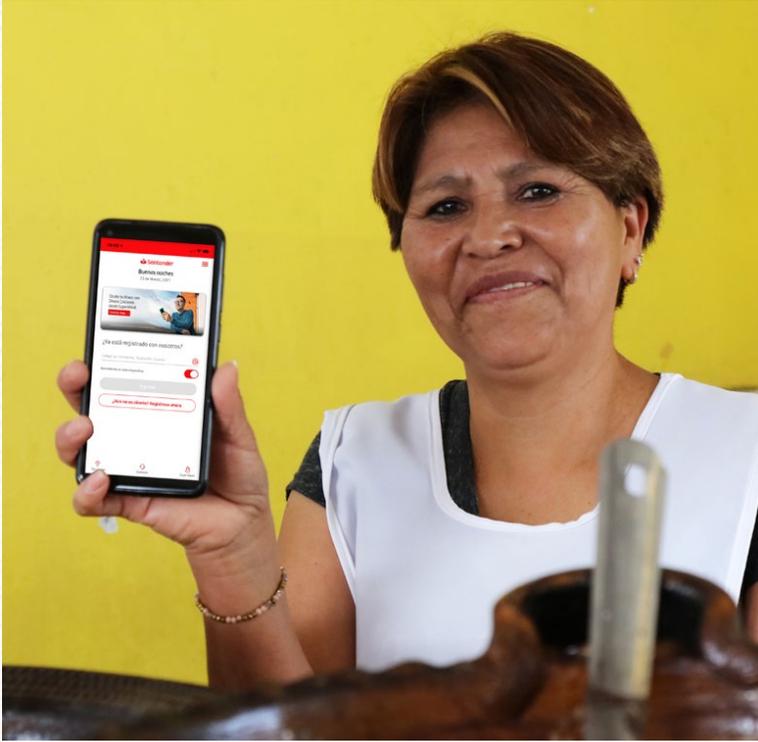
Gaby is a hard-working wife and mother of two kids, which are her greatest motivation for getting ahead. In the morning she gets them ready and helps them with their school, while her husband watches the business; in the afternoon they switch roles.

A good friend of hers invited her into the group, where she got her first loan for Ps. 5,000; with that money she was able to buy material to expand the range of handicrafts she sold and with that increase her sales.

Right now she is in her seventh cycle and was able to borrow Ps. 19,500, which she used to expand her business and invest in her inventory. **This access to credit has been very helpful in making her business a success** and offering more items to tourists who visit her shop. Gaby uses her Santander card to check her balance, make transfers, and can even receive payments from customer for their purchases.

Gaby is grateful to **have a benefit like Tu Cuidado Médico to prevent illness and keep her healthy**, because she's never had this kind of protection before.





“ I LIKE THE SERVICE AND THE ATTENTION I GET FROM MY ADVISOR. THANKS TO THE LOAN, MY HOMESTYLE RESTAURANT HAS BEEN GROWING ”

**Guadalupe Moctezuma Martínez**  
Homestyle restaurant  
Actopan, Hidalgo



## SUCCESS STORIES

At Guadalupe’s homestyle restaurant, her small business, she offers breakfasts, lunches and dinners; a family member helps her with the shopping and they prepare the food together.

Guadalupe likes the close personal service and attention of her advisor, and thanks to credit from Tuiio, her homestyle kitchen has grown and prospered in recent years.

Guadalupe is an indomitable woman: she rises early every day to run her business, and thanks to that perseverance she is one of our customers who has reached her ninth cycle, and obtained a loan for Ps. 25,000. She invested all of it in her kitchen, food, paper goods and other materials.

**She makes her loan payments by digital media** so she doesn’t have to spend valuable time traveling. As an additional benefit, she signed up for Tu Cuidado Médico, something she thinks is very good for her health and for her family’s as well.

Guadalupe is happy to continue improving her restaurant with furniture and a variety of foods. She’s convinced that in partnership with Tuiio she can succeed.





## PROJECTS

### Savings for you: Ahorra lo Tuiio

This is an adaptation of the familiar concept of savings club or tanda, encouraging customers to build up their savings with a series of set financial goals and rewards. With Ahorra lo Tuiio we incentivize formal savings, the use of debit cards, and the use of our SuperMóvil app, with technological tools that facilitate financial inclusion.

### Revolving personal loan

An additional loan/credit for customers who have completed 3 or more cycles, with a good credit record and their own business. Customers can apply from their mobile phones whenever they need it using the Tuiio Móvil app. They can borrow up to Ps.2,000 with a preferred rate, or interest-free with full on-time payment. An excellent opportunity to come up with the little extra you need for your business.



We are very proud to report that in recognition of Tuiio's financial products and other initiatives we have launched to promote financial inclusion since our founding, **Banco Santander received the "Best Financial Inclusion Bank in Mexico" distinction from International Finance Magazine (IFM) in 2020**, distinguishing Tuiio for its efforts to support the financial empowerment of thousands of people.



Award video



- **Anúncialo Tuiio:** a free digital directory located on our webpage, where customers can promote their products and services to attract new customers for their businesses. At present more than 19,380 active customers have taken advantage of this benefit, which has proven invaluable during the pandemic, in which many businesses have migrated to e-commerce.

**From 2019 to 2020 Anúncialo Tuiio grew 945%.**

- **Official Facebook page:** we invite employees and customers to “like” our page to receive financial advice, general information and promotions.
- **Facebook group:** A closed group where customers receive information on special promotions like discounts and preferred prices, as well as partnerships we have with various merchants. It’s always a way for us to send them information related to financial education and topics of general interest to help them grow stronger.
- **Free internet in Tuiio branches:** From their mobile phone or tablet, customers and visitors to Tuiio branches can handle business, look information or simply browse.

**All our customers also receive all the benefits Banco Santander provides** to its clients, like opening a bank account.

**In April 2020, 148,697 bank accounts were opened, 35% more than the year before.**

## BENEFITS FOR TUIIO CUSTOMERS

Besides the benefits directly related to our loans and other products, we offer technological, training and sales tools to our customers as support for their businesses.





## 2020 Initiatives to support our employees and customers during the pandemic

 To face this reality and help people manage with less cash in their pockets, **we adjusted our lending policies to help them meet their commitments and get their businesses back on track.**

 Furthermore, from April to September we did not charge any collection fees, and we extended loan payment terms from 16 to 24 weeks, while adapting our operations to cope with the new global reality.

 We also joined the national Borrower Support Program to give clients in the financial sector a breather with a grace period, extending our payment deadlines and forgiving any interest accrued in that period.

 We used different strategies according to the economic characteristics and reactivation of each zone.

## STAYING CLOSE IN TOUGH TIMES

Because most of our customers are self-employed micro-business owners, the mobility restrictions at the start of the pandemic took a bite out of their family budgets.





“NOTHING LASTS FOREVER,  
NOT EVEN THE BAD TIMES”



To support customers who tragically lost family members due to COVID-19, we offered **Ps. 15,000 for funeral expenses.**

**Our most important achievement during the pandemic was designing strategies to help our clients get their business back on track and minimize the impact of the crisis on Tuiio's portfolio.**



To complement the strategies we devised to continue operating, we **designed a communication strategy for employees, customers and non-customers, to keep them up to date at all times regarding the continuity of the business,** new modes of work, and news about the pandemic.

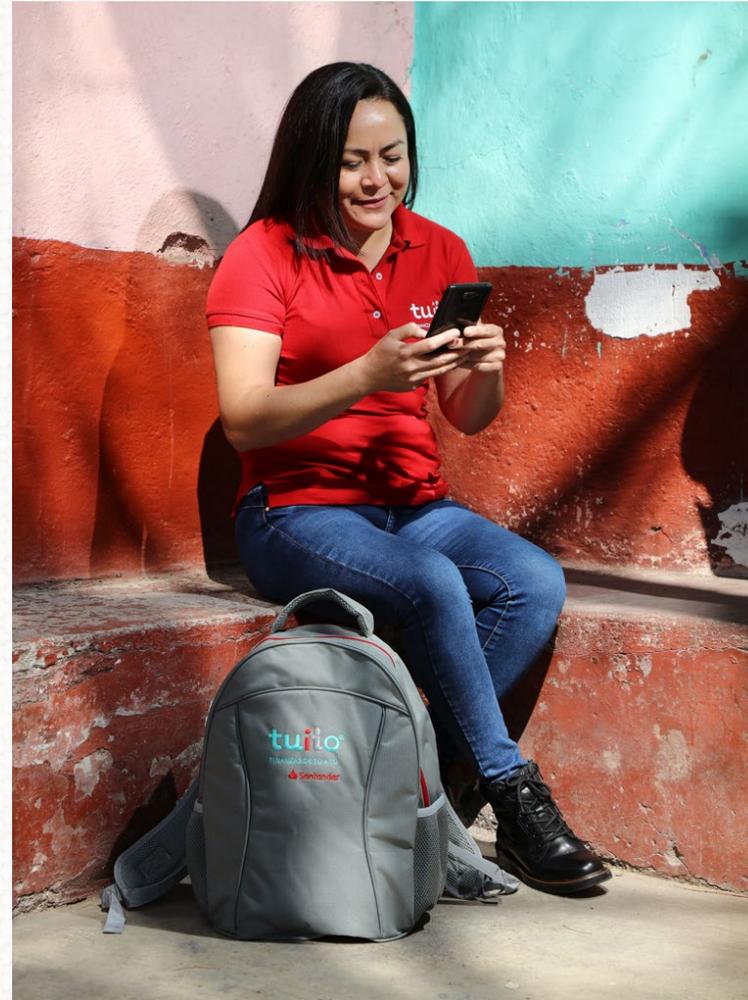
- 1. COVID-19 continuity plan:** with new protocols, procedures, control rules, targets and adjustments to the way we work.
- 2. Institutional messages:** expressing our solidarity with customers and employees.
- 3. Health tips:** Information on family wellness and answers to virus questions, myths and concerns.
- 4. Use of tools for financial** education and inclusion like SuperMóvil and the financial section of our webpage.



 **We made sure we kept our employees informed as a first priority, to transmit clear messages with a unified approach, to help alleviate our customers' worries.**

 **Through social media we stayed in close and constant contact with customers, sending them recommendations on health, wellness and family togetherness, advice on how to adjust their businesses during the pandemic, and key messages encouraging the use of the Santander debit card and the Tuio Móvil app for payments and transactions.**

 **Also, to make sure we are designing products and services that truly meet our clients' needs, we created the Tuio customer emotional hub, which are multi-disciplinary work desks that make the most of data we have obtained from customer satisfaction tools and create solutions focused on improving their experience.**



**This type of initiative enabled us to improve our customer satisfaction indicators.**





**Salvador Chávez Oviedo**  
Manager



## COVID-19 Communication plan

During the year we took various actions to keep our employees and customers up to date, particularly regarding the pandemic and the operation of the business, as well as matters of culture, health, benefits and wellness.

### 1. COVID-19 continuity plan

- Business continuity plan.
- Targets.





“ EVERY DAY I LEARN WAYS TO  
KEEP MY BUSINESS GOING ”

**Vianey Alvarado Paredes**

Handicraft seller  
Actopan, Hidalgo

## SUCCESS STORIES

Vianey is married with three kids. Her husband helps out with the business, and they run it as a team. Her husband has been an artisan for more than 45 years, and they make most of the products they sell.

She discovered Tuiio on the recommendation of her sister, who told her they were offering very low rates and would help her to boost her business.

Vianey is in her second cycle, and applied for a Ps. 7,200 loan, which she invested in supplies for her products—embroidered blouses, tee shirts, shawls, dream-catchers, necklaces, bracelets, thread for embroidery and crafts, all hand crafted. She also sells honey and organic coffee.

During the pandemic she has been keeping up her daily pace of work. **Sales have been lower, but she was able to keep up with the business** and earn enough to cover expenses. The support of the loan helped her offer a wider variety of products to her customers.

Her advisor has talked to her about things like financial education and the importance of savings, particularly considering the situation right now, which makes taking care of her money even more important.



Our team never gave up. In fact, it remained closer than ever to our customers through constant communication, answering their questions and helping them with whatever they needed, but above all, providing a service based on trust to help them meet their goals.

At Tuio, like our customers, **our employees are a part of our family**, and they are a factor in every decision we make.

## “ STRENGTH IN NUMBERS ”

### Employees by gender 2020



Women: **329 (41%)**



Men: **464 (59%)**

### Employees in leadership positions in our commercial network.



Women  
Managers: **28**  
Regional: **4**  
Vice principal: **1**



Men  
Managers: **56**  
Regional: **9**  
Vice principal: **1**

## WE ARE TUIIO

Our close-knit team is the difference that keeps Tuio growing and evolving. In 2020, our team—made up of 793 employees—made it possible for us to continue operating under extraordinary conditions, to improve the quality of life of thousands of Mexican families.



**Idalid Gómez Cortés**  
Manager

## SUCCESS STORIES

I came to Tuiio because my boss invited me. It seemed like a very appealing company, and I was very interested in joining the team. I'm passionate about my work, I even feel like a therapist for my customers—I listen to them, I'm there for them, and that gives me incredible satisfaction.

As a team leader, I try to keep it real, **I'm close with my coworkers and I support them with their activities.** I like getting to know them, hearing about their lives to understand them better and make sure they feel good in this team.

My goal is to grow with Tuiio and continue contributing to my community, society, and the region I live in. My daughter is my biggest motivation—for her, I keep on working and fighting to meet my goals and always see her happy.

**“ I ENCOURAGE CUSTOMERS TO GROW AND SEE CREDIT AS A SUPPORT FOR GETTING AHEAD ”**



**At Tuiio, we respect everyone equally, and we support diversity in all its forms.**

To reinforce this philosophy, in 2020 we offered our employees specialized courses in diversity and inclusion, and during Santander Week we organized one day just to build awareness about these issues.

For a couple years now, Santander México has been promoting inclusion and diversity within the organization through the Diversity and Inclusion Board, the first focus of which was developing female talent, salary equality and promoting leadership.

**Our Chief Executive Officer, Norma Castro, is a sponsor of the Gender Equality pillar.**

Beginning in 2020, this Board's agenda incorporated issues like generational talent, disability, and the LGBT+ community.

**DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY**

Diversity in the ideas, origins and forms of thinking in our team enriches the way we deal with customers.



As a result of our initiatives to promote inclusion and diversity, **Héctor Mancera, our Digital Products Director, was recognized as one of Mexico's leading LGBT+ executives by Expansión Magazine.**



### Employees by job category and gender

| Job category                                     | Women      | Men        |
|--|------------|------------|
| Administrative (staff)                           | 15         | 22         |
| Administrative analysts (commercial network)     | 77         | 16         |
| Advisors   | 163        | 270        |
| Office service coordinators (commercial network) | 44         | 79         |
| Directors (staff)                                | 3          | 2          |
| Managers (network and staff)                     | 25         | 64         |
| Regional   | 3          | 10         |
| <b>Total</b>                                     | <b>330</b> | <b>463</b> |



### Employees by job category, age and gender

| Job category                                     | < 30 years | < 30 years | 31-50 years | 31-50 years | >51 years | >51 years |
|--|------------|------------|-------------|-------------|-----------|-----------|
| Administrative (staff)                           | 1          | 2          | 14          | 18          | -         | 2         |
| Administrative analysts (commercial network)     | 32         | 8          | 45          | 8           | -         | -         |
| Advisors   | 68         | 151        | 92          | 113         | 3         | 6         |
| Office service coordinators (commercial network) | 7          | 13         | 35          | 61          | 2         | 5         |
| Directors (staff)                                | -          | -          | 1           | 2           | 2         | -         |
| Managers (network and staff)                     | -          | 6          | 24          | 55          | 1         | 3         |
| Regional   | -          | -          | 3           | 9           | -         | 1         |
| <b>Total</b>                                     | <b>108</b> | <b>180</b> | <b>214</b>  | <b>266</b>  | <b>8</b>  | <b>17</b> |

Women

Men



If you want to be part of our team, you need to be passionate about what you do and committed to our projects. Tuiio has an inclusive hiring process that is open to everyone regardless of gender, race, ideology or any other social condition.

Mobility restrictions across the country forced us to halt on-site recruitment for several months in 2020, but by the second half of the year we had developed new models for recruiting candidates based on technological tools.

Despite the difficulties, we remained firmly committed to continuing to provide opportunities to improve living conditions for many people and their families, and above all to keep growing to make Tuiio the best option for more Mexicans.

As part of the measures taken to support our employees during the toughest months of the pandemic, in addition to having them work from home, we kept their salaries intact and leveled out some salaries so that everyone could receive a fair income commensurate with their obligations.

**New hires by gender**



Women  
**109**



Men  
**173**

Total: **282**

**New hires by gender and age**

| Age          | Women      | Men        |
|--------------|------------|------------|
| 18-30 years  | 51         | 80         |
| 31-50 years  | 58         | 86         |
| +51 years    | -          | 7          |
| <b>Total</b> | <b>109</b> | <b>173</b> |

In the most critical months, we set up the digital mechanisms necessary for our field team to truly stay in touch with their customers remotely.

**In 2020, employee turnover declined by 38.78% compared to the previous year.**





## 10 BEHAVIORS OF A TUIIO LEADER

At Tuiio, we have 10 behaviors that guide the way we relate to our customers and coworkers, where we are all leaders, regardless of our title.

### 1. I am respectful of my work team.

- I treat others as I would like to be treated myself, and I avoid favoritism.
- I am empathetic and I value people's ideas.

### 2. I give timely feedback.

- I try to continually improve my team.
- I stay in constant and transparent communication with every team member.

### 3. I recognize my team's good work.

- I motivate them to reach their targets.
- I celebrate their achievements.
- I thank them for their commitment.

### 4. I support my team when things aren't going well.

- I stand by my team in good times and bad.
- I commit to work with them toward a common goal.

### 5. I'm always available to my team.

- I organize my activities to have time for my team.
- I listen to them and pay attention to their needs.

### 6. I involve myself in the tasks I assign to others.

- I delegate activities to my team and I act as their support system.
- I participate actively in what they do.

### 7. I listen closely to the needs of my team.

- Every team member matters to me, and I show it.
- I keep their personal and professional needs in mind.

### 8. I value people's talent and encourage their growth.

- I recognize my team's capacities and know-how.
- I encourage growth in others.

### 9. I show generosity and humility toward people.

- I recognize my own strengths and weaknesses.
- I share my knowledge and experience with others.
- I am consistent in my own thoughts and actions.

### 10. I am fully committed to my customers.

- I am in debt to my customers and I give the best of myself to serve them.
- I understand my customers' needs and I look for solutions.





**Esteban Ramírez Galindo**

Advisor

## SUCCESS STORIES

I found out about Tuiio more than a year ago, and that it was part of Santander, from an ad, and I instantly wanted to join that great team. Today I know that I was right.

With all the benefits they give us, I feel satisfied, besides I can make ends meet and take care of my family. **What I like most about my job is being part of our customers' stories** as their businesses become successful.

Here at the Tuiio branch we're like a family, we spend a lot of time together and we get along. We share good times and bad, but we support each other and we have a good working environment.

I have two daughters that motivate me every day to go out and do my best. My dream is having a house for my family. I also have to finish my degree, and that will give me better opportunities.

**“I WANT TO KEEP ON GIVING MY BEST, TO MEET MY TARGETS AND REACH MY GOALS”**



## TAKING CARE OF EACH OTHER: **OUR PRIORITY FOR 2020**

The health and safety of our employees and the customers who visit the Tuiio branches or our offices has always been a priority, but this year it became essential. We adopted a series of measures toward the vital objective of keeping everyone safe.

Due to the COVID-19 public health emergency, we introduced various strategies focused on securing the health of our employees and their families.

- Our **staff and vulnerable personnel worked 100% remotely, and during the critical months, advisors carried out their activities from home.**
- We set up a free 24/7 medical assistance hotline for employees and their families.
- We **reimbursed employees for the costs of the COVID-19 tests they took**, as an additional benefit to their Major Medical Expense Insurance.
- We maintained a **constant supply of personal protection equipment:** face shields, masks, antibacterial gel and disinfecting wipes, among others.
- We equipped our Tuiio branch with dividers for our analysts.
- We developed a comprehensive communication strategy in which **the core axis was the well-being of our employees, encouraging them to take care of themselves, their customers and their families.**

To guarantee that hygiene and prevention measures were respected in our branches and that employees had the necessary safety supplies, every Tuiio branch had a COVID Protocols Committee. The members of these committees acquired certification in a course on Recommendations for a Safe Return to Work with COVID-19, developed by the Mexican Social Security Institute (IMSS).



**Valeria Mendoza Sánchez**  
Advisor

## SUCCESS STORIES

I'm a very determined person, very focused on my job. One day I was walking by the Pachuca branch and I walked in and said "I want to work here." Fortunately, I succeeded, and I'm very happy today. I like that Tuiio is a new company and has a long road ahead of it.

My clients are very noble, they're all people who have done their best to get ahead. During the pandemic I've seen them struggle, but they always find a way to make their payments on time.

My dream is to be a mom, and to keep growing in Tuiio, and also to help my customers achieve their own goals and grow their businesses to improve their lives.

**“ I LOVE MEETING PEOPLE  
AND PUTTING MYSELF IN  
THEIR SHOES TO HELP THEM  
ACHIEVE THEIR DREAMS ”**





## TRAINING AND DEVELOPMENT

Every day we learn more about our experience, customers and processes. But we also prepare ourselves for new trends and build up our knowledge about regulations and issues in the microfinance industry, as well as the skills, aptitudes and organizational culture we need to stay at the cutting edge.



With this selection of courses, we provided professional training to **100% of our employees.**

**This year, we began an internal campaign to spread information and raise awareness of the new NOM 035 standard** so that our employees can identify, analyze and prevent psycho-social risk factors that they might be exposed to.

Also, to help managers in Tuiio branches to develop new selection skills and abilities to identify what each job requires, in September **we gave a virtual workshop on skills-based interviewing with a series of phases** and questions to follow so that the process of interviewing new candidates is effective and fully aligned with the needs of the business.

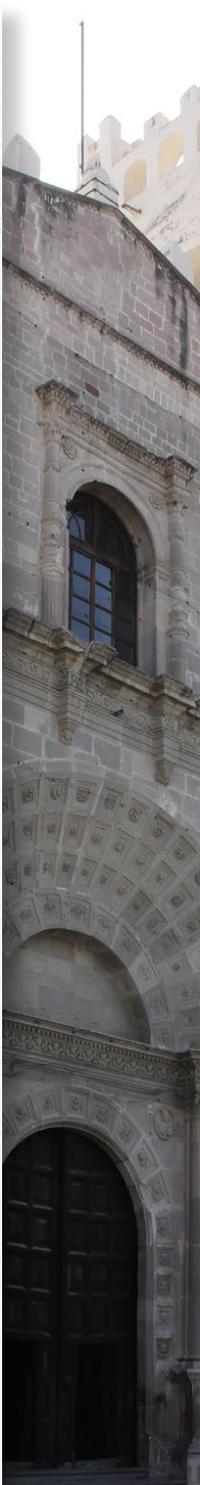
**We offer a training and development platform to our employees called Academia MX, where they have access to a wide range of Santander courses** that they can take at any time, from anywhere and from any device. These are some of the courses available:

- How to learn at Academia MX
- Leadership and negotiation
- Risk culture
- Diversity and inclusion
- Micro and macroeconomics
- Teamwork
- Customer centricity



In this new normal, aware that the technology is here to stay, **in 2021 we will promote the professional development of commercial network employees** through a Career Plan based on the educational offering of Academia MX.

Furthermore, to standardize the aptitudes of each position, **we designed a certification according to the duties of coordinators, managers and analysts, which is given online** and must be passed with a minimum grade of 80 for employees to earn the certification. For an employee to be promoted, they need to earn a certification for the position they currently have.



As we do every year—though this year it was done remotely—we evaluate our employees’ theoretic and technical knowledge to make sure they have the skills needed to address customers’ concerns.

| Job category  | Men<br>evaluated | Women<br>evaluated |
|---|------------------|--------------------|
| Administrative (staff)                              | -                | -                  |
| Administrative analysts<br>(commercial network)     | 12               | 78                 |
| Advisors  | 267              | 194                |
| Office service coordinators<br>(commercial network) | 84               | 45                 |
| Directors (staff)                                   | -                | -                  |
| Managers<br>(network and staff)                     | 62               | 22                 |
| Regional  | 13               | 2                  |



## SUCCESS STORIES

I started out as an advisor for eight months in Tulancingo and then I moved to Pachuca when a position for analyst opened up. As an advisor, I liked dealing with customers and seeing how they began to succeed economically, that made me very happy.

Now, as an analyst, **I’m more focused on serving my coworkers and supporting them in reaching the goals of the branch together.** We get along well and we always try to do things in the best way possible.

**“ I’D LIKE TO START A FAMILY AND KEEP GROWING WITH TUIIO TO ACHIEVE MY GOALS ”**

**Ibrain Lares Mendoza**  
Analyst



## Employee-of-the-month program

Every month, we recognize employees who have been outstanding examples of our values and who have met internal goals, attendance and punctuality records.

In 2020, we expanded our program to recognize more positions in our commercial network, including, in addition to advisors: administrative analysts, coordinators and managers.

Under normal conditions, employees are recognized at the office, and the best have a chance to spend some time getting to know senior management at the Mexico City headquarters. This year, due to the pandemic, we had recognition events at each branch.

In addition to a collaborative working environment, competitive salaries and training, Tuiio offers opportunities for growth and professional development for our employees to do their jobs with excellence, always giving the best of themselves.

We have other benefits as well, such as paid leave to attend to family emergencies, marriage, death in the immediate family, helping kids adjust to day care, and children’s birthdays.

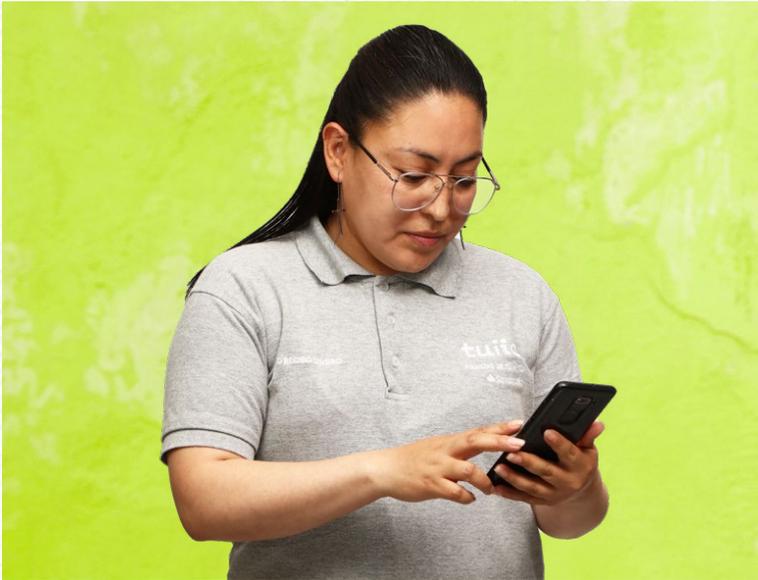


### Benefits of working at Tuiio

| Benefit   | Leave                                   |
|---|---|
| Biological or adoptive father   | 4 weeks paid leave                      |
| Biological or adoptive mother   | 6 weeks paid leave                      |
| Marriage  | 3 business days                         |
| Death in the immediate family   | 3 business days                         |
| Helping kids adjust to daycare  | 3 business days                         |
| Children's birthday(s)  | Afternoon off                           |
| Surgery, serious illness or accident for partner, children, or parent | Priority to schedule<br>5 vacation days |
| Personal days   | 2 per year                              |

We have a **deep commitment to our employees** and together we're building Tuiio's future.





Today more than ever, technology plays a key role in benefiting customers, which is why we have a strategy in which our employees in the commercial network encourage customers to use more digital media. One of these is the Tuiio Móvil app, which they can use to make payments on their loans, and the other is GetNet, a device by which customers can make their payments when their Advisor visits.

With Tuiio Móvil, our customers have access to new user-friendly technologies through which we can efficiently meet their needs, and above all, to save time, protect their health, and make prompt payments, all with a tap on their screen.

The SuperMóvil app was another useful tool by which customers can check their balances without having to travel and risk contagion; they can also use it to transfer money to avoid the use of cash.

More than **25K people** downloaded SuperMóvil during the year.



“THE FUTURE BELONGS TO THE INNOVATORS”

## TECHNOLOGY AND INNOVATION

Although technology has always been a strong ally for bringing financial inclusion to our customers, social distancing necessitated by the pandemic accelerated our processes for developing alternatives and innovative facilities, which helped our customers to avoid having to travel physically to make their payments and jeopardize their health.



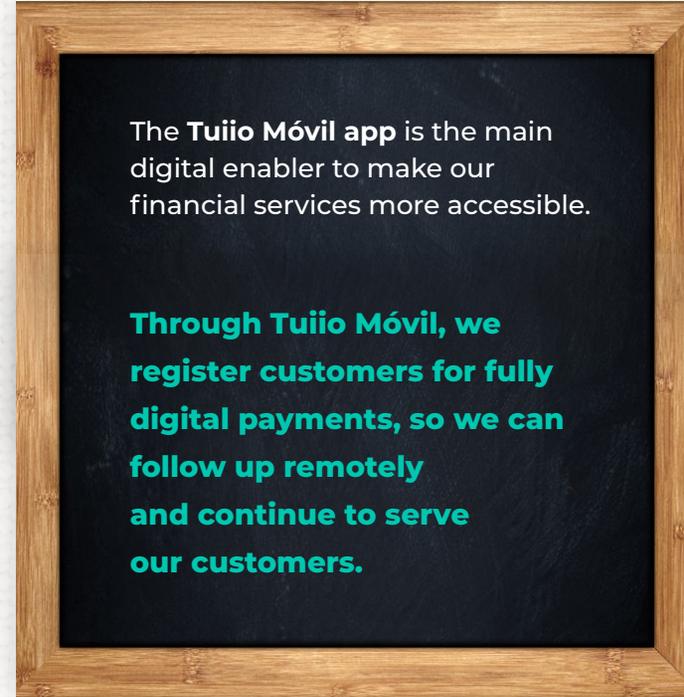
With the campaign **“Digitalize and win,”** we encouraged customers to make their payments digitally, with the benefit of refunding them up to 14% of the interest paid at the end of the cycle. With this initiative we succeeded in converting our first groups to 100% digital payments. This laid the groundwork for accelerating digitalization and above all for benefiting our customers by saving time and protecting their health—and giving them money back at the end.



“Digitalize and win” video



We conducted a survey and found **that this is the first bank app for 67% of our costumers,** and they are grateful to have it.



Additionally, with **SuperMóvil**, Santander’s digital banking app, customers can check their balances, make transfers, receive deposits and accumulate savings in their account.





## SUCCESS STORIES

Noemí, who lives with her husband and four children in a small neighborhood in Cuautla, sells juice and fruit in her community. Her husband works in the fields.

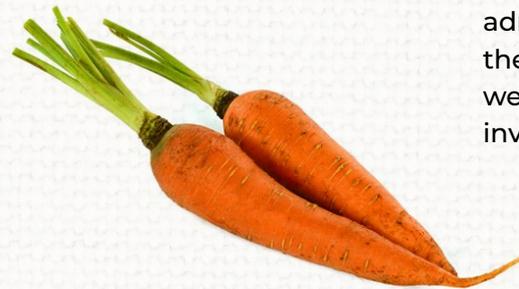
Her sales declined sharply during the public health emergency, **so to support her business she turned to Tuiio, and with her first loan she was able to buy more merchandise** and offer a wider assortment of products.

Coping creatively with the new reality, her oldest daughter took advantage of technology to begin selling fruits and vegetables by WhatsApp, adapting the business to improve the family economy. Noemí's husband is also a great help, because he can spend more time at home with the kids and helping with the business.

Noemí took the Tuiio financial education course and learned how to make a budget. Now she writes down all her income and family expenses to administer them better and avoid losing track of the smaller expenses. She also keeps a daily and weekly sales log to create a better record, and to invest in becoming more prosperous, bit by bit.

“ I TOOK THE FINANCIAL EDUCATION COURSE AND LEARNED HOW TO MAKE A BUDGET TO MANAGE MY MONEY BETTER ”

**Noemí Ramírez López**  
Fruit and vegetable seller  
Cuautla, Morelos





“OUR WORD IS OUR BOND”

## CUSTOMER PROTECTION

Because of our commitment to promoting financial inclusion, we feel responsible for protecting our customers from poor financial practices and over-indebtedness.

We have a number of initiatives to guarantee protection of our customers.

- 

Employees certified in customer service.
- 

Leaders trained in customer protection principles.
- 

Clients evaluated to avoid over-indebtedness.
- 

Competitive rates.
- 

Different options for different customers.
- 

Personalized attention and tracking of credit record.
- 

Clear rules to make it easier to keep up with payments.
- 

Technological tools to facilitate interaction with Tuiio.

**If customers have a question about one of our services, they are welcome to contact our call center at 55 5169 4363 or e-mail [servicioalcliente@tuiio.com.mx](mailto:servicioalcliente@tuiio.com.mx)**



## FINANCIAL EDUCATION AND HEALTH

We know that the financial products we offer our customers are the support that thousands of Mexican families need to improve their productive activities, and with it their quality of life.

In the same way, we recognize that we have a duty to accompany the products we offer with supporting information, tools and training to help them assess their payment capacity, more efficiently manage their finances, improve their credit record and avoid taking on too much debt, so they can make the best financial decision in keeping with the goals they have set.

To complement our service offering, and to benefit our customers, in 2020 we developed a special section of our webpage on Financial Education, with specific content on financial health. Through games, simulators for estimating payment capacity, savings and budgets, infographics, podcasts, videos and recommendations, the section provides a simple, user-friendly tool.

The content is diversified by interest segment and is available to everyone, whether or not they're currently Tuiio customers.



Even when we had to remain socially distant, **the new Financial Education section** allowed us to be close to our customers with useful information on how to manage their money.

**Finance in times of crisis** is a series of articles we developed during the pandemic to present ideas for business opportunities that would enable our customers to face these difficult economic times with resilience.

**Finance in times of crisis recorded 284,630 unique visits on Tuiio's website.**

Also, starting in July we shared tips on healthy finance with more than 200,000 beneficiaries of our Financial Support for Family Micro-Businesses program.

In the new Financial Education Section there is a free course for our customers called **“What’s up with my finances?”** They just have to enter with their name and e-mail to view the content.



**14,107 Tuiio customers** signed up for the online course **“What’s up with my finances?”** in 2020.

Additionally, as part of our goal of expanding financial inclusion among vulnerable communities, through the foundation Niños de Bobashi I.A.P., we brought financial education content to 380 children and 250 caretakers in the Mazahua-Otomí communities of Mexico State.

**This initiative helped us bring a culture of savings to more than 500 indigenous families.**

For our customers at large we launched a social media communication strategy to share tips, recommendations and best practices for their financial health, mainly on issues like savings, budgeting, planning, over-indebtedness and the little expenses that add up, among others. This information was kept current throughout the year, so that customers could become more aware about the importance of better managing their personal finances.





Through the Specialization Program, our employees **strengthened their money management capacities.**

During the year, we launched a financial education campaign for customers and employees in which we reinforced issues like savings, payment capacity, spending in times of crisis and a series of tips on caring for their money, and also encouraging them to use the new Financial Education section of Tuiio's website.

**TRAINED EMPLOYEES**

Our employees promote the principles of financial education in their jobs, which is why we help them hone their knowledge and skills so they can show customers how to take the best advantage of financial products. This year, together with CONDUSEF<sup>5</sup>, we invited them to enroll in the fully online **Financial Education Specialization Program**.

<sup>5</sup> The National Commission for the Protection and Defense of Financial Service Users.



As we do every year—though this time it was virtual—we took part in **National Financial Education Week with Santander**. Through interactive activities on our website, we reinforced the importance of having healthy finances and developing financial skills to administer and make the most of our money.

We also created **financial education options for kids with games to learn about where money comes from, the importance of savings, and what digital money is.**

**¡ACEPTA EL RETO POR TU SALUD FINANCIERA!**

**Instrucciones:** Resuelve el crucigrama y descubre la información que te ayudará a cuidar tu dinero.

| VERTICAL   | HORIZONTAL  |
|--|---|
| 1 • Lugar donde puedes guardar tus ahorros, casi siempre son de barro.                 | 1 • Guardar dinero para cumplir una meta o algún propósito.   |
| 2 • ¿Cómo se le llama al préstamo que te hace un banco y que cobras intereses por él?  | 2 • ¿Qué necesitas para adquirir un producto o servicio?  |
| 3 • Usar el dinero para comprar mercancía y hacer crecer el negocio de la familia.     | 3 • Artículo para guardar tu dinero.  |
| 4 • Cuando no pagas con billetes, puedes pagar con algo conocido como cambio o moneda. | 4 • Servicio financiero que te ayuda a proteger a tu familia.   |
| 5 • Máquina que al ingresar una tarjeta, te permite sacar dinero.                      | 5 • Lugar donde se cobran varios servicios como: realizar pagos, resolver dudas de algún crédito etc. |
| 6 • Plástico que puedes usar para pagar o guardar dinero.                              |   |

**tuio**  
FINANZAS DE TU A TU  
Santander

**tuio**  
FINANZAS DE TU A TU  
Santander

**DIVIÉRTETE ILUMINANDO A LOS MAESTROS**

**AKETZALI**

**tuio**  
FINANZAS DE TU A TU  
Santander

**2. Ten detalles con tus mejores clientes**

**tuio**  
FINANZAS DE TU A TU  
Santander

**¿Sabías que tener un servicio de excelencia puede ayudarte a tener mejores ventas en tu negocio?**

**tuio**  
FINANZAS DE TU A TU  
Santander

**¡Anúnciate para vender más en tu negocio!**





Donation video

In 2020, we carried out **corporate volunteering initiatives** focused on meeting urgent needs for food and sanitation.

During the pandemic, our employees supported 18 senior citizens' homes in various regions to bring them non-perishable foods and hygiene articles.

We helped meet the basic needs of **more than 400 older adults.**

Additionally, to support customers whose homes had been destroyed or damaged during the flooding in Tabasco, **our employees donated 249 packages of basic food items** that were delivered in Villahermosa and Macuspana.

## SOCIAL RESPONSIBILITY INITIATIVES

Aware that we are part of the community, we encourage a sense of solidarity, empathy and service to others among our employees, promoting initiatives that have a positive social impact wherever we are present.





The Code establishes six ethical principles and eight conducts that we as employees should apply in our day-to-day work.

### Grupo Santander General Ethical Principles

- **Equal** opportunities, diversity and non-discrimination
- **Respect** for people
- **Compatibility** of work with personal life
- **Prevention** of occupational risks
- **Environmental protection** and social and environmental responsibility policies
- **Collective rights**

### Behaviors



I am respectful



I genuinely listen



I speak clearly



I keep my promises



I encourage cooperation



I work with passion



I help people



I drive change

“A LIFE WELL LIVED”

## BUSINESS ETHICS

Tuiio abides by the highest standards of ethics and rules of conduct, which are set forth in the Santander General Code of Conduct<sup>6</sup>, a document that guides the way we relate to our employees, customers and other stakeholders.

<sup>6</sup> See the General Code of Conduct at <https://www.santander.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/codigo-de-conducta>



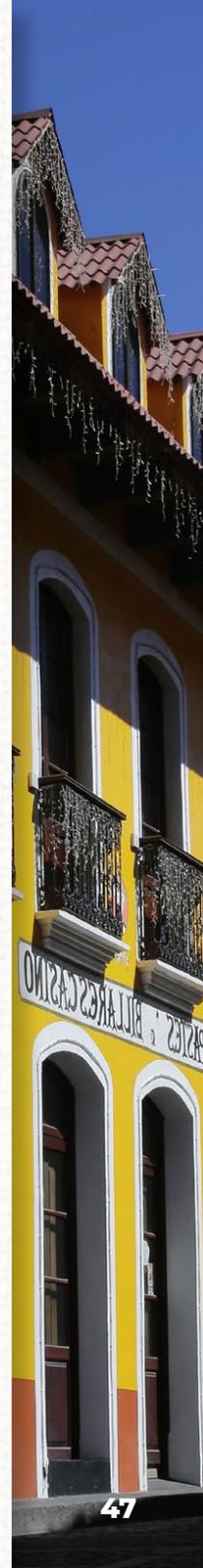
To anonymously and confidentially report any breach, irregularity or action that goes against our General code of Conduct, employees, clients and any other person related to Tuiio can contact our **ethics hotline (Línea Ética)** and since 2020, **Canal Abierto**<sup>7</sup>, Santander's whistleblowing channel.



To guarantee that all reports are dealt with confidentially, neutrally and without reprisals, all the Línea Ética channels are operated by **EthicsGlobal**, a firm that is independent of both Tuiio and Santander.

When a new employee joins our team, we ask them to sign a statement pledging to abide by the provisions defined in this code. To keep their knowledge up to date and current, as we do every year, in 2020 we provided virtual ethical training to our employees.

<sup>7</sup> Available at: <https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/eseu/gui/105329/index.html>





These risks may be generated by internal factors, for example the way we operate or the relations we have with various stakeholders; or external factors beyond our control, like macroeconomic events or pandemics.

To deal with this, and to ensure the stability of our business, **Tuio has various mechanisms, like credit acceptance policies defined according to our customers' profile and segment.** These include checks with the credit research agency, home visits and strict follow-up using the group methodology. We also continually monitor the performance of our loan portfolio.

Internally, **we have conducted a series of customer analyses to visualize trends and conducts that enable us to design the best way to adjust our policies,** even for credit research agency issue. The goal is to support our customers with more credit, without increasing the amount of loan delinquency on our books.

**In 2020, and as a result of the public health emergency, we found it necessary to design differentiated service strategies to minimize payment risk.** We adjusted our policies each month to help our customers make their payments on time and to resume their businesses while minimizing their exposure to contagion.

## RISK MANAGEMENT

To ensure our business continuity, we have a rigorous process for identifying, analyzing and assessing the main sanitary, safety, regulatory, economic, political, social and environmental risks to which we might be exposed, both internally and externally.



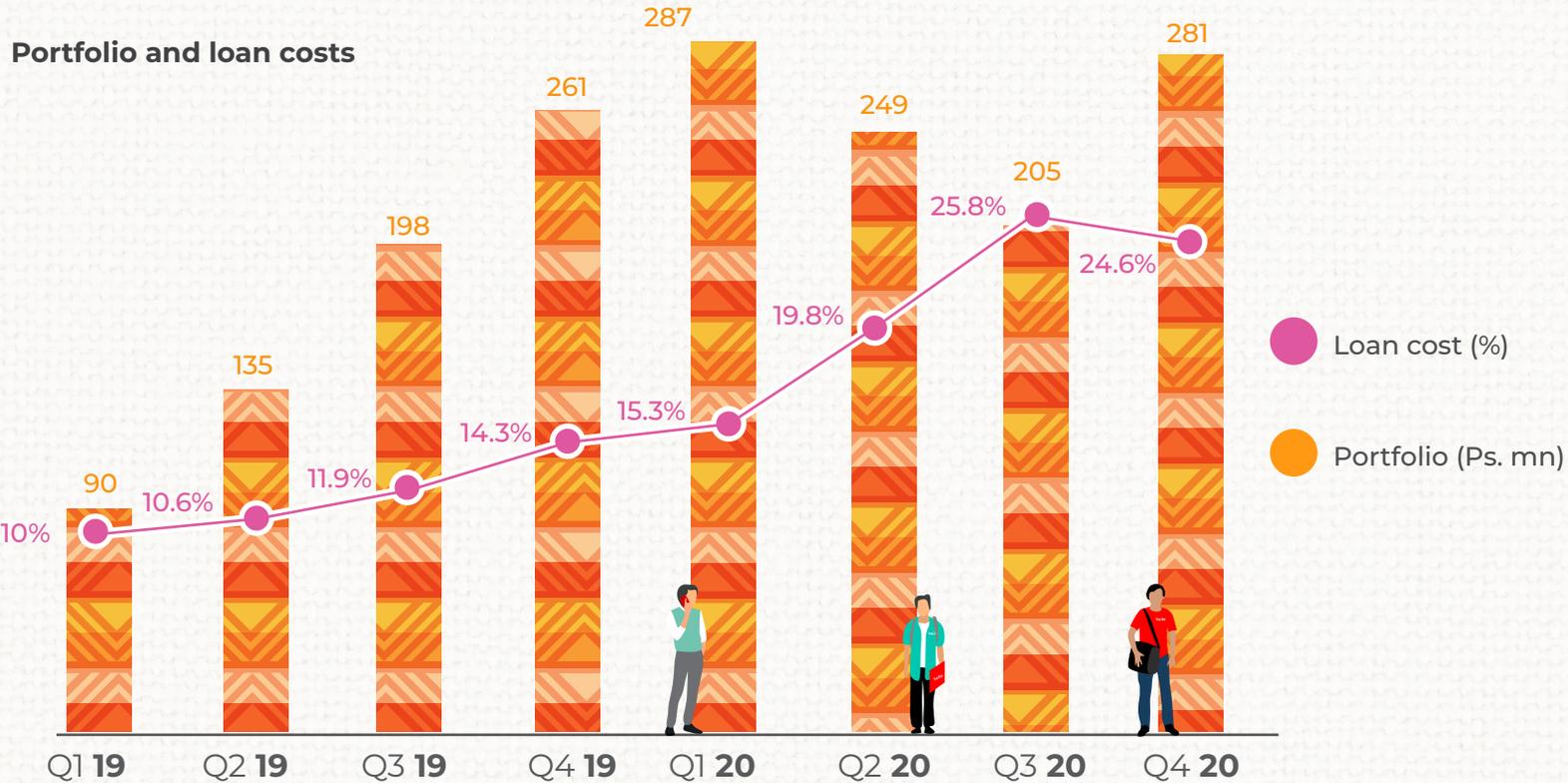
These strategies were established according to customers' payment behavior and the economic reactivation by geographic zone.

Some examples of these decisions were offering grace periods, forgiving interest or waiving collection expenses, in some cases.

We have granted **328,253** loans since we began operating.

All of this for the purpose of ensuring that our customers could return to business as soon as possible, and that we could minimize negative impacts on our portfolio.

The average loan to customers in 2020 was **Ps. 6,550**.





## CORPORATE GOVERNANCE

Every great organization is led by a great leadership team that guides it and directs it in making the right decisions. At Tuiio, our Board of Directors is the highest governance body, in charge of ensuring proper management of our operations and to keep the decision-making process fully transparent.

The Board is made of 11 professionals with extensive experience in the financial industry.

### Related Board Members

- **Didier Mena Campos**  
Regular member
- **Francisco Jesús Moza Zapatero**  
Regular member
- **Norma Angélica Castro Reyes**  
Regular member
- **Ricardo Alonso Fernández**  
Regular member
- **Alejandro Diego Cecchi González**  
Regular member
- **María Fuencisla Gómez Martín**  
Regular member

### Independent Board Members

- **Gabriela Zapata Álvarez**
- **Victor Barallat López**
- **José Manuel Rostro Díaz**
- **Fernando Benjamín Ruiz Sahagún**
- **Luca Torre**

In discharging its responsibilities, the Board of Directors is supported by three committees:

1. [Risk and Compensation Committee](#)
2. [Audit Committee](#)
3. [Sales Committee](#)

# ESTADOS FINANCIEROS

**tuiio**<sup>®</sup>

FINANZAS DE TÚ A TÚ

 Santander

## INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Accionistas y Consejeros de Santander Inclusión Financiera, S. A. de C. V.,  
Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada, Grupo Financiero Santander México

### Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Santander Inclusión Financiera, S. A. de C. V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada, Grupo Financiero Santander México (SOFOM), que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2020 y los estados de resultados, de variaciones en el capital contable y de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros que incluyen las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos de Santander Inclusión Financiera, S. A. de C. V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada, Grupo Financiero Santander México, al 31 de diciembre de 2020 y por el ejercicio terminado en esa fecha han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios contables para las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas en México, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

### Fundamento de la Opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección “Responsabilidades de los auditores en relación con la auditoría de los estados financieros” de este informe. Somos independientes de la SOFOM de conformidad con el Código de Ética Profesional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C., junto con los requerimientos de ética que son aplicables a nuestras auditorías de estados financieros en México, y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas de conformidad con esos requerimientos y dicho código. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para sustentar nuestra opinión.

## Cuestiones Clave de la Auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido las de mayor importancia en nuestra auditoría de los estados financieros del ejercicio actual. Estas cuestiones han sido consideradas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y al formarnos nuestra opinión sobre éstos, por lo tanto, no expresamos una opinión por separado sobre estas cuestiones.

### Cuestión clave de la auditoría

#### *Estimación preventiva para riesgos crediticios*

Como se menciona en las Notas 3e. y 6, la estimación preventiva para riesgos crediticios por un importe de \$34,295 miles de pesos, se basa en un modelo de pérdida esperada para los siguientes doce meses siguiendo las reglas de clasificación y calificación de la cartera de crédito, establecidas por la CNBV para las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas en México, las cuales implican identificar para la cartera de crédito la probabilidad de incumplimiento de pago, la severidad de la pérdida y la exposición al incumplimiento. Para llevar a cabo la identificación anterior, dichas reglas establecen un método, que considera una serie de factores cualitativos y cuantitativos, como son: posibilidad de no pago, pérdidas potenciales y riesgo de crédito.

Nos hemos enfocado en este rubro en nuestra auditoría debido, principalmente, a la significatividad del valor en libros de la cartera de créditos y de la estimación preventiva para riesgos crediticios relacionada, y porque el proceso de determinación de la estimación preventiva es complejo y requiere considerar diversos datos de entrada conforme se describe en el párrafo anterior.

En particular concentramos nuestros esfuerzos de auditoría en: i) la integridad y exactitud de los datos de entrada clave utilizados en el modelo tales como: saldo del crédito, saldo exigible de cada facturación y número de facturaciones vencidas y ii) el cumplimiento de las reglas de la CNBV aplicables.

### Cómo nuestra auditoría abordó la cuestión

Como parte de nuestra auditoría realizamos los siguientes procedimientos:

- Comparamos el modelo utilizado por la SOFOM para la determinación de la estimación preventiva con el modelo aprobado por la CNBV.
- Mediante pruebas selectivas, evaluamos los datos de entrada clave de la siguiente manera:
  - El saldo del crédito lo comparamos contra el resultado de restar al monto original del crédito cotejado contra el contrato, los pagos recibidos del cliente cotejados contra el depósito en la cuenta bancaria de la SOFOM.
  - El saldo exigible de cada facturación lo cotejamos con las cláusulas contractuales de los acuerdos con los clientes.
  - El número de facturaciones vencidas lo comparamos contra los incumplimientos de pago observados en el reporte de movimientos de los créditos, del cual cotejamos el saldo exigible de cada facturación con el periodo establecido en el contrato y los pagos con los movimientos bancarios.
- Reprocesamos de manera independiente, con el apoyo de nuestros expertos en aspectos regulatorios, para una muestra de la cartera de créditos, el cálculo de la estimación preventiva considerando las reglas de la CNBV y los datos de entrada antes indicados.

## **Responsabilidades de la Administración y de los encargados del Gobierno de la SOFOM en relación con los estados financieros**

La Administración de la SOFOM es responsable de la preparación de los estados financieros, de conformidad con los criterios contables para las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas en México, emitidos por la CNBV, y del control interno que consideró necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores materiales, ya sea por fraude o error.

Al preparar los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la SOFOM para continuar como negocio en marcha; revelando, en su caso, las cuestiones relativas a negocio en marcha y utilizando la base contable de negocio en marcha, excepto si la Administración tiene la intención de liquidar la SOFOM o de cesar operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que hacerlo.

Los encargados del gobierno de la SOFOM son responsables de la supervisión del proceso de reporte financiero de la SOFOM.

## **Responsabilidades de los auditores en relación con la auditoría de los estados financieros**

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contenga 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 éste exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influirán en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Durante la realización de una auditoría de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional; también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros, ya sea por fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para sustentar nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a un fraude es más elevado que uno que resulte de un error no intencional, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión de los controles internos.
- Obtenemos un entendimiento 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 la finalidad de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la SOFOM.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y de las revelaciones relativas presentadas por la Administración.
- Evaluamos si es adecuado que la Administración utilice la base contable de negocio en marcha para preparar los estados financieros, y si, basados en la evidencia de auditoría obtenida, existe incertidumbre material con base en hechos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la SOFOM para continuar como negocio en marcha. 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 o, si dichas revelaciones son inadecuadas, 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 SOFOM deje de ser un negocio en marcha.

Comunicamos a los encargados del gobierno de la SOFOM, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, así como, cualquier deficiencia significativa de control interno que identificamos en el transcurso de nuestra auditoría.

Entre las cuestiones comunicadas a los encargados del gobierno de la SOFOM, determinamos las que han sido de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros del ejercicio actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría. Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelarlas públicamente o, en circunstancias extremadamente raras, 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.

**PricewaterhouseCoopers, S. C.**

**C.P.C. Antonio Salinas Velasco**

Socio de Auditoría

Ciudad de México, 29 de marzo de 2021

## BALANCES GENERALES

Santander Inclusión Financiera, S. A. de C. V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada, Grupo Financiero Santander México (subsidiaria de Banco Santander México, S. A.)  
(miles de pesos)

| Activo  | 31 de diciembre de |                   | Pasivo   | 31 de diciembre de |                   |
|---|--------------------|-------------------|--|--------------------|-------------------|
|   | 2020               | 2019              |  | 2020               | 2019              |
| Disponibilidades                                  | \$ 4,617           | \$ 10,959         | Préstamos interbancarios y de otros organismos:        | \$ -               | \$ -              |
| <b>Inversiones en valores:</b>                    |                    |                   | De exigibilidad inmediata                              |                    |                   |
| Títulos para negociar                             | -                  | -                 | De corto plazo   | 342,920            | 244,954           |
| Cartera de crédito vigente:                       |                    |                   | De largo plazo   |                    |                   |
| Créditos al consumo                               | 252,471            | 255,593           | <b>Otras cuentas por pagar:</b>                        |                    |                   |
| <b>Total cartera de crédito vigente</b>           | 252,471            | 255,593           | Impuestos a la utilidad por pagar                      | -                  | -                 |
| <b>Cartera de crédito vencida:</b>                |                    |                   | Acreeedores diversos y otras cuentas por pagar         | 42,392             | 68,590            |
| Créditos al consumo                               | 28,560             | 5,506             | <b>Total pasivo</b>                                    | 385,312            | 313,544           |
| <b>Total cartera de crédito vencida</b>           | 28,560             | 5,506             | <b>Capital contable</b>                                |                    |                   |
| <b>Total cartera de crédito</b>                   | 281,031            | 261,099           | Capital contribuido:                                   |                    |                   |
| Estimación preventiva para riesgos crediticios    | (34,295)           | (18,186)          | Capital social   | 351,326            | 500,000           |
| Total de cartera de crédito (Neto)                | 246,736            | 242,913           | Capital ganado:  |                    |                   |
| Inmuebles, mobiliario y equipo                    | 152,190            | 166,450           | Reservas de capital                                    | -                  | -                 |
| Otras cuentas por cobrar (Neto)                   | 85,920             | 82,993            | Resultado de ejercicios anteriores                     | -                  | (114,945)         |
| Impuestos diferidos (Neto)                        | -                  | -                 | Remediaciones por beneficios definidos a los empleados | (743)              | -                 |
| <b>Otros activos:</b>                             |                    |                   | Resultado neto   | (225,112)          | (183,729)         |
| Cargos diferidos, pagos anticipados e intangibles | 21,320             | 11,555            |  | (225,855)          | (298,674)         |
| <b>Total activo</b>                               | <b>\$ 510,783</b>  | <b>\$ 514,870</b> | Total capital contable                                 | 125,471            | 201,326           |
|   |                    |                   | <b>Total pasivo y capital contable</b>                 | <b>\$ 510,783</b>  | <b>\$ 514,870</b> |

### Cuentas de orden

|  | 2020             | 2019            |
|--|------------------|-----------------|
| Activos y pasivos contingentes   | \$ -             | \$ -            |
| Compromisos crediticios  | -                | -               |
| Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida | 4,597            | 270             |
| Otras cuentas de registro  | 45,887           | 7,076           |
|  | <b>\$ 50,484</b> | <b>\$ 7,346</b> |

"Los presentes balances generales, 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 SOFOM hasta las fechas arriba mencionadas, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables."

"El saldo histórico del capital social al 31 de diciembre de 2020 es de \$351,326.

"Los presentes balances generales fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben."

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

Los estados financieros adjuntos han sido publicados en las páginas de <https://www.santander.com.mx> y <http://www.cnbv.gob.mx>

**Norma Angélica Castro Reyes**  
Directora General

**Emilio de Eusebio Saiz**  
Director General Adjunto de Intervención  
y Control de Gestión

**Octavio Medina Fraga**  
Director Ejecutivo  
Contraloría Filiales

**Juan Ramón Jiménez Lorenzo**  
Chief Audit Executive

## ESTADO DE RESULTADOS

Santander Inclusión Financiera, S. A. de C. V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada, Grupo Financiero Santander México (subsidiaria de Banco Santander México, S. A.)  
(miles de pesos)

|  | Año que terminó el 31 de diciembre de |                     |
|--|---------------------------------------|---------------------|
|  | 2020                                  | 2019                |
| Ingresos por intereses                             | \$ 178,204                            | \$ 118,042          |
| Gastos por intereses                               | (17,994)                              | (3,066)             |
| Margen financiero                                  | 160,210                               | 114,976             |
| Estimación preventiva para riesgos crediticios     | (62,195)                              | (22,699)            |
| Margen financiero ajustado por riesgos crediticios | 98,015                                | 92,277              |
| Comisiones y tarifas cobradas                      | 12,811                                | 3,053               |
| Comisiones y tarifas pagadas                       | (5,630)                               | (3,601)             |
| Otros ingresos (egresos) de la operación           | 3,102                                 | 987                 |
| Gastos de administración y promoción               | (333,410)                             | (276,445)           |
| Resultado de la operación                          | (225,112)                             | (183,729)           |
| Impuestos a la utilidad causados                   | -                                     | -                   |
| Impuestos a la utilidad diferidos                  | -                                     | -                   |
| <b>Resultado neto</b>                              | <b>\$ (225,112)</b>                   | <b>\$ (183,729)</b> |

"Los presentes estados 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 reflejados todos los ingresos y egresos derivados de las operaciones efectuadas por la SOFOM durante los periodos arriba mencionados, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables."

"Los presentes estados de resultados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben."

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

Los estados financieros adjuntos han sido publicados en las páginas de <https://www.santander.com.mx> y <http://www.cnbv.gob.mx>

**Norma Angélica Castro Reyes**  
Directora General

**Emilio de Eusebio Saiz**  
Director General Adjunto de Intervención  
y Control de Gestión

**Octavio Medina Fraga**  
Director Ejecutivo  
Contraloría Filiales

**Juan Ramón Jiménez Lorenzo**  
Chief Audit Executive

## ESTADOS DE VARIACIONES EN EL CAPITAL CONTABLE

Santander Inclusión Financiera, S. A. de C. V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada, Grupo Financiero Santander México (subsidiaria de Banco Santander México, S. A.)  
(miles de pesos)

|   | CAPITAL CONTRIBUIDO |  | CAPITAL GANADO                            |                     | Total capital Contable |
|---|---------------------|--|---|---------------------|------------------------|
|   | Capital social      | Resultado de ejercicios anteriores definidos | Remediones por beneficios a los empleados | Resultado Neto      |                        |
| Saldos de apertura al 31 de julio de 2019                               | \$ 270,000          | \$ 437                                       | \$ -                                      | \$ (115,382)        | \$ 155,055             |
| <b>Movimientos inherentes a los propietarios-</b>                       |                     |  |   |                     |                        |
| Traspaso del resultado neto a resultado del ejercicio anterior          | -                   | (115,382)                                    | -   | 115,382             | -                      |
| Aumento de capital  | 230,000             | -  | -   | -                   | 230,000                |
| <b>Movimientos inherentes al reconocimiento de la pérdida integral-</b> |                     |  |   |                     |                        |
| Resultado neto  | -                   | -  | -   | (183,729)           | (183,729)              |
| Saldos al 31 de diciembre de 2019                                       | \$ 500,000          | (114,945)                                    | -   | (183,729)           | 201,326                |
| <b>Movimientos inherentes a los propietarios-</b>                       |                     |  |   |                     |                        |
| Traspaso del resultado neto a resultado del ejercicio anterior          |                     | (183,729)                                    | -   | 183,729             | -                      |
| Amortización de capital en su parte variable                            | (298,674)           | 298,674                                      | -   | -                   | -                      |
| Aumento de capital  | 150,000             | -  | -   | -                   | 150,000                |
| <b>Movimientos inherentes al reconocimiento de la pérdida integral-</b> |                     |  |   |                     |                        |
| Remediones por beneficios definidos a los empleados                     | -                   | -  | (743)                                     | -                   | (743)                  |
| Resultado neto  | -                   | -  | -   | (225,112)           | (225,112)              |
| <b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>                                | <b>\$ 351,326</b>   | <b>\$ -</b>                                  | <b>\$ (743)</b>                           | <b>\$ (225,112)</b> | <b>\$ 125,471</b>      |

"Los presentes estados de variaciones 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 reflejados todos los movimientos en las cuentas de capital contable derivados de las operaciones efectuadas por la SOFOM durante los períodos arriba mencionados, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables."

"Los presentes estados de variaciones en el capital contable fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben."

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

Los estados financieros adjuntos han sido publicados en las páginas de <https://www.santander.com.mx> y <http://www.cnbv.gob.mx>

**Norma Angélica Castro Reyes**  
Directora General

**Emilio de Eusebio Saiz**  
Director General Adjunto de Intervención  
y Control de Gestión

**Octavio Medina Fraga**  
Director Ejecutivo  
Contraloría Filiales

**Juan Ramón Jiménez Lorenzo**  
Chief Audit Executive

## ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

Santander Inclusión Financiera, S. A. de C. V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada, Grupo Financiero Santander México (subsidiaria de Banco Santander México, S. A.)  
(miles de pesos)

|   | Año que terminó el 31 de diciembre de |                  |
|---|---------------------------------------|------------------|
|   | 2020                                  | 2019             |
| Resultado neto  | \$ (225,112)                          | \$ (183,729)     |
| Ajuste por partidas que no implican flujo de efectivo -             |                                       |                  |
| Depreciación de inmuebles, mobiliario y equipo                      | 20,002                                | 10,215           |
| Amortización de activos intangibles                                 | 3,956                                 | -                |
| Otros   | (743)                                 | -                |
| Impuesto a la utilidad causados y diferidos                         | -                                     | -                |
|   | (201,897)                             | (173,514)        |
| <b>Actividades de operación:</b>                                    |                                       |                  |
| Cartera de crédito (Neto)   | (3,823)                               | (175,958)        |
| Otros activos operativos (Neto)                                     | (6,184)                               | (66,660)         |
| Préstamos interbancarios y de otros organismos                      | 97,966                                | 244,954          |
| Otros pasivos operativos  | (26,198)                              | 29,459           |
| Flujos netos de efectivo de actividades de operación                | (140,136)                             | (141,719)        |
| <b>Actividades de inversión:</b>                                    |                                       |                  |
| Pagos por adquisición de activos fijos y gastos de instalación      | (5,742)                               | (106,436)        |
| Pagos por adquisición de activos intangibles                        | (10,464)                              | -                |
| Flujos netos de efectivo de actividades de inversión                | (16,206)                              | (106,436)        |
| <b>Actividades de financiamiento:</b>                               |                                       |                  |
| Aportación de capital   | 150,000                               | 230,000          |
| Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento           | 150,000                               | 230,000          |
| (Decremento) incremento neto de efectivo y equivalentes de efectivo | (6,342)                               | (18,155)         |
| Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del período           | 10,959                                | 29,114           |
| <b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período</b>     | <b>\$ 4,617</b>                       | <b>\$ 10,959</b> |

"Los presentes estados 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 reflejados todos los ingresos y egresos derivados de las operaciones efectuadas por la SOFOM durante los periodos arriba mencionados, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables."

"Los presentes estados de resultados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben."

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

Los estados financieros adjuntos han sido publicados en las páginas de <https://www.santander.com.mx> y <http://www.cnbv.gob.mx>

**Norma Angélica Castro Reyes**  
Directora General

**Emilio de Eusebio Saiz**  
Director General Adjunto de Intervención  
y Control de Gestión

**Octavio Medina Fraga**  
Director Ejecutivo  
Contraloría Filiales

**Juan Ramón Jiménez Lorenzo**  
Chief Audit Executive

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Santander Inclusión Financiera, S. A. de C. V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada, Grupo Financiero Santander México (subsidiaria de Banco Santander México, S. A.)  
31 de diciembre de 2020 y 2019  
(miles de pesos)

### Nota 1 - Actividades y entorno económico y regulatorio

Santander Inclusión Financiera, S. A. de C. V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada, Grupo Financiero Santander México (la SOFOM) es subsidiaria de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México (el Banco) quien posee el 99.99% de las acciones representativas de capital social pagado de la SOFOM. La actividad principal de la SOFOM consiste en otorgar créditos sin garantía a personas físicas del sector popular y con esto lograr un impacto social a través de una oferta competitiva en el sector de microcréditos.

Las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y su operación están reguladas por la Ley de Instituciones de Crédito, Ley General de Sociedades Mercantiles, Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, así como por las reglas y disposiciones de carácter general que expidan las autoridades financieras en el ámbito de su competencia, quedando bajo la inspección y vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la Comisión) y de Banco de México (Banxico).

Con fecha del 1 de mayo del 2019 se dieron de alta los empleados en la SOFOM mismos que se encontraban dentro de la plantilla de las empresas que le prestaban servicios profesionales a la SOFOM, por lo que, a partir de dicha fecha, es responsable de las obligaciones de carácter laboral por riesgos profesionales, de seguridad social o de cualquier otra naturaleza.

#### Pandemia por el coronavirus SARS-CoV-2

Hacia finales de 2019, se informó por primera vez de una nueva cepa de coronavirus denominada SARS-CoV-2 (en adelante, "COVID-19"). En dicho período, se identificó un grupo de casos que presentaban síntomas por una "neumonía de causa desconocida" en Wuhan, la capital de la provincia de Hubei en la zona central de la República Popular China.

El 31 de diciembre de 2019, China alertó a la Organización Mundial de la Salud (OMS) de este nuevo coronavirus y el 31 de enero de 2020, el Comité de Emergencias del Reglamento Sanitario Internacional de la OMS declaró el brote como una "Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional". Desde entonces, el COVID-19 se ha extendido progresivamente alrededor del mundo, inicialmente en Asia, desde donde se trasladó hacia Europa, Estados Unidos de América y América Latina, entre otros. El 11 de marzo de 2020, la OMS declaró que el brote por COVID-19 puede caracterizarse como una pandemia.

En Estados Unidos de América y América Latina, la crisis de salud por COVID-19 comenzó después que, en Europa, por lo que su impacto fue mayor en México hacia finales del primer trimestre de 2020. A la fecha de emisión de estos estados financieros, aún no hay señales claras de una pronta recuperación.

El COVID-19 ha tenido un efecto significativo en la economía mundial. Países de todo el mundo respondieron a la pandemia por COVID-19 imponiendo una serie de medidas para tratar de contener su expansión e impacto, incluyendo el confinamiento de millones de personas, la implementación de cuarentenas masivas y otras medidas de contención, tales como restricciones de viaje, cancelación de reuniones públicas y la suspensión temporal de la mayor parte de la actividad económica. Las medidas adoptadas provocaron una notable disminución de la actividad económica global, interrupción en las cadenas de suministro, caídas en producción y demanda que derivaron en importantes caídas del Producto Interno Bruto (PIB) en los países más importantes del mundo, así como volatilidad del tipo de cambio, fuertes bajas y alta volatilidad en los mercados financieros y de materias primas a nivel mundial, entre otros.

Mientras que algunos países han comenzado a liberar los confinamientos, la reducción ha sido gradual y como resultado de la interrupción en las operaciones de las empresas, millones de empleados han perdido sus trabajos. Estas medidas tuvieron un impacto negativo y pueden seguir afectando a las empresas, participantes del mercado, contrapartes y clientes en los próximos años.

El gobierno mexicano y las autoridades regulatorias, incluida la Comisión y Banxico, han actuado para proteger a la economía, misma que se ha visto afectada como resultado de la pandemia por COVID-19. Actualmente, es difícil pronosticar la efectividad de las medidas tomadas para mitigar el impacto económico en México.

La prioridad de la SOFOM es resguardar la salud de sus empleados, clientes y accionistas, pero también apoyar en la mitigación del impacto económico y financiero originado por esta crisis de salud.

Preservar las funciones comerciales y clave de la SOFOM en condiciones de estrés es esencial para brindar servicios de alta calidad a los clientes. Para ello, la SOFOM cuenta con los planes de contingencia adecuados y necesarios. Los planes de contingencia aseguraron la continuidad operativa del negocio.

Desde el comienzo de la pandemia por COVID-19, la SOFOM ha estado apoyando activamente a sus clientes. A finales de marzo de 2020, la SOFOM implementó diversas medidas de apoyo emitidas por la Comisión (en adelante, "Programa de Apoyo" o "PGAD"), que incluye el diferimiento parcial o total de los pagos de capital y/o intereses hasta por cuatro meses, con posibilidad de extenderlos por dos meses más.

En cuanto a la red de sucursales, también se tomaron diversas medidas para asegurar el equilibrio entre la atención al cliente y la protección de los empleados, tales como: reducción de horarios de operación, cambio de turnos, limitación del número de clientes en una sucursal al mismo tiempo, entre otros.

## Nota 2 - Bases de preparación

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019 que se acompañan, han sido preparados de acuerdo con los criterios contables establecidos por la Comisión (Criterios Contables). Los Criterios Contables antes mencionados están contenidos en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito y en las Disposiciones de carácter general aplicables a la información financiera de las sociedades financieras de objeto múltiple, así como en los oficios generales y particulares que ha emitido la Comisión para tal efecto (las Disposiciones). (COVID-19)

De acuerdo con las Disposiciones, la elaboración de la información financiera de la SOFOM se ajustará a las Normas de Información Financiera (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 de contabilidad específico, tomando en consideración que la SOFOM realiza operaciones especializadas.

Para estos efectos, la SOFOM ha elaborado sus estados financieros conforme a la presentación requerida por la Comisión, los cuales tienen por objetivo presentar información sobre su situación financiera a una fecha determinada, reportar los resultados de sus operaciones, las modificaciones en la inversión de los propietarios en su carácter de accionistas y mostrar la manera en la que genera y utiliza el efectivo y los equivalentes de efectivo durante un periodo determinado, así como otros eventos económicos que le afectan que no necesariamente provengan de decisiones o transacciones derivadas de los accionistas. De conformidad con los Criterios Contables, a falta de un criterio contable específico de la Comisión o en un contexto más amplio, de las NIF, se deberán aplicar las bases de supletoriedad establecidas en la NIF A-8 "Supletoriedad" en el orden siguiente: a) las NIF y b) las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) aprobadas y emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board o IASB por sus siglas en inglés). Solo en caso de que las NIIF no den solución al reconocimiento contable de alguna transacción, se podrá optar por aplicar en primera instancia los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) aplicables en Estados Unidos de América o, en su caso, de manera posterior, cualquier norma de contabilidad que forme parte de un conjunto de normas formal y reconocido.

Para poder aplicar las bases de supletoriedad descritas anteriormente, se deben cubrir los requisitos respecto a una norma supletoria, las reglas de supletoriedad y las normas de revelación contenidos en el Criterio Contable A-4 "Aplicación supletoria a los criterios de contabilidad" emitido por la Comisión.

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. Adicionalmente, la Comisión podrá ordenar que los estados financieros de la SOFOM se difundan con las modificaciones pertinentes, en los plazos que al efecto establezca.

## Cambios en Criterios Contables de la Comisión 2020

El 4 de noviembre de 2019 se publicó una resolución modificatoria de la *“Resolución que modifica las disposiciones de carácter general aplicables a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas”*, la cual menciona que 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”* y D-2 *“Costos por contratos con clientes”*, 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”* de los Anexos 1, 4 y 5 que se modifican mediante el presente instrumento, entrarán en vigor el 1 de enero de 2021.

El 9 de noviembre de 2020, la Comisión decidió diferir hasta el 1 de enero de 2022 la entrada en vigor de los criterios de contabilidad aplicables a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple reguladas con motivo de la contingencia derivada de la pandemia por COVID-19, de las siguientes 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”*.

La SOFOM se encuentra analizando los efectos que tendrán estas modificaciones a los criterios de contabilidad aplicables.

### Criterios Contables Especiales emitidos con motivo de la contingencia sanitaria provocada por el virus SARS CoV-2

#### *Programas de apoyo a deudores por COVID-19*

La Asociación de Bancos de México (ABM) determinó apoyar a los clientes de las Instituciones de Crédito y SOFOMES del país, mediante la emisión de diversos programas para atenuar los efectos generados por la pandemia por COVID-19. Estos Programas de apoyo (PGAD) consistieron en diferir parcial o totalmente el pago de capital y/o intereses hasta por cuatro meses con posibilidad de extenderlo a dos meses adicionales. Para la implementación de los PGAD fue necesario solicitar a la Comisión la emisión de diversas medidas contables temporales que permitieran aplicar los PGAD, y que consistían principalmente en aprobar que la cartera crediticia sujeta al apoyo se considerara vigente contablemente durante el periodo de apoyo y que la modificación de las condiciones originales del crédito no se consideraran como reestructuras y/o renovaciones, así como por los efectos que se originan en la calificación de la cartera crediticia y su estimación preventiva de riesgos crediticios correspondiente, en el consumo de capital y en los reportes a las Sociedades de Información Crediticia (SIC)

Como resultado, el 27 de marzo de 2020 la Comisión, en colaboración con la SHCP, emitió diversas medidas contables temporales especiales (Criterios Contables Especiales) sobre préstamos otorgados a clientes con el fin de garantizar la estabilidad del Sistema Financiero en México ante la pandemia por COVID-19. Posteriormente, el 15 de abril de 2020, la CNBV emitió una serie de detalles y modificaciones que complementan los Criterios Contables Especiales.

La SOFOM implementó los PGAD para los clientes, que consistieron en el aplazamiento parcial o total del pago de capital y/o intereses por cuatro meses, sin cargos por intereses, con respecto al monto total exigido a los acreedores, incluidos accesorios.

Los Criterios Contables Especiales aplicaron a préstamos revolventes y no revolventes dirigidos a personas físicas, tales como: crédito automotriz, préstamos personales, crédito nómina, tarjeta de crédito y microcréditos; así como para créditos comerciales dirigidos a personas morales o personas físicas con actividad empresarial en sus diferentes modalidades, siempre y cuando el préstamo esté catalogado como cartera de préstamos vigente conforme los Criterios Contables al 28 de febrero de 2020.

Los Criterios Contables Especiales son aplicables siempre y cuando los beneficios sean implementados por la SOFOM a más tardar 120 días después de las fechas mencionadas anteriormente.

Cuando las reestructuras o renovaciones incluyan quitas, condonaciones, bonificaciones, o descuentos sobre el saldo del crédito que repercutan en menores pagos para los acreditados, como mecanismo para fortalecer la liquidez de estos últimos, se difirió la constitución de estimaciones preventivas para riesgos crediticios, relacionadas con el otorgamiento de quitas, condonaciones, bonificaciones y descuentos a los clientes.

Finalmente, aquellas modificaciones a las condiciones originales del crédito, en las que se ajusten los perfiles de riesgo del acreditado, y no impliquen un diferimiento total o parcial de principal y/o intereses y que no impliquen reestructuras que presenten cumplimiento de pago por el monto total exigible de principal e intereses, no serán consideradas como reestructuras, siempre que:

- Los préstamos estén registrados como cartera vigente al 28 de febrero de 2020.
- Los procedimientos contractuales de renovación o reestructuración finalicen a más tardar 120 días naturales después de la fecha indicada anteriormente.
- Se establece en dichas modificaciones que solo serán de aplicación por un período que no podrá exceder los seis meses, requiriéndose a las instituciones de crédito y SOFOMES que mantengan los perfiles de riesgo originalmente establecidos para cada crédito, de acuerdo con sus políticas y procedimientos.

En la aplicación de los Criterios Contables Especiales anteriores, las instituciones de crédito y SOFOMES deberán apegarse a las siguientes condiciones:

- No realizar modificaciones contractuales que consideren explícita o implícitamente la capitalización de intereses, ni el cobro de ningún tipo de comisión derivada de la reestructuración.
- En el caso de préstamos revolventes dirigidos a personas físicas, las líneas de crédito previamente autorizadas o pactadas a partir del 28 de febrero de 2020 no deben restringirse o disminuirse en más del cincuenta por ciento de la porción no utilizada de dichas líneas, ni cancelarse.
- No solicitar garantías adicionales ni su sustitución en caso de reestructuración.

Con el propósito de aplicar las facilidades regulatorias descritas con anterioridad, las instituciones de crédito y SOFOMES deben entregar a la Comisión, las condiciones generales de los PGAD otorgados a los clientes, así como un informe detallado de los préstamos, donde se desglosen las condiciones del crédito original y los beneficios otorgados con los Criterios Contables Especiales, dentro de los diez días hábiles siguientes a la finalización de cada mes, comenzando en marzo de 2020 junto con el proceso de documentación de los beneficios otorgados.

El 29 de junio de 2020, la Comisión emitió un documento donde decidió prorrogar hasta el 31 de julio de 2020 el período de aplicación de los Criterios Contables Especiales, así como incorporar los préstamos vigentes al 31 de marzo de 2020.

La SOFOM implementó diversos PGAD de acuerdo con los Criterios Contables Especiales con el fin de atender a los clientes que han tenido un efecto negativo en su economía derivado de la pandemia por COVID-19, conforme a lo siguiente:

Microcréditos:

Los pagos del crédito se suspendieron durante un periodo de 4 meses y se amplió el plazo original del crédito por 4 meses adicionales, manteniendo la composición del pago conforme el esquema contratado. Es necesario que el crédito se haya encontrado en situación vigente al 28 de febrero de 2020 y que se haya dispuesto antes de esa fecha. El cliente puede realizar pagos durante el periodo de suspensión (Nota 24).

La SOFOM considera lo establecido en el Criterio Contable B-6 “Cartera de Crédito” emitido por la Comisión respecto a la definición y tratamiento contable de la cartera de crédito vigente, cartera de crédito vencida, reestructuraciones y renovaciones.

#### **Cambios en las NIF emitidas por el CINIF aplicables a la SOFOM**

##### **2020**

##### **Criterio Contable A-2 “Aplicación de normas particulares”**

El 9 de noviembre de 2020 se publicó una Resolución modificatoria para las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, donde se amplía el plazo de aplicación de estas NIF al 1 de enero de 2022.

Las NIF que se incorporan a los Criterios Contables son las siguientes:

##### **NIF B-17 “Determinación del valor razonable”**

Establece las normas para la determinación del valor razonable y su revelación. Menciona que el valor razonable debe utilizar supuestos que los participantes del mercado usarían al fijar el precio de un activo o un pasivo en las condiciones actuales del mercado a una fecha determinada, incluyendo los supuestos sobre el riesgo. Se establece que se debe considerar el activo o pasivo particular que se está valuando, si es monetario y si es utilizado en combinación con otros activos o sobre una base independiente, el mercado en el que tendría lugar para el activo o el pasivo y la técnica o técnicas de valuación apropiadas para la determinación del valor razonable, así como maximizar el uso de datos de entrada observables relevantes y minimizar los datos de entrada no observables.

#### NIF C-3 “Cuentas por cobrar”

Establece las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento inicial y posterior de las cuentas por cobrar comerciales y las otras cuentas por cobrar en los estados financieros de una entidad económica. Especifica que las cuentas por cobrar que se basan en un contrato representan un instrumento financiero.

#### NIF C-9 “Provisiones, contingencias y compromisos”

Establece las normas de valuación, presentación y revelación de los pasivos, provisiones y compromisos, disminuyendo su alcance para reubicar el tema relativo a pasivos financieros en la NIF C-19 “Instrumentos financieros por pagar”. Se modificó la definición de pasivo, eliminando el concepto de “Virtualmente ineludible” e incluyendo el término “Probable”.

#### NIF C-16 “Deterioro de instrumentos financieros por cobrar”

Establece las normas de valuación, reconocimiento contable, presentación y revelación de las pérdidas por deterioro de instrumentos financieros por cobrar.

#### NIF C-19 “Instrumentos financieros por pagar”

Establece las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento inicial y posterior de las cuentas por pagar, préstamos y otros pasivos financieros en los estados financieros de una entidad económica. Se introducen los conceptos de “Costo amortizado” para valuar los pasivos financieros y el de “método de interés efectivo”, basado en la tasa de interés efectiva, para efectuar dicha valuación. Tanto los descuentos como los costos de emisión de un pasivo financiero se deducen del pasivo.

#### NIF C-20 “Instrumentos financieros para cobrar principal e interés”

Establece las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento inicial y posterior de los instrumentos de financiamiento por cobrar en los estados financieros de una entidad económica que realiza actividades de financiamiento. Descarta el concepto de “Intención de adquisición” y “Tenencia de los instrumentos financieros en el activo” para determinar su clasificación. Adopta el concepto de “Modelo de negocios de la administración”.

#### NIF D-1 “Ingresos por contratos con clientes”

Establece las normas de valuación, presentación y revelación de los ingresos que se incurren para obtener o cumplir los contratos con clientes. Se establecen los aspectos más significativos para el reconocimiento de los ingresos a través de la transferencia de control, identificación de las obligaciones a cumplir de un contrato, asignación del monto de la transacción y el reconocimiento de derechos de cobro.

#### NIF D-2 “Costos por contratos con clientes”

Establece las normas de valuación, presentación y revelación de los costos que surgen de contratos con clientes. Adicionalmente establece la normativa relativa al reconocimiento de los costos por contratos con clientes, e incorpora el tratamiento contable de los costos relacionados con contratos de construcción y fabricación de bienes de capital incluyendo los costos relacionados con contratos de clientes.

#### NIF D-5 “Arrendamientos”

Establece para el arrendatario un único modelo de reconocimiento de los arrendamientos que elimina la clasificación de arrendamientos como operativos o capitalizables, por lo que este debe reconocer los activos y pasivos de todos los arrendamientos con duración superior a 12 meses (a menos que el activo subyacente sea de bajo valor). Consecuentemente el impacto más importante, será un aumento en los activos bajo arrendamiento y en los pasivos financieros de un arrendatario, al reconocer un activo por derecho de uso del activo subyacente arrendado y un pasivo por arrendamiento que refleja la obligación de los pagos por arrendamiento a valor presente. El reconocimiento contable para el arrendador no tiene cambios y solo se adicionan algunos requerimientos de revelación.

La SOFOM se encuentra analizando el efecto que tendrá la adopción de estas NIF en la información financiera que presenta.

### 2019

#### *Mejoras a las NIF 2019*

A partir del 1 de enero de 2019 la SOFOM adoptó de manera prospectiva las siguientes Mejoras a las NIF emitidas por el CINIF, que entraron en vigor en la fecha antes mencionada. Estas Mejoras a las NIF no tuvieron una afectación importante en la información financiera que presenta la SOFOM.

NIF B-9 “*Información financiera a fechas intermedias*”. Se requiere revelar la información sobre el valor razonable de los instrumentos financieros para cobrar principal e intereses y los IFP, según se establece en las NIF C-20 y C-19 respectivamente; asimismo, se establecen eventos y transacciones específicas, en que se requiere su revelación, si son consideradas relevantes. Por otro lado, se requiere revelar el desglose de los ingresos procedentes de contratos con clientes requeridos en la NIF D-1 “*Contratos con clientes*”.

#### Autorización de los estados financieros

Los estados financieros adjuntos fueron autorizados, para su emisión el 27 de enero de 2021, por los funcionarios que firman al calce de los estados financieros con poder legal para autorizarlos.

### Nota 3 - Resumen de políticas de contabilidad significativas

A continuación se describen las políticas contables más importantes que sigue la SOFOM, las cuales han sido aplicadas consistentemente en los períodos que se presentan, a menos que se especifique lo contrario.

Los Criterios Contables requieren que la Administración de la SOFOM (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 efectuar las revelaciones que se requiere presentar en los mismos. La Administración considera que las estimaciones y supuestos utilizados fueron los adecuados en las circunstancias actuales, aun cuando pueden llegar a diferir de su efecto final.

#### Moneda de registro, funcional y de informe

Debido a que tanto la moneda de registro, como la funcional y la de informe de la SOFOM es el peso mexicano, no fue necesario realizar ningún proceso de conversión.

Los estados financieros se presentan en pesos mexicanos, que es la moneda de informe de la SOFOM.

#### Efectos de la inflación en la información financiera

Conforme a los lineamientos de la NIF B-10, Efectos de la inflación, a partir del 1 de enero de 2008 la economía mexicana se encuentra en un entorno no inflacionario al mantener una inflación acumulada de los últimos tres años inferior al 26% (límite máximo para definir que una economía debe considerarse como no inflacionaria). Consecuentemente, las cifras al 31 de diciembre de 2020 y 2019 de los estados financieros adjuntos, se presentan en pesos históricos.

A continuación se presentan los porcentajes de la inflación aplicando factores derivados de las Unidades de Inversión (UDI), según se indica:

|                                    |            | 31 de diciembre de |            |
|------------------------------------|------------|--------------------|------------|
|                                    | 2020       | 2019               | 2018       |
| UDI (en pesos)                     | \$6.605597 | \$6.399018         | \$6.226631 |
| Del año                            | 3.23%      | 2.77%              | 4.92%      |
| Acumulada en los últimos tres años | 11.3%      | 15.03%             | 15.71%     |

#### a. Compensación de activos financieros y pasivos financieros

Los activos financieros y pasivos financieros son objeto de compensación de manera que se presente en el balance general el saldo deudor o acreedor, según corresponda, si y solo si, se tiene el derecho contractual de compensar los importes reconocidos, y la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y cancelar simultáneamente el pasivo.

## **b. Disponibilidades**

Consisten principalmente en depósitos bancarios en cuentas de cheques, así como pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento. Se valúan a valor nominal y en el caso de moneda extranjera se valúan a su valor razonable con base en la cotización del cierre del ejercicio.

## **c. Cartera de crédito**

El saldo registrado en Cartera de crédito corresponde a créditos denominados microcréditos otorgados a personas físicas, cuyos recursos están destinados a financiar actividades de producción o comercialización de bienes o prestación de servicios en los que la fuente principal de pago la constituyen los ingresos obtenidos por dichas actividades y cuyos montos y plazos serán bajo algunas de las modalidades siguientes:

**Individual:** cuando el crédito es otorgado a un solo individuo y teniendo como límite máximo el monto equivalente en moneda nacional a 30,000 UDIS y un plazo máximo de tres años.

**Grupal:** Cuando el crédito sea otorgado a grupos de individuos que avalen los adeudos o se constituyan como deudores solidarios entre sí y teniendo como límite máximo el monto equivalente en moneda nacional de 11,500 UDIS por cada integrante del grupo y un plazo máximo de un año.

El saldo presentado en Cartera de crédito del balance general muestra los importes efectivamente otorgados al acreditado y, en su caso, el seguro que se hubiere financiado. Este saldo incorpora el monto de cualquier tipo de intereses que, conforme al esquema de pagos del crédito, se vayan devengando.

Los intereses cobrados por anticipado se reconocen como cobros anticipados en el rubro Créditos diferidos y cobros anticipados dentro del balance general. Dicho cobro anticipado se amortiza durante la vida del crédito bajo el método de línea recta contra los resultados del ejercicio en el rubro Ingresos por intereses.

En el caso de líneas de crédito que se hubieren otorgado, en las cuales no todo el monto autorizado esté ejercido, la parte no utilizada de las mismas se presenta en cuentas de orden en el balance general dentro del rubro Compromisos crediticios.

### **Cartera de crédito vigente**

La SOFOM tiene los siguientes criterios para clasificar los créditos como cartera vigente:

- Créditos que están al corriente en sus pagos tanto de principal como de intereses.
- Créditos que sus adeudos no han cumplido con los supuestos para considerarse cartera de crédito vencida.
- Créditos reestructurados o renovados que cuenten con evidencia de pago sostenido.
- Cartera de crédito vencida

La SOFOM tiene los siguientes criterios para clasificar los créditos no cobrados como cartera vencida cuando el principal, intereses o ambos, no hayan sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando lo siguiente:

- Si los adeudos consisten en créditos con pagos periódicos parciales de principal e intereses y presentan 90 o más días de vencidos.
- Si los adeudos consisten en créditos revolventes que presentan dos períodos mensuales de facturación o en caso de que el período de facturación sea distinto del mensual, 60 o más días de vencidos.

Se considera como reestructuración a 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 (por ejemplo: VSM o UDI);
  - Concesión de un plazo de espera respecto del cumplimiento de las obligaciones de pago conforme a los términos originales del crédito, o
  - Prórroga del plazo del crédito.

Una renovación es aquella operación en la que el saldo de un crédito se liquida parcial o totalmente, a través del incremento al monto original del crédito, o bien con el producto proveniente de otro crédito contratado con la misma entidad, en la que sea parte el mismo deudor, un obligado solidario de dicho deudor u otra persona que por sus nexos patrimoniales constituya riesgos comunes. No se considera renovado un crédito por las disposiciones que se efectúen durante la vigencia de una línea de crédito preestablecida, siempre y cuando el acreditado haya liquidado la totalidad de los pagos que le sean exigibles conforme a las condiciones originales del crédito.

Los créditos vencidos, reestructurados o renovados permanecerán dentro de la cartera vencida, en tanto no exista evidencia de pago sostenido. La evidencia de pago sostenido del crédito se demuestra con el cumplimiento por parte del acreditado del pago sin retraso del 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 periodos mayores a 60 días, el pago de una exhibición.

Para las reestructuraciones de créditos con pagos periódicos de principal e intereses cuyas amortizaciones son menores o iguales a 60 días en las que se modifique la periodicidad del pago a períodos menores, se considera el número de amortizaciones equivalentes a tres amortizaciones consecutivas del esquema original de pagos del crédito.

Si mediante una reestructura o renovación se consolidan diversos créditos otorgados a un mismo acreditado, se analiza cada uno de los créditos consolidados como si se reestructuraran o renovaran por separado y, si de tal análisis se concluye que uno o más de dichos créditos se habría traspasado a cartera vencida por efecto de dicha reestructura o renovación, entonces el saldo total del crédito consolidado se traspasa a cartera vencida.

El pago anticipado de las amortizaciones de créditos reestructurados o renovados, distintos de aquellos con pago único de principal al vencimiento, con independencia de que los intereses se paguen periódicamente o al vencimiento, no se considera pago sostenido. Tal es el caso de las amortizaciones de créditos reestructurados o renovados que se paguen sin haber transcurrido los días naturales equivalentes a los periodos requeridos conforme lo indicado anteriormente.

Los créditos vigentes distintos a aquellos con pago único de principal al vencimiento, con independencia de si el pago de los intereses es periódico o al vencimiento o disposiciones de crédito hechas al amparo de una línea, de forma independiente de la línea de crédito que las ampara, que se reestructuren o se renueven, sin que haya transcurrido al menos el 80% del plazo original del crédito, se considera que continúan siendo vigentes, únicamente cuando:

- a) El acreditado hubiere cubierto la totalidad de los intereses devengados a la fecha de la renovación o reestructuración.
- b) El acreditado hubiere cubierto el principal del monto original del crédito, que a la fecha de la renovación o reestructuración debió haber sido cubierto.

En caso de no cumplirse todas las condiciones descritas anteriormente, se consideran como vencidos desde el momento en que se reestructuren o renueven y hasta en tanto no exista evidencia de pago sostenido.

Los créditos vigentes distintos a aquellos con pago único de principal al vencimiento, con independencia de si el pago de los intereses es periódico o al vencimiento o disposiciones de crédito hechas al amparo de una línea, de forma independiente de la línea de crédito que las ampara, que se reestructuren o se renueven durante el transcurso del 20% final del plazo original del crédito, se consideran vigentes únicamente cuando el acreditado hubiere:

- a) Liquidado la totalidad de los intereses devengados a la fecha de la renovación o reestructuración;
- b) Cubierto el principal del monto original del crédito, que a la fecha de la renovación o reestructuración debió haber sido cubierto, y
- c) Cubierto el 60% del monto original del crédito.

En caso de no cumplirse todas las condiciones descritas anteriormente, se consideran como vencidos desde el momento en que se reestructuren o renueven y hasta en tanto no exista evidencia de pago sostenido.

Se considera cumplido el requisito relacionado con que el acreditado liquide la totalidad de los intereses devengados a la fecha de renovación o reestructuración mencionados en los incisos a) anteriores para considerar que un crédito continúa como vigente, cuando habiéndose cubierto el interés devengado a la última fecha de corte, el plazo transcurrido entre dicha fecha y la reestructura o renovación no exceda al menor entre la mitad del periodo de pago en curso y 90 días.

Los créditos vigentes con pagos periódicos parciales de principal e intereses que se reestructuren o renueven en más de una ocasión, permanecen en cartera vigente si en adición a las condiciones establecidas en los párrafos anteriores, según corresponda, se cuenta con elementos que justifiquen la capacidad de pago del deudor.

No se considera como reestructura a aquellas que presenten cumplimiento de pago por el monto total exigible de principal e intereses y únicamente modifiquen una o varias de las siguientes condiciones originales del crédito a la fecha de la reestructura.

- Garantías: únicamente cuando impliquen la ampliación o sustitución de garantías por otras de mejor calidad.
- Tasa de interés: cuando se mejore al acreditado la tasa de interés pactada.
- Moneda o unidad de cuenta: siempre y cuando se aplique la tasa correspondiente a la nueva moneda o unidad de cuenta.
- 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 periodo alguno.

Se suspende la acumulación de los intereses devengados de las operaciones crediticias, en el momento en que el saldo insoluto del crédito se considere como vencido. Por aquellos créditos que contractualmente capitalizan intereses al monto del adeudo, también se suspende la acumulación de intereses.

En tanto el crédito se mantenga en cartera vencida, el control de los intereses devengados se lleva en cuentas de orden. En caso de que dichos intereses vencidos sean cobrados, se reconocen directamente en el estado de resultados en el rubro Ingresos por intereses.

Por lo que respecta a los intereses devengados no cobrados correspondientes a créditos que se consideren como cartera vencida, se crea una estimación por un monto equivalente al total de estos, al momento de su traspaso como cartera vencida.

Tratándose de créditos vencidos en los que en su reestructuración se acuerde la capitalización de los intereses devengados no cobrados registrados previamente en cuentas de orden, se crea una estimación por el 100% de dichos intereses. La estimación se cancela cuando se cuente con evidencia de pago sostenido.

Se regresan a cartera vigente aquellos créditos vencidos en los que se liquidan totalmente los saldos pendientes de pago (principal e intereses, entre otros) o que, siendo créditos reestructurados o renovados, cumplen el pago sostenido del crédito.

### **Castigos, eliminaciones y recuperaciones de cartera de crédito**

La SOFOM 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.

Adicionalmente, la SOFOM puede optar por eliminar de su activo aquellos créditos vencidos que se encuentren provisionados al 100%, aún y cuando no cumplan las condiciones para ser castigados. Para tales efectos, se cancela el saldo insoluto del crédito contra la estimación preventiva para riesgos crediticios.

Cualquier recuperación derivada de créditos previamente castigados o eliminados se reconocerá en el estado de resultados dentro del rubro de “Estimaciones preventivas para riesgos crediticios”.

### **Quititas, condonaciones, bonificaciones y descuentos sobre la cartera**

Las quititas, condonaciones, bonificaciones y descuentos, es decir, el monto perdonado del pago del crédito en forma parcial o total se registra con cargo a la estimación preventiva para riesgos crediticios. En caso de que el importe de estas exceda el saldo de la estimación asociada al crédito, previamente se constituye la estimación correspondiente hasta por el monto de la diferencia.

#### **d. Comisiones cobradas y costos y gastos asociados**

Las comisiones que se reconocen con posterioridad al otorgamiento del crédito, aquellas que se generan como parte del mantenimiento de dichos créditos y/o las que se cobren con motivo de créditos que no hayan sido colocados, se registran en resultados en el momento que se devengan.

Las comisiones se reconocen en la fecha en que se devengan contra los resultados del ejercicio en el rubro Comisiones y tarifas cobradas. En el caso de que una parte o la totalidad de la contraprestación recibida por el cobro de la comisión correspondiente se reciban anticipadamente a la devengación del ingreso relativo, dicho anticipo deberá reconocerse como un pasivo.

Los costos y gastos asociados con el otorgamiento inicial del crédito se reconocen como un cargo diferido, los cuales se amortizan contra los resultados del ejercicio en el rubro Gastos por intereses, durante el mismo periodo contable en el que se reconocen los ingresos por comisiones cobradas por el otorgamiento del crédito.

Los costos y gastos asociados con el otorgamiento del crédito, son únicamente aquellos que son incrementales y relacionados directamente con actividades realizadas para otorgar el crédito, por ejemplo la evaluación crediticia del deudor, evaluación y reconocimiento de las garantías, negociaciones para los términos del crédito, preparación y proceso de la documentación del crédito, y cierre o cancelación de la transacción, incluyendo la proporción de la compensación a empleados directamente relacionada con el tiempo invertido en el desarrollo de esas actividades.

Cualquier otro costo o gasto distinto del antes mencionado, entre estos los relacionados con promoción, publicidad, clientes potenciales, administración de los créditos existentes (seguimiento, control, recuperaciones, etc.) y otras actividades auxiliares relacionadas con el establecimiento y monitoreo de las políticas de crédito se reconocen en los resultados del ejercicio conforme se devenguen en el rubro que corresponde de acuerdo con la naturaleza del costo o gasto.

**e. Estimación preventiva para riesgos crediticios**

La estimación preventiva para riesgos crediticios es la afectación que se realiza contra los resultados del ejercicio y que mide aquella porción del crédito que se estima no tendrá viabilidad de cobro. El monto de la estimación preventiva para riesgos crediticios se determina con base en las diferentes metodologías establecidas o autorizadas por la Comisión para cada tipo de crédito mediante disposiciones de carácter general, así como por las estimaciones adicionales requeridas en diversas reglamentaciones y las ordenadas y reconocidas por la Comisión, reconociéndose en los resultados del ejercicio del periodo que corresponda.

Las estimaciones adicionales reconocidas por la Comisión a que se refiere el párrafo anterior, son aquellas que se constituyen para cubrir riesgos que no se encuentran previstos en las diferentes metodologías de calificación de la cartera crediticia.

La SOFOM reconoce la estimación preventiva para riesgos crediticios con base en lo siguiente:

**Cartera de microcréditos**

La SOFOM califica, constituye y registra la estimación preventiva para riesgos crediticios correspondiente a la cartera crediticia de consumo relativa a operaciones de microcréditos considerando los conceptos siguientes:

|   |   |                    |                          |         |                             |           |                                  |         |                                 |
|---|---|--------------------|--------------------------|---------|-----------------------------|-----------|----------------------------------|---------|---------------------------------|
| <b>Concepto</b>   | <b>Descripción</b>  |                    |                          |         |                             |           |                                  |         |                                 |
| Saldo a pagar   | Importe exigible de la deuda a la fecha de corte en la cual inicia el periodo de pago que el acreditado tiene por pagar la SOFOM.   |                    |                          |         |                             |           |                                  |         |                                 |
| Pago realizado  | Suma de los pagos realizados por el acreditado en el periodo de pago.   |                    |                          |         |                             |           |                                  |         |                                 |
| Límite de crédito   | Límite máximo autorizado de la línea de crédito a la fecha de corte en la cual inicia el período de pago.   |                    |                          |         |                             |           |                                  |         |                                 |
| Pago mínimo exigido   | Monto mínimo a la fecha de corte en la cual inicia el periodo de pago que el acreditado deberá cubrir para cumplir su obligación contractual.   |                    |                          |         |                             |           |                                  |         |                                 |
| Impago  | <p>Evento que se presenta cuando el pago realizado por el acreditado no alcanza a cubrir el pago mínimo exigido por la SOFOM en el respectivo estado de cuenta.</p> <p>Para estimar el número de impagos, la SOFOM debe aplicar la siguiente tabla de equivalencias dependiendo de la frecuencia de facturación del producto:</p> <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td><b>Facturación</b></td> <td><b>Numero de impagos</b></td> </tr> <tr> <td>Mensual</td> <td>1 Impago mensual = 1 Impago</td> </tr> <tr> <td>Quincenal</td> <td>1 Impago quincenal = 0.5 Impagos</td> </tr> <tr> <td>Semanal</td> <td>1 Impago semanal = 0.25 Impagos</td> </tr> </table> | <b>Facturación</b> | <b>Numero de impagos</b> | Mensual | 1 Impago mensual = 1 Impago | Quincenal | 1 Impago quincenal = 0.5 Impagos | Semanal | 1 Impago semanal = 0.25 Impagos |
| <b>Facturación</b>  | <b>Numero de impagos</b>  |                    |                          |         |                             |           |                                  |         |                                 |
| Mensual   | 1 Impago mensual = 1 Impago   |                    |                          |         |                             |           |                                  |         |                                 |
| Quincenal   | 1 Impago quincenal = 0.5 Impagos  |                    |                          |         |                             |           |                                  |         |                                 |
| Semanal   | 1 Impago semanal = 0.25 Impagos   |                    |                          |         |                             |           |                                  |         |                                 |
| Monto a pagar   | Monto correspondiente a la suma de los importes a pagar de todas las obligaciones contractuales que el acreditado tiene en el periodo de pago.  |                    |                          |         |                             |           |                                  |         |                                 |
| Monto a pagar reportado en las sociedades de información crediticia | Monto correspondiente a la suma de los importes a pagar de todas las obligaciones contractuales que el acreditado tiene con la totalidad de sus acreedores registrados en las sociedades de información crediticia autorizadas, sin incluir los importes a pagar por concepto de créditos de la cartera crediticia a la vivienda ni aquellos denominados por la sociedad de información crediticia como “sin límite preestablecido”.  |                    |                          |         |                             |           |                                  |         |                                 |
| Antigüedad del acreditado   | Número de meses enteros transcurridos desde la apertura del primer producto crediticio dentro de la SOFOM hasta la fecha de cálculo de reservas.  |                    |                          |         |                             |           |                                  |         |                                 |

El monto total de la estimación preventiva para riesgos crediticios a constituir por la SOFOM para la cartera crediticia de consumo relativa a operaciones de microcréditos, será igual a la sumatoria de la estimación preventiva para riesgos crediticios de cada crédito, obtenida esta última conforme a lo siguiente:

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

En donde:

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

Pli = Probabilidad de Incumplimiento del i-ésimo crédito.

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

Eli = Exposición al Incumplimiento del i-ésimo crédito.

Para calcular la estimación preventiva para riesgos crediticios la SOFOM determina la PI, la SPi y la Eli. El porcentaje que se utilice para determinar la estimación preventiva para riesgos crediticios a constituir por cada crédito será igual al producto de multiplicar la Pli por la SPi. El monto de la estimación preventiva para riesgos crediticios a constituir se obtiene de multiplicar el resultado obtenido anteriormente por la Eli.

#### **f. Otras cuentas por cobrar (Neto)**

La SOFOM tiene la política de reservar contra sus resultados las cuentas por cobrar identificadas, a los 90 días siguientes al registro inicial y no identificadas dentro de los 60 días siguientes al registro inicial, y/o aquellas partidas que, de origen, se tiene conocimiento de su irrecuperabilidad.

#### **g. Propiedades, mobiliario y equipo (Neto)**

Los inmuebles, los gastos de instalación se registran a su costo de adquisición.

El mobiliario y equipo se registra a su costo de adquisición, y su depreciación se registra aplicando, al costo de adquisición un porcentaje determinado con base en la vida útil estimada de los mismos, y bajo el método de línea recta.

#### **h. Impuestos a la utilidad**

El ISR se registra en los resultados del año en que se causa. Para reconocer el impuesto diferido se determina sí, con base en proyecciones financieras y fiscales, la SOFOM causará ISR y reconoce el impuesto diferido correspondiente. La SOFOM determina el impuesto diferido sobre las diferencias temporales, las pérdidas fiscales y los créditos fiscales, desde el reconocimiento inicial de las partidas y al final de cada período. El impuesto diferido derivado de las diferencias temporales se reconoce utilizando el método de activos y pasivos, que es aquel que compara los valores contables y fiscales de los activos y pasivos. De esa comparación surgen diferencias temporales, tanto deducibles como acumulables, que, sumadas a las pérdidas fiscales por amortizar, se les aplica la tasa fiscal a las que se reversarán las partidas. Los importes derivados de estos tres conceptos corresponden al activo o pasivo por impuesto diferido reconocido.

**i. Participación de los Trabajadores en la Utilidad (PTU) diferida**

El reconocimiento de la PTU diferida se efectúa con base en el método de activos y pasivos con enfoque integral, el cual consiste en reconocer una PTU diferida para todas las diferencias entre los valores contables y fiscales de los activos y pasivos, en donde es probable su pago o recuperación. La PTU diferida identificada con otras partidas integrales que no han sido identificadas como realizadas, se presenta en el capital contable y se reclasificarán a los resultados del año conforme se vayan realizando.

**j. Provisiones**

Se reconocen cuando se tiene una obligación presente como resultado de un evento pasado, que resulte probablemente en la salida de recursos económicos y que pueda ser estimada razonablemente.

**k. Préstamos interbancarios y de otros organismos**

El rubro de “Préstamos interbancarios y de otros organismos” incluye préstamos bancarios de corto y largo plazo. Los intereses se reconocen en los resultados del ejercicio conforme se devengan.

**l. Beneficios a los empleados**

Como se menciona en la Nota 1, a partir del 1 de mayo de 2019 la Institución asumió todas las obligaciones y responsabilidades de carácter laboral y materias relacionadas de sus empleados, de conformidad con la Ley Federal de Trabajo (LFT).

Los beneficios otorgados por la Institución a sus empleados, incluyendo los planes de beneficios se describen a continuación:

- i. Los beneficios directos (sueldos, tiempo extra, vacaciones, días festivos y permisos de ausencia con goce de sueldo, etc.) se reconocen en los resultados conforme se devengan y sus pasivos se expresan a su valor nominal, por ser de corto plazo. En el caso de ausencias retribuidas conforme a las disposiciones legales o contractuales, estas no son acumulativas.
- ii. Los beneficios post-empleo son remuneraciones acumulativas que generan beneficios futuros a los empleados, que ofrece la Institución a cambio de servicios actuales del empleado, cuyo derecho se otorga al empleado durante su relación laboral, y se adquiere por el empleado y/o beneficiarios al momento del retiro de la Compañía y/o al alcanzar la edad de jubilación o retiro u otra condición de elegibilidad.

Los beneficios post-empleo se clasifican en:

Planes de contribución definida: son planes de pensiones mediante los cuales la SOFOM paga contribuciones fijas a una entidad por separado. La SOFOM no tiene obligaciones legales o asumidas para pagar por contribuciones adicionales si el fondo no mantiene suficientes activos para realizar el pago a todos los empleados de los beneficios relacionados con el servicio en los periodos actuales y pasados. Las contribuciones se reconocen como gastos por beneficios a empleados en la fecha que se tiene la obligación de la aportación.

Planes de pensiones por beneficios definidos: son planes en los que la responsabilidad de la Institución termina hasta la liquidación de los beneficios y cuyos montos se determinan con base en una fórmula o un esquema establecido en el mismo plan de beneficios (beneficios por prima de antigüedad que recibirá un empleado a su retiro, pensiones, etc.), dependen de uno o más factores, tales como edad del empleado, años de servicio y compensación.

La Institución no tiene planes de beneficios a los empleados de contribución definida a excepción de las requeridas por las Leyes de seguridad social.

El valor presente de las OBD se determina al descontar los flujos estimados de efectivo futuros utilizando las tasas de descuento, de conformidad con la NIF D-3, que están denominados en la moneda en que los beneficios serán pagados, y que tienen vencimientos que se aproximan a los términos del pasivo por pensiones.

Las remediones son ganancias o pérdidas del plan, obtenidas entre los activos y pasivos por beneficios definidos, las cuales deben reconocerse en los ORI, reconociéndose posteriormente y de forma paulatina en la utilidad o pérdida neta, basándose en la vida laboral remanente promedio, eliminando el enfoque del corredor o banda de fluctuación y en la misma proporción en que se disminuye la OBD y los Activos del Plan (AP) procedentes de una liquidación anticipada de obligaciones, una modificación al plan y/o una reducción de personal.

#### **m. Pérdida integral**

El importe de la pérdida integral que se presenta en el estado de variaciones en el capital contable, es el efecto de transacciones distintas a las efectuadas por los accionistas de la SOFOM durante el período y está representado por el resultado neto.

#### **n. Margen financiero**

El margen financiero de la SOFOM 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, contractualmente denominados intereses.

Se consideran gastos por intereses, los intereses derivados de los préstamos bancarios y de otros organismos clasificadas como pasivo.

De igual manera, se consideran como gastos por intereses a la amortización de los costos y gastos asociados por el otorgamiento del crédito, en su caso.

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

**o. Cuentas de orden**

Al pie del balance general se presentan aquellas situaciones o eventos que, de acuerdo con la definición de activos, pasivos y capital contable, no deben incluirse dentro de dichos conceptos en el balance general, pero que proporcionen información sobre alguno de los siguientes eventos:

*Activos y pasivos contingentes:*

Se registra el importe de las sanciones financieras determinadas por una autoridad administrativa o judicial, incluyendo la Comisión, hasta que el momento en que la obligación de pagar estas multas se cumple y después de que el proceso de apelación se ha agotado.

*Compromisos crediticios:*

El saldo representa el importe de las líneas de crédito otorgadas a clientes, no dispuestas. Las partidas registradas en esta cuenta están sujetas a calificación.

*Intereses devengados no cobrados derivados de cartera vencida:*

Se registran los intereses devengados en cuentas de orden a partir de que un crédito de cartera vigente es traspasado a cartera vencida.

*Otras cuentas de registro:*

En esta cuenta se registran los importes de los castigos.

#### Nota 4 - Disponibilidades

Al 31 de diciembre, las disponibilidades se integran como sigue:

|                        | <b>2020</b>     | <b>2019</b>      |
|------------------------|-----------------|------------------|
| Disponibilidades       | \$ 4,427        | \$ 10,959        |
| Otras disponibilidades | 190             | -                |
| <b>Total</b>           | <b>\$ 4,617</b> | <b>\$ 10,959</b> |

Las disponibilidades consisten en una chequera con un saldo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 de \$4,427 y \$10,959, respectivamente y un excedente de efectivo en un pagaré con rendimiento liquidable al vencimiento (PRLV), con vencimientos diarios, por \$190 y \$0, respectivamente.

En 2020 y 2019 los rendimientos por dichas inversiones ascienden a \$71 y \$2,650, respectivamente.

#### Nota 5 - Cartera de crédito

A continuación se detallan los préstamos otorgados por tipo de crédito al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

|             | <b>Cartera<br/>vigente</b> | <b>Cartera<br/>vencida</b> | <b>Total<br/>cartera</b> |
|-------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| <b>2020</b> |                            |                            |                          |
| Individual  | \$ 11                      | \$ 2                       | \$ 13                    |
| Grupal      | 252,460                    | 28,558                     | 281,018                  |
|             | <b>\$ 252,471</b>          | <b>\$ 28,560</b>           | <b>\$ 281,031</b>        |
| <b>2019</b> |                            |                            |                          |
| Individual  | \$ 87                      | \$ 5,495                   | \$ 5,582                 |
| Grupal      | 255,506                    | 11                         | 255,517                  |
|             | <b>\$ 255,593</b>          | <b>\$ 5,506</b>            | <b>\$ 261,099</b>        |

La tasa promedio de colocación durante 2020 y 2019 fue de 80% y 77%, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existe cartera reestructurada y/o renovada.

## Nota 6 - Estimación preventiva para riesgos crediticios

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se mantiene una estimación para riesgos crediticios por \$34,295 y \$18,186, respectivamente, que se asignó como se muestra a continuación:

|                      | 2020             |                  | 2019            |                  |
|----------------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|
|                      | Cartera vigente  | Cartera vencida  | Cartera vigente | Cartera vencida  |
| Individual           | \$ 2             | \$ 1             | \$ 6            | \$ 22            |
| Grupal               | 10,341           | 23,951           | 6,337           | 11,821           |
|                      | <b>\$ 10,343</b> | <b>\$ 23,952</b> | <b>\$ 6,343</b> | <b>\$ 11,843</b> |
| <b>Total cartera</b> |                  |                  |                 |                  |
|                      |                  |                  |                 | <b>\$ 34,295</b> |
|                      |                  |                  |                 | <b>\$ 18,186</b> |

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la SOFOM mantenía una estimación preventiva para riesgos crediticios equivalente al 4.10% y 2.48%, respectivamente, de la cartera vigente.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la SOFOM mantiene una estimación preventiva para riesgos crediticios equivalente al 83.87% y 215.09%, respectivamente, de la cartera vencida.

La estimación preventiva resultado de la calificación de cartera al 31 de diciembre de 2020 y 2019 registrada en el mismo período, así como las reservas adicionales se integran como sigue:

| Grado de riesgo del crédito                           | 2020  |                                   | 2019  |                                   |
|---|---|-----------------------------------|---|-----------------------------------|
|   | Clasificación de la cartera por grado de riesgo | Monto de la estimación registrada | Clasificación de la cartera por grado de riesgo | Monto de la estimación registrada |
| A   | \$ 230,125                                      | \$ (4,686)                        | \$ 222,713                                      | \$ (5,007)                        |
| B   | 7,654   | (369)                             | 7,321   | (370)                             |
| C   | 5,408   | (533)                             | 9,755   | (966)                             |
| D   | 1,995   | (432)                             | 5,784   | (1,313)                           |
| E   | 35,849  | (28,275)                          | 15,526  | (10,530)                          |
| Cartera base de calificación                          | 281,031   | (34,295)                          | 261,099   | (18,186)                          |
| <b>Cartera de crédito (Neto)</b>                      | <b>\$ 281,031</b>                               |                                   | <b>\$ 261,099</b>                               |                                   |
| <b>Estimación preventiva para riesgos crediticios</b> |   | <b>\$ (34,295)</b>                |   | <b>\$ (18,186)</b>                |

La cartera clasificada en el grado de riesgo “D” y “E” es identificada como cartera emproblemada.

A continuación se muestra el movimiento de provisiones preventivas para riesgos crediticios por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

|                                    | <b>2020</b>      | <b>2019</b>      |
|------------------------------------|------------------|------------------|
| Saldo inicial                      | \$ 18,186        | \$ 2,944         |
| Provisiones con cargo (crédito) a: |                  |                  |
| Resultados                         | 62,195           | 22,699           |
| Castigos y quitas                  | (46,086)         | (7,457)          |
| <b>Saldo final</b>                 | <b>\$ 34,295</b> | <b>\$ 18,186</b> |

### Nota 7 - Otras cuentas por cobrar (Neto)

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 las otras cuentas por cobrar se integran como sigue:

|   | <b>2020</b>      | <b>2019</b>      |
|---|------------------|------------------|
| Impuestos acreditables                  | \$ 48,117        | \$ 54,054        |
| Otras cuentas por cobrar                | 37,803           | 29,320           |
|   | 85,920           | 83,374           |
| Estimación para cuentas de cobro dudoso | -                | (381)            |
| <b>Total</b>                            | <b>\$ 85,920</b> | <b>\$ 82,993</b> |

### Nota 8 - Propiedades, Mobiliario y equipo (Neto)

Al 31 de diciembre de 2020 el saldo se integra como sigue:

|                        | <b>Mobiliario<br/>y equipo<br/>de oficina</b> |               | <b>Equipo<br/>de cómputo</b> |              | <b>Equipo de<br/>transporte</b> |              | <b>Gastos de<br/>instalación</b> |                | <b>Obras<br/>en proceso</b> |          | <b>Total</b>      |
|------------------------|---|---------------|------------------------------|--------------|---------------------------------|--------------|----------------------------------|----------------|-----------------------------|----------|-------------------|
| Costo                  | \$  | 16,145        | \$                           | 12,812       | \$                              | 3,402        | \$                               | 152,608        | \$                          | -        | \$ 184,967        |
| Depreciación acumulada |   | (2,761)       |                              | (4,281)      |                                 | (1,356)      |                                  | (24,379)       |                             | -        | (32,777)          |
| <b>Saldo neto</b>      | <b>\$</b>                                     | <b>13,384</b> | <b>\$</b>                    | <b>8,531</b> | <b>\$</b>                       | <b>2,046</b> | <b>\$</b>                        | <b>128,229</b> | <b>\$</b>                   | <b>-</b> | <b>\$ 152,190</b> |

Al 31 de diciembre de 2019 el saldo se integra como sigue:

|                        | Mobiliario<br>y equipo<br>de oficina | Equipo<br>de cómputo | Equipo de<br>transporte | Gastos de<br>instalación | Obras<br>en proceso | Total             |
|------------------------|--------------------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------|
| Costo                  | \$ 15,354                            | \$ 8,614             | \$ 3,402                | \$ 139,653               | \$ 12,202           | \$ 179,225        |
| Depreciación acumulada | (1,175)                              | (1,335)              | (675)                   | (9,590)                  | -                   | (12,775)          |
| <b>Saldo neto</b>      | <b>\$ 14,179</b>                     | <b>\$ 7,279</b>      | <b>\$ 2,727</b>         | <b>\$ 130,063</b>        | <b>\$ 12,202</b>    | <b>\$ 166,450</b> |

Los porcentajes de depreciación y amortización anual se indican a continuación:

|                                 | (%) |
|---------------------------------|-----|
| Mobiliario y equipo de oficinas | 10  |
| Equipo de cómputo               | 25  |
| Equipo de transporte terrestre  | 20  |
| Gastos de instalación           | 10  |

## Nota 9 - Otros activos

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 los otros activos se integran como sigue:

|                                     | 2020             | 2019             |
|-------------------------------------|------------------|------------------|
| Software y desarrollos informáticos | \$ 17,980        | \$ 11,472        |
| Rentas pagadas por anticipado       | 62               | 17               |
| Otros pagos anticipados             | 3,278            | 66               |
| <b>Total</b>                        | <b>\$ 21,320</b> | <b>\$ 11,555</b> |

## Nota 10 - Préstamos bancarios

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los préstamos bancarios se integran como sigue:

| Corto Plazo          | (Meses)  | Tasa de interés      | 2020              | 2019              |
|----------------------|----------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                      |          | Saldo inicial        | \$ 244,954        | \$ -              |
| Línea con el Banco   | 12 meses | Tasa Variable (TIIE) | 930,372           | 263,888           |
| Pagos                |          |                      | (850,400)         | (22,000)          |
| Intereses devengados |          |                      | 17,994            | 3,066             |
| <b>Total</b>         |          |                      | <b>\$ 342,920</b> | <b>\$ 244,954</b> |

Con fecha 19 de agosto de 2020, la SOFOM contrató una línea de crédito con el Banco por un importe de \$900,000 con vencimiento al 19 de agosto de 2021 a una tasa TIIE más 42 puntos.

Con fecha 19 de agosto de 2019, la SOFOM contrató una línea de crédito con el Banco por un importe de \$300,000 con vencimiento al 19 de agosto de 2020 a una tasa TIIE más 42 puntos.

## Nota 11 - Acreedores diversos y otras cuentas por pagar:

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se integran como sigue:

|  | 2020             | 2019             |
|--|------------------|------------------|
| Provisiones de nómina                  | \$ 19,666        | \$ 24,426        |
| Acreedores diversos                    | 10,080           | 25,717           |
| Provisiones para obligaciones diversas | 9,606            | 14,064           |
| Rentas                                 | 2,096            | 1,761            |
| Impuestos a cargo                      | 944              | 2,622            |
| <b>Total</b>                           | <b>\$ 42,392</b> | <b>\$ 68,590</b> |

## Nota 12 - Transacciones y saldos con compañías relacionadas

En virtud que la SOFOM forma parte de Grupo Financiero Santander, lleva a cabo, operaciones de importancia entre empresas relacionadas tales como, préstamos bancarios, inversiones en valores, prestación de servicios, etc., la mayoría de las cuales originan ingresos a una entidad y egresos a otra.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los principales saldos por cobrar y pagar con compañías relacionadas de la SOFOM ascienden a:

|   | 2020       | 2019       |
|---|------------|------------|
| Activos:                                  |            |            |
| Disponibilidades:                         |            |            |
| <b>Banco Santander México, S. A.</b>      | \$ 4,427   | \$ 10,959  |
| Otras disponibilidades:                   |            |            |
| <b>Banco Santander México, S. A.</b>      | \$ 190     | \$ -       |
| Cuentas por cobrar:                       |            |            |
| <b>Banco Santander México, S. A.</b>      | \$ 6,408   | \$ -       |
| Pasivos:                                  |            |            |
| Préstamos interbancarios:                 |            |            |
| <b>Banco Santander México, S. A.</b>      | \$ 342,920 | \$ 244,954 |
| Servicios administrativos por pagar:      |            |            |
| <b>Banco Santander México, S. A.</b>      | \$ 1,536   | \$ -       |
| <b>Santander Global Technology, S. L.</b> | \$ 3,889   | \$ -       |

Las principales transacciones realizadas con sus compañías relacionadas y afiliadas (a valores nominales) durante el ejercicio de 2020 y 2019 son como sigue:

|  | 2020      | 2019      |
|--|-----------|-----------|
| <b>Ingresos por:</b>   |           |           |
| <b>Intereses ganados por inversión:</b>                          |           |           |
| Banco Santander México, S. A.                                    | \$ 71     | \$ 2,650  |
| <b>Comisión administración cartera:</b>                          |           |           |
| Banco Santander México, S. A.                                    | \$ 6,250  | \$ -      |
| <b>Egresos por:</b>  |           |           |
| <b>Intereses pagados por préstamos:</b>                          |           |           |
| Banco Santander México, S. A.                                    | \$ 17,994 | \$ 3,066  |
| <b>Servicios administrativos:</b>                                |           |           |
| Banco Santander México, S. A.                                    | \$ 17,204 | \$ 16,277 |
| Gesban México Servicios Administrativos Globales, S. A. de C. V. | \$ 5,796  | \$ 5,594  |
| Santander Tecnología México, S. A. de C. V.                      | \$ -      | \$ 2,103  |
| Santander Servicios Corporativos, S. A. de C. V.                 | \$ -      | \$ 16,089 |
| Santander Servicios Especializados, S. A. de C. V.               | \$ -      | \$ 5,701  |
| Santander Global Facilities, S. A. de C. V.                      | \$ 792    | \$ 865    |
| <b>Subarrendamientos:</b>  |           |           |
| Banco Santander México, S. A.                                    | \$ 1,102  | \$ 2,066  |
| <b>Comisiones y tarifas pagadas:</b>                             |           |           |
| Banco Santander México, S. A.                                    | \$ 1,452  | \$ 3,353  |

Las disponibilidades con compañías relacionadas consisten en una chequera con un saldo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 de \$4,427 y \$10,959, respectivamente, y un excedente de efectivo en pagaré con rendimiento liquidable al vencimiento por \$190 y \$0, siendo un total de \$4,617 y \$10,959, respectivamente.

La SOFOM tiene contratada con el Banco, una línea de crédito por la cual reconoce un pasivo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 por el monto de capital e intereses que adeuda al Banco por \$342,920 y \$244,954, respectivamente y el correspondiente gasto por intereses que se registran en el rubro “Gastos por intereses” por \$17,994 y \$3,066 por 2020 y 2019 respectivamente.

La SOFOM firmó un contrato de prestación de servicios administrativos con el Banco, por lo que la SOFOM registró durante 2020 y 2019 un gasto por \$17,204 y \$16,277, y reconoció una cuenta por pagar por este concepto al 31 de diciembre de 2020 y de 2019, por un importe de \$1,536 y \$0, respectivamente.

Asimismo, reconoció una cuenta por pagar por prestación de servicios al 31 de diciembre de 2020 y de 2019, por un importe de \$3,889 y \$0 con Santander Global Technology, S. L., respectivamente.

La SOFOM celebró un contrato de subarrendamiento con el Banco. El gasto por este concepto, durante 2020 y 2019, asciende a \$1,102 y \$2,066, respectivamente.

Durante 2020 y 2019, la SOFOM registró gastos por \$5,796 y \$5,594 con Gesban México Servicios Administrativos Globales, S. A. de C. V., quien le provee de servicios administrativos. Durante 2019 la SOFOM tenía un contrato con Santander Servicios Corporativos, S. A. de C. V., y otro con Santander Servicios Especializados, S. A. de C. V. por concepto de prestación de servicios. Durante 2019 reconoció un gasto por \$16,089 y \$5,701 con Santander Servicios Corporativos, S. A. de C. V. y Santander Servicios Especializados, S. A. de C. V., respectivamente. Adicionalmente reconoció un gasto por \$792 y \$865, con Santander Global Facilities, S. A. de C. V., respectivamente. En 2020 la SOFOM dejó de tener relación de servicios administrativos con Santander Servicios Especializados, S. A. de C. V. y Santander Servicios Corporativos, S. A. de C. V. debido a que, a partir de mayo de 2019, los empleados forman parte de la SOFOM, de acuerdo a lo que se menciona en la Nota 1.

La SOFOM tiene registrado un gasto durante 2020 y 2019 por \$0 y \$2,103 respectivamente, derivado del contrato celebrado con Santander Tecnología México, S. A. de C. V. por prestación de servicios. En el ejercicio 2020 no se registraron gastos con Santander Tecnología México, S.A. de C. V. debido a que se cambió de proveedor por Uninet.

El 8 de mayo de 2020 la SOFOM firmó un contrato con el Banco con vigencia de un año, donde este último le pagará una comisión a la SOFOM por la administración de los créditos a la palabra que otorgó el Gobierno Federal derivados de la emergencia sanitaria. Ambas partes acuerdan que la contraprestación estará integrada por un pago único por \$2,200.00, un 0.9% sobre la cobranza de dichos créditos que el Banco y la SOFOM recauden por concepto de reembolso, y la cantidad que la SOFOM gaste por concepto de mensajería y la administración en el sistema operativo, de los créditos.

**Nota 13 - Beneficios a los empleados:**

De acuerdo con la Ley Federal de Trabajo, la SOFOM tiene obligaciones por concepto de indemnizaciones, primas de antigüedad y beneficios adicionales pagaderas a empleados que dejen de prestar sus servicios bajo ciertas circunstancias. La SOFOM registra anualmente el Costo Neto del Periodo (CNP) para crear el Pasivo Neto Proyectado (PNP) por prima de antigüedad, indemnizaciones y beneficios adicionales, 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.

Los valores presentes de estas obligaciones y las tasas utilizadas para su cálculo son:

|  | <b>2020</b>     | <b>2019</b>     |
|--|-----------------|-----------------|
| Obligaciones por beneficios adquiridos         | \$ 3,196        | \$ -            |
| Costo neto del periodo                         | 2,460           | 1,312           |
| Efecto neto de remediciones reconocidas en ORI | 743             | -               |
| Adopción de la norma                           | -               | 2,845           |
| Pagos con cargo a la reserva                   | (1,443)         | (961)           |
| <b>Pasivo neto proyectado</b>                  | <b>\$ 4,956</b> | <b>\$ 3,196</b> |

**a. Tasas nominales utilizadas en los cálculos actuariales son:**

|  | <b>2020</b> | <b>2019</b> |
|--|-------------|-------------|
|  | <b>%</b>    | <b>%</b>    |
| Descuento de las obligaciones por beneficios proyectados a su valor presente | 8.75        | 9           |
| Tasa de rendimiento esperada de activos del plan                             | -           | -           |
| Incremento salarial  | 4.5         | 4.5         |

**b. El costo neto del período se integra como sigue:**

|                                      | <b>2020</b>     | <b>2019</b>     |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Costo laboral                        | \$ 2,211        | \$ 1,183        |
| Costo financiero                     | 249             | 129             |
| Amortización de pérdidas actuariales | -               | -               |
| <b>Costo neto del período</b>        | <b>\$ 2,460</b> | <b>\$ 1,312</b> |

### Nota 14 - Participación de los trabajadores en las utilidades:

La SOFOM está sujeta al pago de la PTU, la cual se calcula aplicando los procedimientos establecidos por la Ley del Impuesto sobre la Renta (LISR). A partir de 2014 la LISR modifica el procedimiento para determinar la base gravable para el cálculo de la PTU, la cual se debe determinar con base en lo establecido en el artículo 9 de la LISR, en el que se considera como base gravable la utilidad fiscal para efectos de ISR, sin disminuir la PTU pagada ni las pérdidas fiscales amortizadas y disminuyendo el importe de los salarios exentos no deducibles, así como la depreciación fiscal histórica que se hubiera determinado si no se hubiera aplicado deducción inmediata a bienes de activos fijos en ejercicios anteriores a 2014.

La PTU diferida es registrada en resultados dentro del rubro dentro del rubro de “Gastos de administración y promoción” y otros resultados integrales (ORI).

Al 31 de diciembre de 2020, no se tiene un pasivo por PTU corriente.

Al 31 de diciembre la PTU diferida se integra como sigue:

|                                   | <b>2020</b> | <b>2019</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|
| Activo por PTU diferida:          |             |             |
| Cuentas por pagar                 | \$ 2,039    | \$ 2,688    |
| Inmuebles y equipo (Neto)         | 2,037       | 836         |
| Estimación de cuentas incobrables | 7,430       | 2,808       |
| PTU diferida activa               | 11,506      | 6,332       |
| Pasivo por PTU diferida:          |             |             |
| Pagos anticipados                 | (2,132)     | (1,156)     |
| PTU diferida pasiva               | (2,132)     | (1,156)     |
| PTU diferida Activa               | 9,374       | 5,176       |
| Estimación por PTU diferida       | (9,374)     | (5,176)     |
| <b>PTU diferido activo (neto)</b> | <b>\$ -</b> | <b>\$ -</b> |

### Nota 15 - Servicios administrativos

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la SOFOM tiene contratos por prestación de servicios a recibir con Banco Santander México, S. A., Gesban México Servicios Administrativos Globales, S. A. de C. V., Santander Tecnología México, S. A. de C. V., Santander Servicios Corporativos, S. A. de C. V., Santander Servicios Especializados, S. A. de C. V., Santander Global Facilities, S.A. de C.V. y Santander Global Technology, S. L, relacionados con su operación. Durante los ejercicios de 2020 y 2019, se generaron gastos por un monto de \$23,792 y \$46,629 por este concepto, respectivamente. Cabe mencionar que en 2020 no se llevaron a cabo operaciones con Santander Servicios Corporativos, S. A. de C. V., Santander Servicios Especializados, S. A. y Santander Tecnología México, S. A. de C. V. de acuerdo a lo que se menciona en la Nota 12.

## Nota 16 - Impuestos a la utilidad

### ISR

El ISR del periodo se calcula aplicando la tasa del 30% sobre la utilidad gravable. El resultado fiscal difiere del contable, principalmente, por aquellas partidas que en el tiempo se acumulan y deducen de manera diferente para fines contables y fiscales, por el reconocimiento de los efectos de la inflación para fines fiscales, así como de aquellas partidas que solo afectan el resultado contable o el fiscal como el efecto en compra venta de acciones, la depreciación y amortización de activos fijos y gastos no deducibles.

La provisión en resultados de ISR se integra como sigue:

|                       | 2020        | 2019        |
|-----------------------|-------------|-------------|
| Corriente:            |             |             |
| ISR                   | \$ -        | \$ -        |
| Diferido:             |             |             |
| ISR                   | -           | -           |
| <b>Total impuesto</b> | <b>\$ -</b> | <b>\$ -</b> |

### Conciliación del resultado contable y fiscal:

Las principales partidas que afectaron la determinación del resultado fiscal de la SOFOM fueron el ajuste anual por inflación, las provisiones de gastos, y la deducción por incobrabilidad realizada, respecto del incremento contable de la estimación y gastos no deducibles.

### Pérdidas fiscales por amortizar:

Al 31 de diciembre de 2020, la compañía mantiene pérdidas fiscales acumuladas por un total de \$472,862 cuyo derecho a ser amortizadas contra utilidades futuras tiene caducidad como se muestra a continuación:

| Vencimiento  | Pérdida fiscal amortizable |
|--------------|----------------------------|
| 2027         | \$ 140                     |
| 2028         | 119,797                    |
| 2029         | 163,367                    |
| 2030         | 189,558                    |
| <b>Total</b> | <b>\$ 472,862</b>          |

### ISR diferido

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el ISR diferido se integra como sigue:

|                                   | <b>2020</b>       | <b>2019</b>      |
|-----------------------------------|-------------------|------------------|
| ISR diferido activo:              |                   |                  |
| Cuentas por pagar                 | \$ 6,116          | \$ 8,065         |
| Pérdidas fiscales por amortizar   | 141,858           | 82,875           |
| Inmuebles y equipo (Neto)         | 6,112             | 2,507            |
| Estimación de cuentas incobrables | 22,290            | 8,422            |
| ISR diferido activo               | 176,376           | 101,869          |
| ISR diferido (pasivo):            |                   |                  |
| Pagos anticipados                 | (6,396)           | (3,467)          |
| ISR diferido (pasivo)             | (6,396)           | (3,467)          |
| <b>ISR diferido activo</b>        | <b>\$ 169,980</b> | <b>\$ 98,402</b> |
| Reserva por impuesto diferido     | (169,980)         | (98,402)         |
| <b>ISR diferido activo (neto)</b> | <b>\$ -</b>       | <b>\$ -</b>      |

La SOFOM registra una estimación sobre el activo por ISR diferido con el objeto de reconocer únicamente el impuesto diferido activo que considera con alta probabilidad de que pueda recuperarse en el corto plazo. Por lo tanto, la recuperación de este activo depende de que las condiciones económicas y de operación bajo las cuales se elaboraron dichas proyecciones se cumplan.

La conciliación de la tasa legal del ISR y la tasa efectiva expresada como un porcentaje de la utilidad antes de impuestos a la utilidad es como sigue:

|  | <b>2020</b>  | <b>2019</b>  |
|--|--------------|--------------|
| Tasa legal                                 | 30%          | 30%          |
| Efecto de inflación fiscal y no deducibles | -1%          | 1%           |
| Pérdidas fiscales                          | 2%           | 1%           |
| <b>Reserva de impuesto diferido</b>        | <b>(32%)</b> | <b>(32%)</b> |
| <b>Tasa efectiva</b>                       | <b>- %</b>   | <b>- %</b>   |

### Revisiones y asuntos fiscales

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la SOFOM no tiene ninguna contingencia sobre revisiones y asuntos fiscales.

### Otros aspectos fiscales:

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se tienen los siguientes saldos:

|                                 | 2020       | 2019       |
|---------------------------------|------------|------------|
| Cuenta de utilidad fiscal neta  | \$ -       | \$ -       |
| Cuenta de capital de aportación | \$ 695,079 | \$ 527,088 |

### Nota 17 - Capital contable

El capital social a valor nominal al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se integra como sigue:

|                    | 2020                  |                   | 2019                  |                   |
|--------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|
|                    | Número<br>de acciones | Valor<br>capital  | Número<br>de acciones | Valor<br>capital  |
| Capital Fijo-      |                       |                   |                       |                   |
| Acciones Serie "A" | 50                    | \$ 50             | 50                    | \$ 50             |
| Acciones Serie "B" | 872,479               | 351,277           | 499,950               | 499,950           |
| <b>Total</b>       | <b>872,529</b>        | <b>\$ 351,327</b> | <b>500,000</b>        | <b>\$ 500,000</b> |

Dentro de las resoluciones unánimes tomadas fuera de la Asamblea de Accionistas del pasado 22 de junio de 2020, se acordó llevar a cabo una amortización de capital en su parte variable por la cantidad de \$298,673, en virtud de que las pérdidas acumuladas representaban más de las dos terceras partes del capital social; asimismo se acordó aumentar el capital social de la SOFOM en su parte variable en la cantidad de \$150,000 mediante la emisión de 372,529 acciones Serie B, quedando un capital social de \$351,327.

Dentro de las resoluciones unánimes tomadas fuera de la Asamblea de Accionistas del pasado 24 de enero de 2019, se acordó aumentar el capital social de la SOFOM en su parte variable en la cantidad de \$100,000 mediante la emisión de 100,000 acciones Serie B, quedando un capital social total de \$370,000. Con fecha 1 de febrero de 2019, el Banco llevó a cabo la transferencia de fondos a la SOFOM.

Dentro de las resoluciones unánimes tomadas fuera de la Asamblea de Accionistas del pasado 29 de abril de 2019, donde se acuerda que la "Pérdida Neta" que reportan los estados financieros de la SOFOM durante el ejercicio 2018, por la cantidad de \$115,382, se aplique a la cuenta de "Resultado de Ejercicios Anteriores"; así mismo se acordó aumentar el Capital Social de la SOFOM en su parte variable en la cantidad de \$100,000, mediante la emisión de 100,000 acciones Serie B, quedando un capital social total de \$470,000.

Dentro de las resoluciones unánimes tomadas fuera de la Asamblea de Accionistas del pasado 18 de julio de 2019, se acordó aumentar el capital social de la SOFOM en su parte variable en la cantidad de \$30,000, mediante la emisión de 30,000 acciones Serie B, quedando un capital social total de \$500,000.

Las reducciones de capital causarán impuesto sobre el excedente del monto repartido contra su valor fiscal, determinado de acuerdo con lo establecido por la Ley del Impuesto Sobre la Renta (Ley del ISR).

La ley del ISR establece un impuesto adicional sobre dividendos pagados del 10% cuando los mismos sean distribuidos a personas físicas mexicanas y personas físicas y morales residentes en el extranjero. Este ISR se paga vía retención y es un pago definitivo a cargo del accionista. En el caso de extranjeros se podrán aplicar los tratados para evitar la doble tributación. Este impuesto será aplicable por la distribución de utilidades generadas a partir del 2014.

A su vez, los dividendos pagados que provienen de resultados de ejercicios anteriores a 2014, no aplica el ISR adicional del 10% sobre el pago de dividendos a personas físicas y residentes en el extranjero. Las reducciones de capital causarán impuesto sobre el excedente del monto repartido contra su valor fiscal, determinado de acuerdo con lo establecido por la ley del ISR.

La SOFOM, está sujeta a la disposición legal que requiere que cuando menos un 10% de utilidades netas de cada año, sean separadas y traspasadas a un fondo de reservas de capital, hasta que este sea igual al importe del capital social pagado. Esta reserva no es susceptible de distribuirse a los accionistas durante la existencia de la SOFOM, excepto en la forma de dividendos en acciones.

### Nota 18 - Comisiones y tarifas cobradas

Al 31 de diciembre se tuvieron ingresos por concepto de comisiones y tarifas cobradas de:

|                       | <b>2020</b>      | <b>2019</b>     |
|-----------------------|------------------|-----------------|
| Por seguros           | \$ 6,561         | \$ 3,053        |
| Créditos a la palabra | 6,250            | -               |
| <b>Total</b>          | <b>\$ 12,811</b> | <b>\$ 3,053</b> |

El 8 de mayo de 2020 la SOFOM firmó un contrato con Banco Santander para la administración de créditos del programa “créditos a la palabra” en el sistema operativo de la SOFOM.

### Nota 19 - Cuentas de orden

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los compromisos crediticios presentan un saldo de \$0 y \$0, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida presentan un saldo de \$4,597 y \$270, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, las Otras cuentas de registro representa el saldo de los castigos por \$45,887 y \$7,076, respectivamente.

## Nota 20 - Margen financiero

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

|  | 2020              | 2019              |
|--|-------------------|-------------------|
| <b>Ingresos por intereses:</b>                       |                   |                   |
| Intereses por disponibilidades                       | \$ 71             | \$ 2,650          |
| Intereses y rendimientos de créditos al consumo      | 178,133           | 115,392           |
| <b>Total ingresos por intereses</b>                  | <b>178,204</b>    | <b>118,042</b>    |
| <b>Gastos por intereses:</b>                         |                   |                   |
| Intereses por préstamos bancarios y otros organismos | (17,994)          | (3,066)           |
| Total gastos por intereses                           | (17,994)          | (3,066)           |
| <b>Margen financiero</b>                             | <b>\$ 160,210</b> | <b>\$ 114,976</b> |

## Nota 21 -Administración integral de riesgos

La gestión del riesgo es considerada por la SOFOM como un elemento competitivo de carácter estratégico, que busca maximizar el valor generado por el accionista. Esta gestión está definida, en sentido conceptual y organizacional, como un tratamiento integral de los diferentes riesgos (riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo de crédito, riesgo de contrapartida, riesgo operativo, riesgo legal y riesgo tecnológico), asumidos por la SOFOM y que son inherentes al desarrollo de sus actividades, con lo cual se puede prevenir o mitigar el impacto de los mismos.

La administración que la SOFOM realice del riesgo, es esencial para entender y determinar el comportamiento de su situación financiera y para la creación de un valor sostenible.

En cumplimiento a lo establecido por las disposiciones de carácter prudencial en materia de Administración Integral de Riesgos aplicables a las sociedades de objeto múltiple reguladas emitidas por la Comisión, el Consejo de Administración acordó la constitución del Comité de Administración Integral de Riesgos de la SOFOM, funcionando bajo los lineamientos indicados en las citadas disposiciones. Este Comité sesiona mensualmente y vigila que las operaciones se ajusten a los objetivos, políticas y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración para la Administración Integral de Riesgos.

El Comité de Administración Integral de Riesgos a su vez delega en la Unidad de Administración Integral de Riesgos la responsabilidad de implementar las políticas y procedimientos para la identificación, medición, administración y control de riesgos, asimismo, le otorga facultades para autorizar excesos a los límites establecidos, debiendo en este caso informar oportunamente al Consejo de Administración sobre las mismas.

## Riesgo de Mercado

El área de Administración de Riesgos de Mercado, dentro de la Unidad Integral de Riesgos, tiene la responsabilidad de recomendar las políticas de gestión del riesgo de mercado de la SOFOM, estableciendo los parámetros de medición de riesgo, y proporcionando informes, análisis y evaluaciones a la Alta Dirección, al Comité de Administración Integral de Riesgos y al Consejo de Administración.

La administración del riesgo de mercado consiste en identificar, medir, monitorear y controlar los riesgos derivados de fluctuaciones de las tasas de interés, tipos de cambio, de los precios de mercado y otros factores de riesgo en los mercados de divisas, dinero, capitales y productos derivados a los que están expuestas las posiciones que pertenecen a la SOFOM.

La medición del riesgo de mercado cuantifica el cambio potencial en el valor de las posiciones asumidas como consecuencia de cambios en los factores de riesgo de mercado.

Cuando se identifican riesgos significativos, se miden y se asignan límites con el fin de asegurar un adecuado control. La medición global del riesgo se hace a través de una combinación de la metodología aplicada sobre las carteras de negociación y la de gestión de activos y pasivos.

## Gestión de Activos y Pasivos

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO) es responsable de determinar las directrices de gestión del riesgo de margen financiero, valor patrimonial y liquidez, que deben seguirse en las diferentes carteras comerciales. Bajo este enfoque, la Dirección General Adjunta de Finanzas tiene la responsabilidad de ejecutar las estrategias definidas en el Comité de Activos y Pasivos con el fin de modificar el perfil de riesgo del balance comercial mediante el seguimiento de las políticas establecidas, para lo que es fundamental atender a los requerimientos de información para los riesgos de tasa de interés, tipo de cambio y de liquidez actuales y proyectados.

Como parte de la gestión financiera de la SOFOM, se analiza la sensibilidad del margen financiero ("NIM") y del valor patrimonial ("MVE") de los distintos rubros del balance, frente a variaciones de las tasas de interés. Esta sensibilidad se deriva de los desfases en las fechas de vencimiento y de modificación de las tasas de interés que se producen en los distintos rubros de activo y pasivo. El análisis se realiza a partir de la clasificación de cada rubro sensible a tasas de interés a lo largo del tiempo, conforme a sus fechas de amortización, vencimiento, o modificación contractual de tasa de interés aplicable.

## Límites

Los límites se emplean para controlar el riesgo global de la SOFOM, a partir de cada uno de sus portafolios y libros. La estructura de límites se aplica para controlar las exposiciones y establecen el riesgo total otorgado a las unidades de negocio. Estos límites se establecen para el VaR, alerta de pérdida, pérdida máxima, volumen equivalente de tipo de interés, delta equivalente de renta variable, posiciones abiertas en divisas, sensibilidad del margen financiero y sensibilidad de valor patrimonial.

### **Riesgo de Liquidez**

El riesgo de liquidez está asociado a la capacidad que la SOFOM tenga de financiar compromisos adquiridos, a precios de mercados razonables, así como de llevar a cabo sus planes de negocio con fuentes de financiación estables. Los factores que influyen pueden ser de carácter externo (crisis de liquidez) e interno por excesiva concentración de vencimientos.

La SOFOM realiza una gestión coordinada de los vencimientos de activos y pasivos, realizando una vigilancia de perfiles máximos de desfase temporal. Esta vigilancia se basa en análisis de vencimientos de activos y pasivos tanto contractuales como de gestión. La SOFOM realiza un control para el mantenimiento de una cantidad de activos líquidos suficiente para garantizar un horizonte de supervivencia durante un mínimo de días ante un escenario de estrés de liquidez sin recurrir a fuentes de financiación adicionales. El Riesgo de Liquidez se limita en términos de un periodo mínimo de días establecido para monedas locales, extranjeras y en forma consolidado.

### **Riesgo de Crédito**

La gestión del riesgo de crédito de la SOFOM se desarrolla de forma diferenciada para los diferentes productos, a lo largo de las tres grandes fases del proceso crediticio: admisión, seguimiento y recuperación.

Bajo una perspectiva global, la gestión del riesgo de crédito en la SOFOM incluye la identificación, medición, integración y valoración del riesgo, cuyo propósito es vigilar los niveles de riesgo y concentración y alinearlos a los objetivos establecidos.

En la gestión del riesgo, toma relevancia la metodología de los créditos grupales, y dado que se trata de un modelo experto cobra mucha importancia la definición de los criterios de admisión tanto individuales como grupales, así como, la gestión y seguimiento que realiza la red comercial.

La SOFOM lleva a cabo un seguimiento y control estricto de la morosidad, con el fin de crecer con calidad y lograr una cartera sostenible.

### **Estimación preventiva para riesgos crediticios**

Según se establece en los lineamientos en materia de Administración Integral de Riesgos, contenidos en las Disposiciones, como parte de la gestión de los riesgos de crédito, se debe determinar el monto de la estimación preventiva para riesgos crediticios para cada una de las carteras crediticias, para ello se debe calcular la probabilidad de incumplimiento, severidad de la pérdida y la Exposición al Incumplimiento (Ver Nota 3, principales políticas contables- Calificación de cartera de crédito y estimación preventiva para riesgos crediticios).

### **Riesgo Operativo**

En materia de riesgo operativo la SOFOM, con el objetivo de alinearse a la metodología corporativa, ha desarrollado el mapeo de procesos y subprocesos del proceso de otorgamiento de créditos, así como, la identificación de los principales riesgos operativos a los que se encuentra expuesta, y la propuesta de los respectivos controles.

Para la identificación y agrupación de los riesgos operacionales, se utilizan las distintas categorías y líneas de negocio definidas por los organismos reguladores. La metodología está basada en la identificación y documentación de riesgos, controles y los procesos relacionados y utilizará herramientas cuantitativas y cualitativas tanto para el control como la mitigación y revelación de los mismos.

### **Riesgo Legal**

El Riesgo Legal se define como la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que la SOFOM lleva a cabo.

En cumplimiento a los lineamientos en materia de Administración Integral de Riesgos, se desarrollan las funciones siguientes:

- a. Establecimiento de políticas y procedimientos para analizar la validez jurídica y procurar la adecuada instrumentación de los actos jurídicos celebrados.
- b. Estimación del monto de pérdidas potenciales derivado de resoluciones judiciales o administrativas desfavorables y la posible aplicación de sanciones. En el segundo año de operaciones de la SOFOM no se cuenta con contingencias.
- c. Análisis de los actos jurídicos que se rijan por un sistema jurídico distinto al nacional. A pesar de que localmente no aplica esta función, de manera corporativa se cuenta con un procedimiento que regula la misma.
- d. Difusión entre los directivos y empleados, de las disposiciones legales y administrativas aplicables a las operaciones.
- e. Realización, cuando menos anualmente, auditorías legales internas.

### **Riesgo tecnológico**

El riesgo tecnológico se define como la pérdida potencial por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de información en la prestación de servicios de otorgamiento de crédito con los clientes de la SOFOM.

La SOFOM ha adoptado un modelo corporativo para la gestión del riesgo tecnológico, con el fin de identificar, vigilar, controlar, mitigar e informar los riesgos de tecnología informática a los que está expuesta la operación, tendiente a priorizar en el establecimiento de medidas de control que reduzcan la probabilidad de materialización de riesgos.

### **Procesos y niveles de autorización**

En términos de la normativa interna, todos los productos o servicios que se comercializan por la SOFOM son aprobados por el Comité de Comercialización y por el Comité Corporativo de Comercialización. Aquellos productos o servicios que sufren modificaciones o adiciones a su autorización original requieren de la aprobación del Comité de Comercialización y dependiendo de su trascendencia también requieren la autorización del Comité Corporativo de Comercialización.

En el Comité de Comercialización están presentes todas aquellas áreas que tienen participación en la operación del producto o servicio dependiendo de la naturaleza del mismo, así como las que se encargan de su contabilidad, instrumentación legal, tratamiento fiscal, evaluación de riesgos, etc. Todas las autorizaciones del Comité de Comercialización requieren de unanimidad ya que no hay autorizaciones otorgadas por mayoría de los miembros que lo integran. Adicionalmente a la aprobación del Comité de Comercialización, existen productos que requieren autorizaciones de autoridades locales, por lo tanto, las aprobaciones del Comité de Comercialización están condicionadas a la obtención de las autorizaciones que se requieran de las autoridades que sean competentes en cada caso.

Todas las aprobaciones son presentadas para su autorización en el Comité de Administración Integral de Riesgos.

### Nota 22 - Contingencias

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, como consecuencia de las operaciones propias de sus actividades, la SOFOM, con base en la opinión de sus asesores legales internos y externos, no tiene conocimiento de reclamación alguna que implique la generación de un pasivo contingente.

### Nota 23 - Índice de capitalización

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la SOFOM presenta un índice de capitalización como sigue, el cual es superior al mínimo requerido por las autoridades:

|  | Activos en<br>riesgo posiciones<br>equivalentes | Requerimiento<br>de capital |
|--|---|-----------------------------|
| <b>2020</b>                                    |   |                             |
| <b>De operaciones referidas a:</b>             |   |                             |
| Tasa nominal en moneda nacional                | \$ 46,691                                       | \$ 3,735                    |
| Tasa real en moneda nacional (UDI, INPC y SMG) | -   | -                           |
| Tasa nominal en moneda nacional (Sobretasa)    | -   | -                           |
| Total riesgo de mercado                        | 46,691  | 3,735                       |
| Contraparte con derivados y reportos           | -   | -                           |
| Emisor posiciones títulos de deuda             | -   | -                           |
| Acreditados en operaciones de crédito          | 415,299   | 33,224                      |
| <b>Total riesgo de crédito</b>                 | <b>415,299</b>                                  | <b>33,224</b>               |
| <b>Total riesgo operacional</b>                | <b>182,777</b>                                  | <b>14,662</b>               |
| <b>Total riesgo</b>                            | <b>\$ 644,767</b>                               | <b>\$ 51,581</b>            |

**2020**

**Cómputo de capitalización:**

|                                      | <b>Activos en<br/>riesgo posiciones<br/>equivalentes</b> | <b>Requerimiento<br/>de capital</b> |
|--------------------------------------|--|-------------------------------------|
| Capital Básico Fundamental Requerido | 7.00%  | \$ 45,134                           |
| Capital Básico Fundamental Real      | 16.67%   | 107,492                             |
| Sobrante de Capital                  | 9.67%  | 62,358                              |
| Capital Básico Requerido             | 8.50%  | 54,805                              |
| Capital Básico Real                  | 16.67%   | 107,492                             |
| Sobrante de Capital                  | 8.17%  | 52,687                              |
| Capital Neto Requerido               | 10.50%   | 67,701                              |
| Capital Neto Real                    | 16.67%   | 107,492                             |
| Sobrante de Capital                  | 6.17%  | 39,791                              |

**2019**

**De operaciones referidas a:**

|  | <b>Activos en<br/>riesgo posiciones<br/>equivalentes</b> | <b>Requerimiento<br/>de capital</b> |
|--|--|-------------------------------------|
| Tasa nominal en moneda nacional                | \$ 33,348  | \$ 2,668                            |
| Tasa real en moneda nacional (UDI, INPC y SMG) | -  | -                                   |
| Tasa nominal en moneda nacional (Sobretasa)    | -  | -                                   |
| Total riesgo de mercado                        | 33,348   | 2,668                               |
| Contraparte con derivados y reportos           | -  | -                                   |
| Emisor posiciones títulos de deuda             | -  | -                                   |
| Acreditados en operaciones de crédito          | 418,969  | 33,518                              |
| Total riesgo de crédito                        | 418,969  | 33,518                              |
| Total riesgo operacional                       | 118,547  | 9,484                               |
| <b>Total riesgo</b>                            | <b>\$ 570,864</b>  | <b>\$ 45,670</b>                    |

**Cómputo de capitalización:**

|                                      |        |           |
|--------------------------------------|--------|-----------|
| Capital Básico Fundamental Requerido | 7%     | \$ 39,960 |
| Capital Básico Fundamental Real      | 33.20% | 189,837   |
| Sobrante de Capital                  | 26.25% | 149,877   |
| Capital Básico Requerido             | 8.50%  | 48,523    |
| Capital Básico Real                  | 33.20% | 189,837   |
| Sobrante de Capital                  | 24.75% | 141,314   |
| Capital Neto Requerido               | 10.50% | 59,941    |
| Capital Neto Real                    | 33.20% | 189,837   |
| Sobrante de Capital                  | 22.75% | 129,896   |

## Nota 24 - Criterios Contables Especiales (CCE)

Al 31 de diciembre de 2020, la SOFOM tiene 9,619 créditos que se inscribieron en sus diferentes programas de apoyo por un importe de \$28. La SOFOM considera lo establecido en el Criterio Contable B-6 "Cartera de Crédito" emitido por la CNBV respecto a la definición y tratamiento contable de la cartera de crédito vigente, cartera de crédito vencida, reestructuraciones y renovaciones.

En este mismo sentido, la SOFOM determinó los importes que hubieran resultado en caso de no haberse aplicado los Criterios Contables Especiales conforme lo siguiente:

- Estableció la clasificación de los créditos que se hubieran mantenido como vigentes, así como de aquellos créditos que hubieran sido traspasados a cartera vencida de no haber aplicado los Criterios Contables Especiales al realizar el cambio de condiciones,
- Para aquellos créditos que hubieran sido traspasados a cartera vencida, determinó el importe de los intereses devengados cuya acumulación se hubiera suspendido, y
- Utilizando la clasificación de cartera vigente y vencida mencionada en el primer punto y disminuyendo de la exposición el importe de los intereses cuya acumulación se hubiera suspendido según lo indicado en el punto anterior, se recalculó la probabilidad de incumplimiento tomando en consideración la clasificación de cartera vencida de los créditos como parte del proceso de cálculo de la estimación preventiva para riesgos crediticios.

En caso no haberse aplicado los Criterios Contables Especiales, la SOFOM hubiera presentado los siguientes importes en el Balance General y en el Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2020:

**Balance General**  
*Millones de pesos*

|   | <b>Criterios Contables<br/>Especiales</b> | <b>Criterio Contable<br/>B-6</b> |
|---|---|----------------------------------|
| Créditos de consumo                                     | \$252                                     | \$242                            |
| Total de cartera de crédito vigente                     | 252                                       | 242                              |
| Créditos de consumo                                     | 29  | 34                               |
| Total de cartera de crédito vencida                     | 29  | 34                               |
| Cartera de crédito                                      | 281                                       | 276                              |
| <b>(-) Menos:</b>                                       |   |                                  |
| Estimación preventiva para riesgos crediticios          |   |                                  |
| Créditos de consumo                                     | (34)                                      | (30)                             |
| Total de estimación preventiva para riesgos crediticios | (34)                                      | (30)                             |
| <b>Total de cartera de crédito (Neto)</b>               | <b>\$247</b>                              | <b>\$246</b>                     |

**Estado de Resultados**  
Millones de pesos

|   | <b>Criterios Contables<br/>Especiales</b> | <b>Criterio Contable<br/>B-6</b> |
|---|---|----------------------------------|
| Ingresos por intereses                                  | \$178                                     | \$173                            |
| <i>De los cuales:</i>                                   |   |                                  |
| <b>Intereses de cartera de crédito:</b>                 |   |                                  |
| Créditos de consumo                                     | 178                                       | 173                              |
| Total de ingresos por intereses de cartera de crédito   | 178                                       | 173                              |
| <b>Estimación preventiva para riesgos crediticios</b>   |   |                                  |
| Créditos de consumo                                     | (62)                                      | (58)                             |
| Total de estimación preventiva para riesgos crediticios | (62)                                      | (58)                             |

A continuación, se presenta el cálculo del índice de capitalización de Inclusión Financiera al 31 de diciembre de 2020 considerando el efecto por la aplicación de los Criterios Contables Especiales, así como aquel que se hubiera obtenido considerando el Criterio Contable B-6 "Cartera de Crédito" emitido por la Comisión:

**Índice de capitalización**

|  |         |
|--|---------|
| Criterios contables  | 16.67%  |
| Criterio contable B-6  | 16.32%  |
| Efecto en puntos base (pb) por la aplicación de los Criterios Contables Especiales | (35) pb |

### Facilidades regulatorias en relación con reestructuras y renovaciones de créditos

El 24 de septiembre de 2020, la Comisión emitió ciertas facilidades regulatorias temporales en materia contable (Facilidades Contables Covid) respecto a reestructuras y renovaciones aplicables a créditos que reúnan la totalidad de las siguientes condiciones:

- i) Hayan sido otorgados a más tardar al 31 de marzo de 2020,
- ii) Se encuentren registrados contablemente como vigentes al 31 de marzo de 2020,
- iii) No hayan sido celebrados con personas relacionadas según lo establecido en la Ley de Instituciones de Crédito,
- iv) El pago, a más tardar al 31 de enero de 2021, se haya visto afectado con motivo de la pandemia por COVID-19; y
- v) Su renovación, reestructura o quita quede debidamente formalizada dentro de un plazo que vencerá el 31 de enero de 2021.

Es opcional para las instituciones de crédito y SOFOMES realizar renovaciones o reestructuraciones de crédito aplicando las Facilidades Contables Covid.

En este mismo sentido, la CNBV emitió cuatro medidas regulatorias temporales con el objetivo de incentivar y permitir a las instituciones de crédito y SOFOMES reestructurar los créditos de los clientes que lo requieran. Dichas medidas consisten en:

- Computar un monto menor de reservas específicas cuando se pacte una reestructura con el cliente,
- Reconocimiento de las reservas específicas que se liberen por la reestructura de un crédito como reservas adicionales,
- Reconocer un mayor capital regulatorio al considerar las reservas adicionales como parte del capital complementario, y
- Reducir prudentemente los requerimientos de capital por riesgo de crédito.

Adicionalmente, el 8 de octubre de 2020 la Comisión emitió un par de Alcances a las Facilidades Contables Covid y medidas regulatorias temporales mencionadas en los párrafos anteriores donde hace ciertas precisiones a los Oficios inicialmente emitidos el 24 de septiembre de 2020, respecto del cálculo de reservas y capital así como de las reestructuras y renovaciones de los créditos.

Inclusión Financiera decidió no aplicar las Facilidades Contables Covid.

Finalmente el 30 de noviembre de 2020 la CNBV emitió con carácter temporal, criterios contables especiales, aplicables a instituciones de crédito y SOFOMES, debido a los daños causados por daños meteorológicos ocurridos en el sureste del país, respecto de créditos al consumo, de vivienda y comerciales, para los clientes que tengan su domicilio o los créditos cuya fuente de pago se encuentre en las zonas afectadas, declaradas por la Secretaría de Gobernación o por la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana como zonas de desastre natural.

En términos generales el apoyo consiste en que las instituciones de crédito y SOFOMES pueden ofrecer a sus clientes el diferimiento parcial o total de pagos de capital y/o intereses por tres meses, seis meses tratándose de microcréditos grupales, o bien hasta 18 meses tratándose de créditos dirigidos a los sectores agropecuario y rural, con el consecuente beneficio para los clientes de que sus créditos continuarán siendo reportados como vigentes ante las sociedades de información crediticia.

Es decir, los créditos que se apeguen al beneficio de los criterios contables especiales permitirán a las instituciones de crédito no considerarlos como reestructurados conforme a lo establecido en los criterios contables actuales, lo que permitirá a los acreditados destinar sus recursos para enfrentar los posibles daños que hubieran podido sufrir por los fenómenos naturales.

Lo anterior resultará aplicable siempre y cuando el crédito se encuentre clasificado contablemente como vigente a la fecha del siniestro establecida en la declaratoria, y el proceso de instrumentación de los apoyos se realice dentro de los 120 días naturales siguientes a la fecha del siniestro.

Al 31 de diciembre de 2020 Inclusión Financiera no ha aplicado los criterios contables especiales, aplicables a instituciones de crédito y SOFOMES, debido a los daños causados por daños meteorológicos ocurridos en el sureste del país.

### **Nota 25 - Hechos posteriores**

Mediante resolución unánime tomada fuera de Asamblea de Accionistas de fecha 22 de febrero de 2021, se aprobó la amortización de capital en su parte variable por la cantidad de \$225,112, así como el aumento de capital social en su parte variable por \$250,000.

### **Nota 26 - Nuevos pronunciamientos contables**

#### **NIF emitidas por el CINIF**

A continuación se describe una serie de NIF que el CINIF emitió durante diciembre de 2020 y 2019 las cuales entrarán en vigor en 2021. Se considera que dichas NIF no tendrán una afectación importante en la información financiera que presenta la SOFOM.

#### **2021**

NIF C-17 "*Propiedades de inversión*". Establece las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento de las propiedades de inversión en los estados financieros de una entidad. Abre la posibilidad de que las propiedades de inversión se valúen a elección de la entidad, a su costo de adquisición o a su valor razonable.

Elimina la supletoriedad de la Norma Internacional de Contabilidad 40 "*Propiedades de inversión*" y deroga la Circular 55, Aplicación supletoria de la NIC 40. Su adopción inicial debe hacerse en forma retrospectiva con base en la NIF B-1 "Cambios contables y correcciones de errores" a partir del 1 de enero de 2021.

NIF C-22 “*Criptomonedas*”. Establece las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento en los estados financieros de una entidad que posea o realice: a) criptomonedas, b) gastos de minería de criptomonedas, y c) criptomonedas que no son de su propiedad. Las disposiciones de esta NIF entran en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1 de enero de 2021 y permite su aplicación anticipada.

#### NIF D-5 “*Arrendamientos*”

Establece para el arrendatario un único modelo de reconocimiento de los arrendamientos que elimina la clasificación de arrendamientos como operativos o capitalizables, por lo que este debe reconocer los activos y pasivos de todos los arrendamientos con duración superior a 12 meses (a menos que el activo subyacente sea de bajo valor). Consecuentemente el impacto más importante, será un aumento en los activos bajo arrendamiento y en los pasivos financieros de un arrendatario, al reconocer un activo por derecho de uso del activo subyacente arrendado y un pasivo por arrendamiento que refleja la obligación de los pagos por arrendamiento a valor presente. El reconocimiento contable para el arrendador no tiene cambios y solo se adicionan algunos requerimientos de revelación.

La entrada de esta NIF es el 1 de enero de 2021 como parte de los Criterios Contables de la Comisión. A la fecha de emisión de estos estados financieros consolidados, la SOFOM se encuentra en proceso de determinar los efectos de esta nueva NIF en su información financiera.

#### Mejoras a las NIF 2021

##### *Mejoras a las NIF que generan cambios contables*

#### NIF B-1 “*Cambios contables y correcciones de errores*”

Se establece que cuando la aplicación del método retrospectivo es impráctico para determinar los efectos acumulados de un cambio contable o la corrección de un error para todos los periodos anteriores afectados, una entidad debe hacer una aplicación retrospectiva parcial en los casos en que dicho efecto inicial no pueda ser determinado, la entidad debe hacer una aplicación prospectiva del cambio contable, la modificación realizada entra en vigor a partir del primero de enero del 2021, sin embargo es posible realizar su aplicación anticipada para el ejercicio 2020.

#### NIF C-2 “*Inversión en Instrumentos financieros*”

Con objeto de permitir la opción de reconocer inversiones en ciertos instrumentos financieros negociables de capital que no se negocian en el corto plazo, para ser valuadas a través del otro resultado integral (ORI), la principal diferencia entre estas inversiones y las otras inversiones permanentes tratadas en la NIF C-7 “*Inversiones en asociadas*”, negocios conjuntos y otras inversiones permanentes, es que en las otras inversiones permanentes no se tiene la intención de vender, por lo que sería inadecuado valuarlas a su valor razonable. Cabe mencionar que cualquier diferencia cambiaria derivada de una inversión en un instrumento en esta nueva clasificación también se reconoce en ORI como parte del ajuste al valor razonable.

### NIF B-3 “Estado de Resultado Integral”

Existen algunos gastos que, aun cuando no son frecuentes, son inherentes a las actividades operativas de la entidad, por lo que deben presentarse en este apartado, es el caso de los costos de una huelga, las reparaciones por daños de un fenómeno natural, o ganancias o pérdidas por baja de pasivos y los efectos de la renegociación de un instrumento financiero para cobrar principal e interés.

### NIF C-2 “Inversión en instrumentos financieros”

Debe desglosarse en un rubro por separado del estado de resultados integral o en una nota relativa el efecto de la negociación, en la utilidad o pérdida neta del período, dentro de los resultados relativos a las actividades de operación.

### NIF C-19 “Instrumentos financieros por pagar”

Las ganancias por condonaciones recibidas u otorgadas deben presentarse dentro de los resultados relativos a las actividades de operación, por lo que debe presentarse en un rubro por separado del estado de resultados integral que forma parte de la utilidad neta o pérdida neta.

### NIF C-20 “Instrumentos financieros para cobrar principal e interés”

Debe presentar en un rubro por separado del estado de resultados integral los efectos de la renegociación del IFCPI utilidad o pérdida neta dentro de los resultados relativos a las actividades de operación.

### NIF D-5 “Arrendamientos”

Revelaciones sobre las exenciones de reconocimiento de arrendamientos

La norma actual combina las revelaciones para las exenciones de los gastos relacionados con el arrendamiento a corto plazo y de bajo valor por los cuales no se ha reconocido el activo por derecho de uso. La mejora de la NIF menciona que un subarrendador debe de clasificar un subarrendamiento como un arrendamiento financiero o uno operativo, si el arrendamiento base es un arrendamiento a corto plazo por el cual el arrendatario no ha reconocido el activo por derecho de uso, el subarrendamiento debe clasificarse como arrendamiento operativo; de igual forma se menciona que el arrendatario debe revelar los importes por el período sobre el que se informa los gastos relacionados con el arrendamiento a corto plazo y de bajo valor por los cuales nos ha reconocido el activo por derecho de uso, por lo que este gasto no debe incluir el gasto relacionado con arrendamientos de duración igual o inferior a un mes.

Un arrendamiento debe revelar el importe de sus compromisos por los arrendamientos a corto plazo por los cuales no se ha reconocido el activo por derecho de uso aplicando el párrafo 20.4 solo si el importe de dichos compromisos al final del periodo sobre el que se informa difiere de manera importante del gasto por arrendamiento corto plazo.

### Venta con arrendamiento en vida de regreso

En los casos de ventas con arrendamiento en vía de regreso, se establece que si la transferencia de un activo por el vendedor-arrendatario satisface los requerimientos de la NIF D-1 “Ingresos por contratos con clientes”, para ser reconocida como una venta parcial del activo el vendedor-arrendatario debe:

- i) Dar de baja el activo transferido y reconocer cualquier ganancia o pérdida por la diferencia entre el precio de venta del activo transferido y su importe en libros.
- ii) Determinar el pasivo por arrendamiento en vía de regreso al valor presente de los pagos futuros del arrendamiento esperados.
- iii) Reconocer el activo por derecho de uso que surge del arrendamiento en vía de regreso en la proporción que corresponda a los derechos de uso conservados por el vendedor-arrendatario.
- iv) Ajustar el importe de cualquier ganancia o pérdida reconocida conforme al inciso i) relacionado con los derechos transferidos al comprador-arrendador.

Cualquier diferencia entre los pagos reales realizados por el arrendamiento y los pagos por arrendamiento esperados para el periodo sobre el que se informa debe reconocerse en los resultados del periodo.

#### *Mejoras a las NIF que no generan cambios contables*

##### *NIF B-6 “Estado de Situación Financiera”*

Esta mejora se enfoca en la actualización de los rubros que representan los pasivos a corto plazo (circulante), como son pasivos por arrendamiento (NIF D-5) y otros pasivos a corto plazo (NIF C-19). Dentro de las modificaciones en el estado de situación financiera incluye los pasivos a largo plazo (no circulante), como son pasivos por arrendamiento (NIF D-5), subsidios recibidos sobre propiedades planta y equipo o sobre activos biológicos productores (NIF E-1).

##### *NIF C-2 “Inversión en instrumentos financieros”*

Los costos de transacción incluyen, entre otros, honorarios y comisiones pagadas a agentes, asesores e intermediarios, derechos pagados a autoridades reguladoras y a mercados de valores, pagos por fianzas o por aval e impuesto sobre transferencia del instrumento financiero. No incluyen premios o descuentos, los cuales forman parte del valor razonable del instrumento financiero al momento de la transacción.

#### NIF C-19 “Instrumentos financieros por pagar”

Al calcular la tasa de interés efectiva, el cálculo debe incluir todas las comisiones y otros cargos pagados o recibidos entre las partes del contrato que sean parte de la tasa de interés efectiva tales como, intereses, comisiones y otras partidas pagadas por anticipado; así como los costos de transacción y todas las otras primas o descuentos, los costos de transacción incluye entre otros honorarios, comisiones pagadas a agentes, asesores e intermediarios, derechos pagados, autoridades regulatorias y a mercados de valores, pagos por fianzas o por aval, así como impuestos sobre la transferencia del instrumento financiero. No incluyen premios o descuentos, los cuales forman parte del valor razonable del instrumento financiero al momento de la transacción.

#### NIF C-20 “Instrumentos financieros para cobrar principal e interés”

Al calcular la tasa de interés efectiva, el cálculo debe incluir todas las comisiones y otros cargos pagados o recibidos entre las partes del contrato que sean parte de la tasa de interés efectiva tales como, intereses, comisiones y otras partidas pagadas por anticipado; así como los costos de transacción y todas las otras primas o descuentos, los costos de transacción incluye entre otros honorarios, comisiones pagadas a agentes, asesores e intermediarios, derechos pagados, autoridades regulatorias y a mercados de valores, pagos por fianzas o por aval, así como impuestos sobre la transferencia del instrumento financiero. No incluyen premios o descuentos, los cuales forman parte del valor razonable del instrumento financiero al momento de la transacción.

#### NIF C-7 “Inversiones en asociadas, negocios conjuntos y otras inversiones permanentes”

La NIC 28 no incluye normativa para las otras inversiones permanentes definidas principalmente como aquellas inversiones permanentes efectuadas por una tenedora en entidades en las que no se tiene el control, control conjunto, ni influencia significativa, pero en las que no se tiene la intención de venderlas. Adicionalmente la NIIF 9 establece que un activo financiero deberá medirse a valor razonable con cambios en resultados, con la excepción que una entidad puede realizar una elección irrevocable para presentar en ORI los cambios posteriores en el valor razonable de una inversión en un instrumento de capital que no sea mantenido para negociar en el corto plazo.

#### NIF C-8 “Activos intangibles”

Se incluyen la definición de “monto amortizable” para alinear las definiciones de los conceptos de depreciación y amortización, en el caso de un activo intangible el monto amortizable debe determinarse deduciendo del costo de adquisición su valor residual; un valor residual distinto a cero implica que una entidad espera disponer del activo intangible al término de su vida útil.

## NIF D-5 "Arrendamientos"

Revelaciones sobre propiedades de inversión.

Las NIF no permiten el uso del modelo de revaluación de propiedades, planta y equipo y por ende están y no permite la revaluación de los activos por derecho de uso.

Pagos variables por arrendamiento.

Se aclara que el pago variable por arrendamiento es la parte del pago establecida en el contrato de arrendamiento por el derecho a usar un activo subyacente durante el plazo del arrendamiento que varía debido a cambios en hechos y circunstancias ocurridos después de la fecha de comienzo del arrendamiento, y no es consecuencia del paso del tiempo. Por lo que los pagos por arrendamientos deben incluirse en el reconocimiento inicial de la inversión neta en el arrendamiento.

De acuerdo a la Resolución del DOF del día 4 de diciembre de 2020, respecto a las NIF 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.