LA TENACIDAD **QUE NOS DEFINE**

INFORME ANUAL Y SUSTENTABLE 2018

CRÉDITO REAL®

Rebasa tus límites.

01
CIFRAS RELEVANTES 2018

02
EN PALABRAS DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL

03
SOMOS CRÉDITO REAL
-Nuestra historia
-Líneas de negocio
-Ampliamos nuestra visión
-Ventajas competitivas

04
VISIÓN 2022
-La autenticidad de nuestro modelo de negocio

05
AUDACIA EN LA GENERACIÓN DE VALOR
-Modelo de Sustentabilidad
-Pacto Mundial

06
FILOSOFÍA QUE REBASA LÍMITES
-Visión
-Misión
-Valores
-Propósito superior
-Código de Ética y Conducta
-Cultura Azul
-La perseverancia de nuestro Gobierno Corporativo

07
EL VALOR DE NUESTRO TALENTO
-Atraer al mejor talento
-Desarrollar y fidelizar a nuestro talento
-Somos más ágiles y eficientes
-Evaluar para tomar las mejores decisiones para el talento
-Bienestar

08
EFICIENCIA Y AGILIDAD
-Transformación digital
-Marketing
-Alianzas estratégicas

09
POR EL DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD
-Inclusión financiera
-Patrocinios

10
RESILIENCIA POR UN MUNDO MEJOR
-Energía
-Emisiones
-Agua
-Materiales y residuos

11
EXTENSIÓN DE NUESTRO COMPROMISO
-Reconocimientos e iniciativas adoptadas

12
SOBRE ESTE INFORME
-Índice de Contenidos GRI
-Carta de verificación externa

13
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

14
INFORMACIÓN PARA INVERSIONISTAS

CIFRAS **RELEVANTES 2018**

1

19.10%
de disminución en la generación de emisiones Alcance 1

254,173
créditos otorgados en el año

17.84%
de reducción en el consumo de energía

2.10%
de reducción en el consumo de agua

588
colaboradores

MXN
$3.64
millones donados a organizaciones de la sociedad civil

MXN
$10,287.60
millones, monto de ingresos por intereses

1.7%
índice de cartera vencida

EN PALABRAS DE
NUESTRO DIRECTOR GENERAL

2

102-14, 102-15

Finalizamos un año más de éxito y solidez para nuestra compañía en el camino hacia la sostenibilidad financiera, pese al contexto nacional e internacional turbulento que caracterizó 2018 y que más tarde, derivado de la renegociación del acuerdo comercial trilateral “T-MEC” y la política económica dictada por el gobierno federal electo, generó mayor incertidumbre en los mercados.

Como consecuencia de la fortaleza de nuestro modelo de negocio, de la consolidación de las unidades que lo conforman, del desarrollo de las capacidades propicias para solventarlas de manera adecuada y del crecimiento de la cartera de crédito consolidada; los ingresos por intereses ascendieron a MXN $10,287.60 millones, un crecimiento de 20.22% en comparación con 2017. La utilidad neta creció 17.71% con respecto al año anterior, ascendiendo a MXN $1,955.36 millones.

Registramos un incremento anual en la cartera consolidada de crédito de 25.17%, 500.00 pbs, por encima del estimado establecido en la Guía 2018, alcanzando los MXN $36,319.12 millones, destacando el desempeño del segmento de Nómina y PyMEs.

Como reflejo de la alta calidad de nuestros activos destaca el Índice de Cartera Vencida, el cual se ubicó en 1.70%, manteniéndose dentro de los niveles más bajos del sector y muy por debajo del 2.10% que tuvo lugar al cierre de 2017.

Dos mil dieciocho fue el ejercicio en el que una vez más demostramos ser una empresa madura e institucional. Logramos concluir exitosamente la oferta del Bono Suizo con vencimiento al 2022 por CHF $170.00 millones, el cual fue calificado con el grado “BB+” en la escala de Fitch Ratings y Standard and Poor’s. Este suceso nos convirtió en la primera compañía financiera no bancaria de México en colocar deuda en el mercado suizo.

Celebramos la segunda emisión del programa de bursatilización de cartera por MXN $615.00 millones en la Bolsa Institucional de Valores (BIVA) –institución que comenzó sus operaciones en México el pasado mes de julio–; siendo la primera empresa mexicana en emitir deuda en BIVA.

Gran parte de estos resultados fueron consecuencia del proceso de transformación en el cual nos encontramos y del fortalecimiento de la Cultura Azul, la cual nos permite continuar trabajando para ser una mejor compañía, alcanzar los objetivos y cumplir nuestra Visión 2022. Lograr nuestros objetivos es importante, no obstante, la manera en cómo lo haremos es aún más relevante. Por ello, continuamos trabajando en el diseño e implementación de las herramientas que nos ayudarán a conseguirlos, ser más ágiles y exitosos.

En 2018 celebramos la segunda emisión del programa de bursatilización de cartera por MXN $615.00 millones en BIVA.

Dos mil dieciocho representa un hito en nuestra historia, al ser el año en que concluimos de manera exitosa la oferta de bonos en el mercado suizo, calificados con el grado “BB+” en la escala de Fitch Ratings y Standard and Poor’s.

En línea con nuestro compromiso de servicio al inversionista, nuestros departamentos de Finanzas y Relación con Inversionistas fueron considerados **entre los más destacados de Latinoamérica por los *rankings* de *Institutional Investor.***

En 2018 obtuvimos el **11.° lugar en el ranking de *Great Place To Work***, en la categoría de 50 a 500 colaboradores y multinacionales, en el sector de **Banca, Seguros y Finanzas.** Continuamos rebasando los límites de nuestra cultura organizacional.

Durante 2018 centramos nuestra labor en la ejecución de tres *tracks*: el primero de ellos estuvo enfocado en la gestión del negocio, con la finalidad de mejorar la alineación y comunicación para la toma de decisiones; el segundo, orientado a fortalecer nuestra Cultura Azul, el liderazgo y la mentalidad –modelo de gestión basado en la rendición de cuentas y diseñado por nuestro equipo directivo para alcanzar nuestra Visión 2022–; y el tercero, en la transformación digital, con el objetivo de definir la estrategia digital para conducir a Crédito Real al siguiente nivel.

Este informe, además de presentar los resultados del desempeño de Crédito Real en las dimensiones económica, ambiental, social y de gobierno corporativo, funge como nuestra Comunicación sobre el Progreso ante la Organización de las Naciones Unidas, mostrando el apoyo y el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial.

Nuestros departamentos de Finanzas y Relación con Inversionistas fueron reconocidos una vez más entre los más destacados de Latinoamérica por los *rankings* de *Institutional Investor*, en seguimiento a nuestro compromiso de servicio con el inversionista.

Nuestra diversificación hace de Crédito Real una empresa sustentable y para alcanzar la sostenibilidad, la vinculación entre los factores financiero, social y ambiental es crucial. Garantizamos un avance integral al cumplir con nuestra responsabilidad de monitorear de manera permanente los tres ejes y de determinar el momento en que resulta necesario centrar nuestra atención en uno solo para que los objetivos conjuntos sean alcanzables.

En 2018 fuimos reconocidos por *Great Place To Work Institute* como uno de los Mejores Lugares Para Trabajar en México, derivado del alto nivel de confianza y calidad en las prácticas culturales que hemos implementado y del impulso a la credibilidad, compromiso, respeto, compañerismo y orgullo entre nuestro extraordinario equipo. Logramos una posición superior al promedio de las 100 mejores organizaciones de 50 a 500 colaboradores y multinacionales, en el sector de Banca, Seguros y Finanzas.

En 2019 continuaremos trabajando en nuestra transformación cultural y en impulsar a nuestros colaboradores a ser mejores y adoptar las mejores prácticas que nos permitan ser mejores cada día y en generar las herramientas necesarias para que nuestros negocios avancen, consolidándonos como una empresa más transparente y perfeccionando los sistemas de información.

Agradezco a nuestros inversionistas, socios estratégicos y proveedores por la confianza depositada en Crédito Real; a nuestro Consejo de Administración y al equipo directivo, por conducirnos de manera eficaz hacia el logro de nuestra Visión 2022; y a nuestros colaboradores por su compromiso y esfuerzo por alcanzar objetivos comunes. Continuamos rebasando los límites y consolidando nuestra compañía.

Ángel Romanos Berrondo
Presidente y Director General de Crédito Real

SOMOS
CRÉDITO REAL

03

Somos una empresa orgullosamente mexicana **con operaciones en seis países.**

102-1, 102-4, 102-6

Hace más de veinticinco años, nació en México una empresa con un enfoque inclusivo y con el objetivo de brindar soluciones financieras a los mexicanos: Crédito Real. Desde nuestros inicios nos hemos centrado en otorgar créditos a todas aquellas personas que han estado desatendidas por la banca tradicional a través diversos productos.

A lo largo de nuestra historia, hemos llevado nuestro modelo de negocio de manera exitosa más allá de las fronteras de nuestro país. Actualmente tenemos presencia en México, Estados Unidos de América, Costa Rica, Panamá, Honduras y Nicaragua.

NUESTRA **HISTORIA**

1993

Iniciamos operaciones otorgando créditos a bienes duraderos y de consumo.

1995

Primera emisión pública de deuda.

2004

Comenzamos operaciones de créditos vía descuento por nómina.

2007

Iniciamos operaciones de créditos grupales.

2010

Emitimos nuestro primer Bono Internacional por USD $210.00 millones con una tasa de 10.25%.

2012

Nuestra salida a la Bolsa Mexicana de Valores (BMV).

Iniciamos con el negocio de créditos para PYMES y autos usados.

2013

Fuimos reconocidos como una de las 100 mejores empresas financieras del mundo por World Finance.

Fuimos reconocidos por *Great Place To Work* (GPTW) con la posición 17 del ranking de Banca, Seguros y Finanzas (menos de 1,000 colaboradores) y el lugar 89 en el ranking de Equidad de Género.

2014

Colocamos un bono internacional de USD $425.00 millones, 7.50% con vencimiento en el año 2019; operación seis veces sobre suscrita.

Fuimos reconocidos por primera ocasión con el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR®).

Nos convertimos en parte de "Mexico Small-Cap Index" (MSCI).

El *Institutional Investor Magazine* nomina a Crédito Real dentro del ranking en LATAM para: Mejor Equipo Directivo como Director General, Director de Finanzas, Director de Relación con Inversionistas y Departamento de Relación con Inversionistas.

2015

Escalamos nuestro negocio de autos usados en Estados Unidos.

Emitimos exitosamente certificados bursátiles por MXN $1,000.00 millones; operación 1.70 veces sobre suscrita.

2016

Colocamos un bono internacional por USD $625.00 millones con vencimiento en 2023, con una tasa de 7.25%.

2017

Fuimos reconocidos por la Bolsa Mexicana de Valores y el Comité de Emisoras como la empresa con mejor calificación en Gobierno Corporativo de acuerdo con la Evaluación de Emisoras.

Emisión por USD $230.00 millones en Bonos Subordinados Perpetuos, con una tasa de 9.12%.

Primera emisión del Programa de Bursatilización de Cartera por MXN $800.00 millones.

2018

Emitimos un Bono Suizo con vencimiento al 2022 por CHF $170.00 millones, con una tasa de 2.87% calificado con el grado "BB+" en la escala de Fitch Ratings y Standard and Poor's.

Celebramos la segunda emisión por MXN $615.00 millones, dentro del Programa de Bursatilización de Cartera, ahora en la Bolsa Institucional de Valores (BIVA).

Obtuvimos el 11.o lugar en el ranking de Great Place To Work (GPTW), en la categoría de 50 a 500 colaboradores y multinacionales, en el sector de Banca, Seguros y Finanzas y el 19.o lugar en la categoría de los mejores lugares para trabajar para la generación Millennial.

Obtuvimos el 52.o lugar en Empresas Responsables 2018 de la revista Expansión, la evaluación fue realizada por Expansión y Schulich (Escuela de Negocios de la Universidad de York).

La revista británica The European reconoció a Crédito Real en las categorías (I) Innovación, inclusión financiera y responsabilidad social y (II) La compañía financiera de consumo del año.

Por segundo año consecutivo Crédito Real apareció en el ranking 500 empresas frente a la corrupción en la posición 131.

Nuestros departamentos de Finanzas y Relación con Inversionistas fueron reconocidos una vez más entre los más destacados de Latinoamérica por los rankings de *Institutional Investor.*

¡Celebramos 25 años rebasando nuestros límites!

LÍNEAS DE **NEGOCIO**

102-2
Contamos con una plataforma de negocio integrada principalmente por las siguientes líneas:

- Créditos con **pago vía nómina**
- Créditos de **consumo**
- Créditos para **autos usados**
- Créditos para **pequeñas y medianas empresas (PyMEs)**
- Créditos **grupales**
- Créditos para **bienes duraderos y otros**

AMPLIAMOS **NUESTRA VISIÓN**

GRI 201: 103-1, 103-2, 103-3
102-48, 201-1

La rentabilidad del negocio es fundamental para continuar generando valor para nuestros grupos de interés. En Crédito Real medimos el éxito de nuestro negocio y del desempeño económico, a través de diversos indicadores financieros y operativos.

En 2018, nuestros ingresos por intereses y utilidad neta presentaron incrementos del 20.22 y 17.71% en relación con el año anterior, respectivamente, cifras importantes y superiores a los objetivos planteados al inicio del ejercicio.

A continuación, mostramos los principales resultados alcanzados por Crédito Real al cierre de 2018:

Concepto[1]	2016 (MXN)	2017 (MXN)	2018 (MXN)	% Δ 2018 vs 2017
Ingresos por intereses	$6,958.20	$8,557.34	$10,287.60	20.22
Comisiones y tarifas cobradas	$539.60	$826.39	$564.10	(31.74)
Otros ingresos	$643.04	$503.11	$404.32	21.39
Participación en utilidades de asociadas [2]	$30.93	$23.90	$97.16	(12.94)
Valor económico generado [3]	**$8,171.77**	**$9,910.74**	**$11,353.18**	**14.55**
Gastos por intereses (Pagos a Proveedores de Fondos)	$1,916.40	$2,726.10	$3,207.40	17.70
Comisiones y tarifas pagadas	$283.40	$234.61	$256.00	9.12
Gastos de administración y promoción	$2,912.90	$1,828.13	$1,909.36	1.92
Impuestos	$504.40	$528.30	$650.60	23.15
Dividendos pagados	-	$96.80	$193.44	99.83
Inversiones en programas de responsabilidad social	$2.40	$1.30	$1.10	(15.38)
Donativos a organizaciones de la sociedad civil	$4.60	$4.10	$3.64	(12.20)
Patrocinios	$2.10	$1.97	$2.00	5.26
Pagos por concepto de salarios y beneficios a colaboradores	-	$1,582.00	$1,567.00	(0.95)
Utilidad neta	$1,714.00	$1,661.14	$1,955.36	17.71
Valor económico distribuido [4]	**$5,626.20**	**$7,003.31**	**$7,790.54**	**11.24**
Valor económico retenido [5]	**$2,545.57**	**$2,907.43**	**$3,562.64**	**22.54**
Concepto[1]	**2016**	**2017**	**2018**	**% Δ 2018 vs 2017**
Cartera de crédito	$23,927.02	$29,015.04	$36,319.12	25.17
Capitalización	38.80%	50.90%	43.50%	(7.00)
Resultado neto por acción	$4.37	$4.24	$4.99	17.69
ROAA	5.00%	4.50%	4.20%	(0.30)
ROAE	20.20%	15.90%	12.90%	(3.00)
Margen de interés neto	22.50%	22.20%	20.80%	(1.20)
Índice de cartera vencida	2.20%	2.10%	1.70%	(0.40)

[1] Cifras en millones de pesos, a excepción de Capitalización, ROAA, ROAE, Margen de interés neto e Índice de cartera vencida.
[2] En el Informe Anual y Sustentable 2017 (p. 36), reportamos el concepto de Participación en utilidades de asociados; el concepto correcto es Participación en utilidades de asociadas, por lo cual, en este Informe las cifras para 2016 y 2017 presentan una variación con respecto a lo reportado en el Informe del año anterior. El valor de este concepto se obtiene de sustraer de la Participación en resultados de asociadas la Participación no controladora.
Estos resultados pueden ser consultados en el Informe Anual 2018 de Crédito Real (p. 32).
[3] El valor económico generado es producto de la sumatoria de los conceptos de: Ingresos, Comisiones y tarifas cobradas, Otros ingresos y Participación en utilidades de asociados.
[4] El valor económico distribuido es el resultado de la sumatoria de los conceptos de: Gastos por intereses (Pagos a proveedores de fondos), Comisiones y tarifas pagadas, Gastos de administración y promoción, Impuestos, Dividendos pagados, Inversión en programas de responsabilidad social, Donativos a organizaciones de la sociedad civil, Patrocinios, y Pagos por concepto de salarios y beneficios a colaboradores.
[5] El valor económico retenido es la diferencia entre el valor económico generado y distribuido.

Capitalización

↓ 7.00%

2018	43.90%
2017	50.90%
2016	38.80%

ROAA

↓ 0.30%

2018	4.20%
2017	4.50%
2016	5.00%

Ingresos por intereses

millones de pesos

↑ 20.22%

2018	MXN $10,287.60
2017	MXN $8,557.30
2016	MXN $6,958.20

ROAE

↓ 3.00%

2018	12.90%
2017	15.90%
2016	20.20%

Utilidad neta

millones de pesos

↑ 17.71%

2018	MXN $1,955.40
2017	MXN $1,661.10
2016	MXN $1,714.00

Cartera de crédito

millones de pesos

↑ 25.17%

2018	MXN $36.319.12
2017	MXN $29,015.04
2016	MXN $23,927.02

COTIZACIÓN CREAL, **2018**

Nuestra compañía cotiza en con la clave CREAL. El monto por acción ascendió a MXN $42.98, MXN $27.38 y $24.69 a inicios de 2016, 2017 y 2018, respectivamente. Mientras que los montos por acción al cierre de los ejercicios 2016, 2017 y 2018 fueron de MXN $27.36, MXN $24.56 y $17.67, respectivamente.

En 2018, como muestra de la capitalización de nuestra empresa **ingresamos al índice FTSE BIVA.**

CASO DE **ÉXITO**
Bono Suizo

El Bono Suizo es quirografario y no exigible antes del vencimiento por un monto de CHF $170.00 millones; con una tasa anual del 2.87%.

El Bono Suizo ha sido calificado con el grado “BB+” en la escala de Fitch Ratings y Standard and Poor’s, respectivamente, debido a algunos factores como los siguientes:

- Mantenimiento de los niveles de fortaleza de la rentabilidad.
- Sana calidad de cartera, cerrando con un bajo índice de morosidad e índice de morosidad ajustado, calidad que se ha mantenido en niveles adecuados principalmente por los procesos de seguimiento y cobranza.
- Diversificación y disponibilidad en las herramientas de fondeo de Crédito Real.

Asimismo, utilizamos los recursos netos obtenidos de la colocación del mismo para cubrir honorarios y gastos de la oferta, pagar ciertas obligaciones financieras y para usos corporativos generales.

Credit Suisse AG actuó como agente colocador del Bono Suizo estará listado exclusivamente en la Bolsa de Valores en Suiza (SIX Swiss Exchange).

A inicios de 2018 concluimos de manera exitosa la emisión de bonos con vencimiento en el año 2022 (“Bono Suizo”), muestra de la solidez e institucionalidad de nuestra compañía.

VENTAJAS **COMPETITIVAS**

Hacemos posible que **nuestros clientes rebasen sus límites**, pues contamos con un modelo de negocio único, flexible y escalable centrado en segmentos desatendidos.

Nuestra red de socios estratégicos nos facilita la atención de amplios segmentos de mercado.

Las **plataformas tecnológicas únicas** con que contamos posibilitan una **operación escalable.**

Ofrecemos una **sólida, diversificada y desarrollada plataforma de distribución** diferenciada para atender a todos los segmentos de clientes.

Contamos con una **cartera de préstamos saludable** con la mejor calidad de activos en su clase.

Contamos con un **riesgo crediticio diversificado.**

Los **altos márgenes de nuestros productos** generan mejores rendimientos.

La **amplia experiencia de nuestro equipo directivo** nos conduce con éxito hacia el cumplimiento de nuestra **Visión 2022.**

Contamos con el **respaldo de nuestros accionistas.**

Generamos **flujo de efectivo estable** y acceso a **diversas fuentes de financiamiento.**

“Atendemos segmentos desatendidos por la banca tradicional”.

VISIÓN
2022

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

LA AUTENTICIDAD DE
NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

El enfoque de nuestro modelo de negocio se centra en el cliente y en la inclusión financiera del sector atendido en menor medida por la banca tradicional en México.

La solidez del modelo de negocio de Crédito Real radica en aprovechar las ventajas competitivas tanto de Crédito Real como de los distribuidores, pues mientras nuestra compañía se centra en administrar el riesgo crediticio, minimizar los costos de financiamiento y mantener fuentes de financiamiento diversificadas, los distribuidores se concentran en incrementar el número de posibles clientes mediante la celebración de convenios de colaboración con aproximadamente 320 dependencias adicionales o la renovación de los contratos ya existentes, así como en promover los productos de Crédito Real entre los trabajadores sindicalizados de tales dependencias.

Muestra de la solidez de nuestro modelo de negocio, en 2018 logramos superar nuestros objetivos y metas, alcanzando un incremento de 25.17% en la cartera, resultado por encima del crecimiento proyectado a inicios del año.

De igual manera, para evaluar los resultados de nuestro modelo de negocio, contamos con reportes financieros y operativos del sector e información de la Asociación Mexicana de Empresas de Nómina (AMDEM), a través de los cuales nos es posible estimar nuestro posicionamiento en el mercado.

En Crédito Real nos distinguimos por trabajar en conjunto con nuestros grupos de interés hacia el logro de objetivos comunes. Es así como en un círculo virtuoso, aumentamos nuestra visibilidad entre la comunidad empresarial y, al incrementar el valor de las inversiones y la rentabilidad a largo plazo, accedemos a un mayor capital, asegurando y retribuyendo la confianza y lealtad de nuestros *stakeholders*.

Para Crédito Real, consolidarnos como la compañía con la mejor oferta de servicios en los segmentos en los que participamos es de suma importancia. Es por ello que enfocamos nuestros esfuerzos en buscar las soluciones más innovadoras a las necesidades de los clientes.

La solidez de nuestro modelo de negocio hizo posible que en 2018 **superáramos todos nuestros objetivos y metas.**

NUESTROS **PRODUCTOS**

102-2, 102-6, FS6, FS7

La diversificación de nuestro modelo de negocio nos permite contar con una sólida plataforma para desarrollar, promover, originar y cobrar una amplia variedad de productos de crédito.

Cartera por **producto**

	2016	2017	2018	% Δ 2018 vs 2017
Créditos con **pago vía nómina**	60.73%	66.54%	68.30%	1.76
Créditos de **consumo**	18.35%	15.90%	12.29%	(3.61)
Créditos para **autos usados**	11.61%	9.35%	8.12%	(1.24)
Créditos para **PyMEs**	5.72%	6.02%	10.12%	4.11
Créditos **grupales**	1.75%	0.79%	0.19%	(0.60)
Créditos para **bienes duraderos***	1.84%	1.39%	0.97%	(0.42)

* En julio de 2016 detuvimos la originación de créditos para bienes duraderos dedicando recursos sólo a la cobranza del portafolio existente hasta que se consuma en su totalidad.

Al 31 de diciembre de 2018, teníamos 47,756 clientes, con un valor total de aproximadamente MXN $353.60 millones.

Cartera por **producto 2018**

Créditos para
bienes duraderos
0.97%

Créditos **grupales**
0.19%

Créditos para **PyMEs**
10.12%

Créditos para
autos usados
8.12%

Créditos de **consumo**
12.29%

Créditos con
pago vía nómina
68.30%

Clientes por **producto**

	2016	2017	2018	% Δ 2018 vs 2017
Créditos con **pago vía nómina**	352,667	379,533	404,066	6.46
Créditos de **consumo**	161,785	181,314	173,974	(4.05)
Créditos para **autos usados**	14,875	14,154	16,544	(16.89)
Créditos para **PyMEs**	233	360	575	59.72
Créditos **grupales**	205,019	215,139	208,956	(2.87)
Créditos para **bienes duraderos***	48,967	42,342	47,754	(12.78)
Total	**783,546**	**832,842**	**851,869**	**2.28**

* En julio de 2016 detuvimos la originación de créditos para bienes duraderos dedicando recursos sólo a la cobranza del portafolio existente hasta que se consuma en su totalidad.

Al 31 de diciembre de 2018, teníamos 47,756 clientes, con un valor total de aproximadamente MXN $353.60 millones.

Clientes por **producto 2018**

Créditos para
bienes duraderos
5.61%

Créditos **grupales**
24.53%

Créditos para **PyMEs**
0.07%

Créditos para
autos usados
1.94%

Créditos de **consumo**
20.42%

Créditos con
pago vía nómina
47.43%

Monto promedio del crédito **por producto en 2018**

Créditos para **PyMEs**
MXN $6,394,233

Créditos de **consumo**
MXN $25,652

Créditos para **bienes duraderos y otros**
MXN $6,467

Créditos con **pago vía nómina**
MXN $61,394

Créditos para **autos usados**
MXN $178,202

Créditos **grupales**
MXN $3,663

Créditos con pago vía nómina

Operamos esta línea de negocio en México y Honduras. Está dirigida a trabajadores sindicalizados del sector público a nivel federal y estatal y a pensionados con cargo a las nóminas de los acreditados. La red de distribución es de 13 distribuidores.

KONDINERO ...soluciona tu vida

Ofrecemos créditos con descuento vía nómina a trabajadores sindicalizados de diversas organizaciones, como el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE) e Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Trabajadores de Gobierno del Estado, jubilados y activos del IMSS, Pensionados a través del IMSS y otras dependencias, como el Sistema de Educación Media Superior (SEMS), Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y el Sector Salud.

CREDIfiel MR

Contamos con una amplia gama de convenios con instituciones gubernamentales a nivel nacional y somos reconocidos como la mejor empresa de México de préstamos personales vía nómina o domiciliación.

Créditos de consumo

Llevamos este tipo de créditos a Costa Rica, Panamá y Nicaragua, a través de nuestra subsidiaria Instacredit, en beneficio de un sector de ingresos bajos y medios no bancarizados, ofreciendo préstamos personales, préstamos para automóviles, préstamos para PyMEs y préstamos con garantía hipotecaria.

Instacredit Préstamos al Instante

Es una marca reconocida con 19 años de experiencia y 64 sucursales ubicadas en Costa Rica, Nicaragua y Panamá.

CRÉDITO MAESTRO

Proporcionamos atención y servicio a colaboradores del sector de la educación, trabajadores de instituciones gubernamentales y a pensionados y jubilados en toda la República Mexicana.

Estados Unidos

Contamos con un catálogo de vehículos seminuevos para todos los gustos y necesidades de nuestros clientes, los cuales vendemos a través de una sucursal y con opciones accesibles de financiamiento.

Crédito Real USA Finance (CRUSA Finance) Proporcionamos financiamiento de automóviles a los concesionarios y servimos a franquicias y socios distribuidores independientes que se dedican a la venta de automóviles seminuevos en Estados Unidos. Operamos a través de 586 distribuidores en 27 estados de la Unión Americana.

México

CR Fact

A través de nuestra subsidiaria CR Fact, otorgamos créditos a personas físicas y morales, ofreciendo financiamiento mediante la garantía de automóviles y vehículos comerciales. Contamos con 20 sucursales y 89 convenios con agencias situadas en 21 estados de la República Mexicana; operamos bajo dos marcas:

Créditos para autos usados

Esta categoría se encuentra presente en México y Estados Unidos y atiende al mercado hispano no bancarizado brindándole financiamiento para la compra de autos seminuevos y autos usados, mediante acuerdos con distribuidores.

Créditos para pequeñas y medianas empresas o “PyMEs”

Esta categoría se encuentra presente en México y, a través de ella, financiamos necesidades de capital de trabajo a corto y largo plazo con líneas de crédito no revolventes para fondear requerimientos de capital de trabajo e inversión. Lo hacemos por medio de nuestra alianza con Fondo H, originador enfocado en otorgar créditos a pequeñas y medianas empresas con necesidades de crecimiento en México, en los ramos de manufactura, distribución y servicios, y con una marca de casa, logrando de esta manera cinco representantes de ventas, tres de Fondo H y dos de casa.

Créditos grupales

Esta categoría se encuentra presente en México y está dirigida a microempresarios, primordialmente a mujeres del sector no bancarizado, quienes forman pequeños grupos de acreditados integrados por un conjunto de 12 a 25 personas físicas. Su principal objetivo es brindar las facilidades para financiar las necesidades de capital de trabajo de microempresas a través de asociaciones con Contigo y Somos Uno con una red integrada por 185 sucursales y aproximadamente 1,385 promotores.

Otorgamos créditos grupales productivos a mujeres de poblaciones rurales para que mejoren su calidad de vida y la de sus familias.

Concedemos un crédito grupal con base solidaria a mujeres que cuenten con un negocio o deseen emprender uno.

Créditos para bienes duraderos y otros

Créditos para bienes

El 18 de julio de 2016 se decidió salir de forma gradual de esta línea de crédito, por lo que se detuvo la originación y únicamente se está recuperando la cartera de remate.

Credilikeme

Brindamos préstamos personales *online* desde una plataforma digital gamificada.

Otros

RESUELVE

Ofrecemos servicios de reparación de crédito enfocados a personas que presentan sobrendeudamiento, asesorando en planes de ahorro y negociando con sus acreedores para llegar a un acuerdo y liquidar sus deudas, rehabilitando al cliente y permitiendo que pueda ser susceptible de un crédito nuevamente.

AUDACIA EN LA
GENERACIÓN DE VALOR

MODELO DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL

En Crédito Real estamos convencidos de que la Sustentabilidad es tener la posibilidad de continuar ejecutando nuestro modelo de negocio y generando valor considerando a la sociedad, al entorno y a las futuras generaciones. Sabemos que nuestro deber es contribuir a cambiar el curso de los países donde operamos hacia el desarrollo sustentable y para lograrlo hemos desarrollado el Modelo de Responsabilidad Social, compuesto por siete pilares clave.

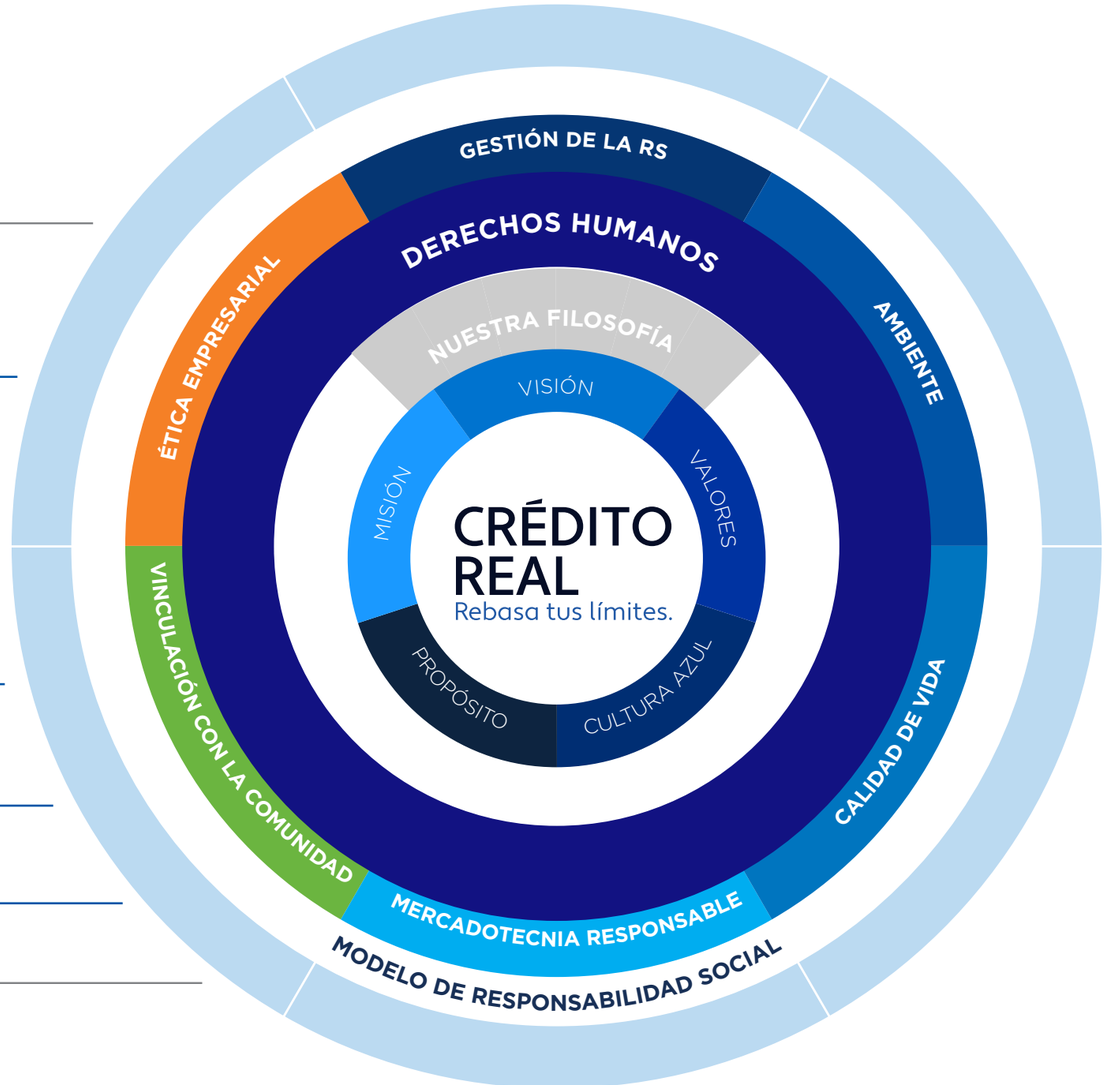
NUESTRA FILOSOFÍA

Nuestra filosofía está sustentada por nuestra misión, visión, valores, Cultura Azul y propósito.

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Gestionamos nuestras acciones a través del Modelo de Responsabilidad Social, compuesto por siete pilares estratégicos para contribuir al desarrollo sostenible.

- Capital financiero
- Capital industrial
- Capital intelectual
- Capital humano
- Capital social y relacional
- Capital natural



Matriz de Materialidad de **Crédito Real 2017**

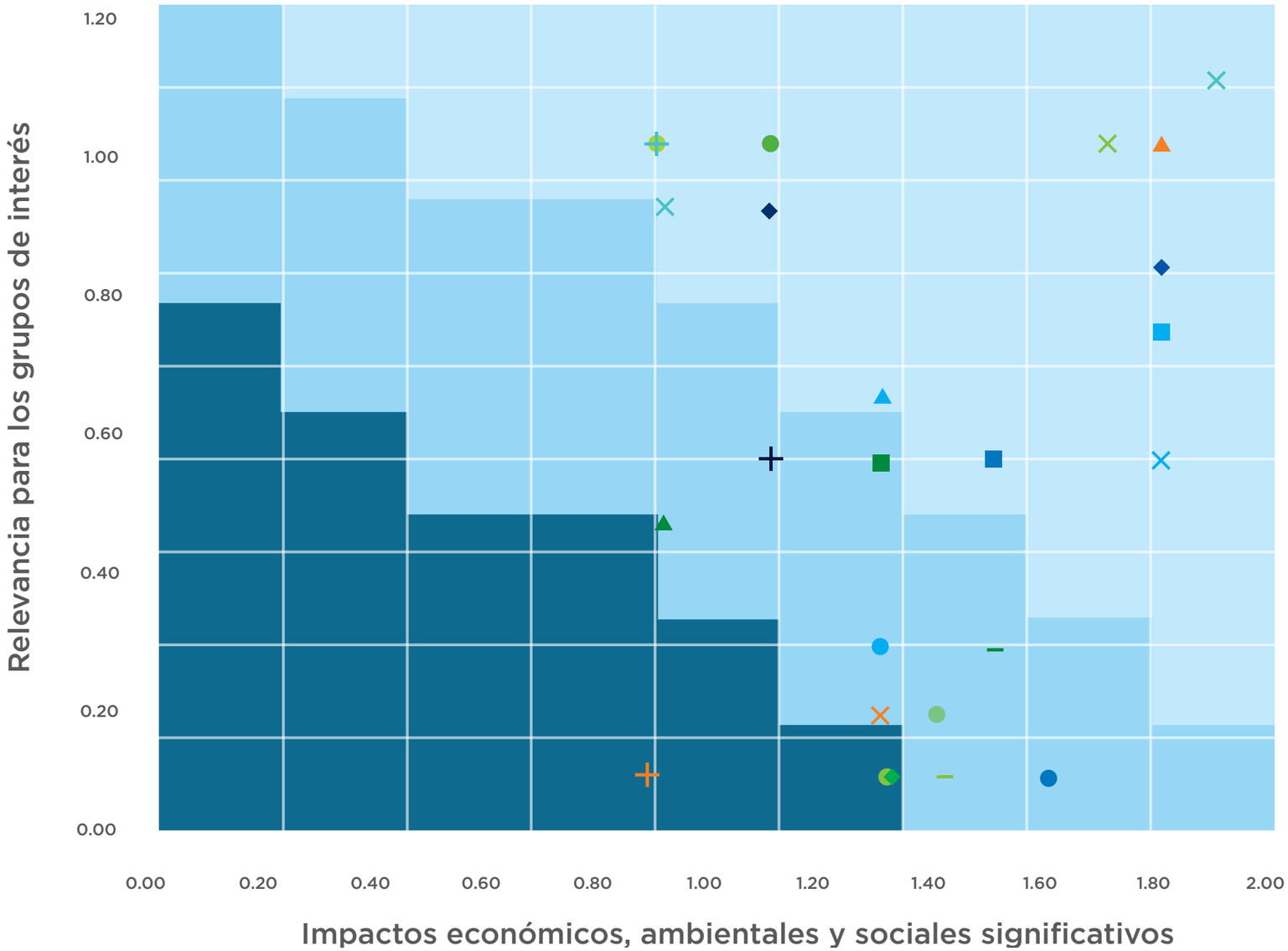
102-46, 102-47

En 2017 realizamos un estudio de materialidad de acuerdo con la metodología sugerida por el *Global Reporting Initiative* (GRI) para la identificación de los temas más representativos para el negocio.

Alta materialidad

Mediana materialidad

Baja materialidad



- Acceso a soluciones y educación financieras
- Bienestar laboral
- Ciudadanía Corporativa y Filantropía (relaciones con la comunidad)
- Códigos de conducta empresarial
- Derechos Humanos
- Diversidad laboral
- Educación y desarrollo de los empleados
- Emisiones alcance 3
- Estabilidad financiera y riesgo sistémico
- Estrategia climática
- Evaluación de proveedores en materia laboral, de derechos humanos y medio ambiente
- Gestión de riesgos y crisis
- Gobierno corporativo
- Indicadores de prácticas laborales
- Inversión ESG
- Líneas de negocios, productos y servicios
- Modelo de negocios y generación de valor
- Participación de la mujer en el gobierno corporativo
- Política ambiental y sistemas de gestión
- Posicionamiento en índices y rankings/Liderazgo del sector
- Protección del consumidor financiero
- Regulación y autorregulación
- Rentabilidad
- Transparencia y rendición de cuentas
- Seguridad de la información y seguridad cibernética

OBTUVIMOS 25 TEMAS MATERIALES, **SIENDO 13 DE ELLOS LOS DE MAYOR IMPACTO:**

Nuestro compromiso es continuar trabajando por avanzar en el desempeño de los temas materiales, evaluando la evolución de la Compañía año con año y **mejorando nuestra posición en el sector.**

- Gestión de riesgos y crisis
- Acceso a soluciones y educación financiera
- Protección del consumidor financiero
- Bienestar laboral
- Gobierno corporativo
- Política y gestión ambiental
- Regulación y autorregulación
- Códigos de conducta empresarial
- Participación de la mujer en el Gobierno Corporativo
- Transparencia y rendición de cuentas
- Rentabilidad
- Posicionamiento de índices y rankings/ Liderazgo del sector
- Modelo de negocios y generación de valor

GRI 201, 202: 103-3

Hoy, el enfoque en la mejora continua y nuestra determinación por progresar día con día en materia de sustentabilidad, nos han permitido formar parte de diversos rankings, diagnósticos y calificaciones, como son:

- Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)
- *Corporate Sustainability Report*
- *SAM's Corporate Sustainability Assessment Companion*

Alianzas **de valor**

102-21, 102-33, 102-34, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, FS5

En Crédito Real estamos en la constante búsqueda de generar valor para todos nuestros grupos de interés, es decir, las personas, organizaciones e instituciones con quienes mantenemos un fuerte lazo en el desempeño de nuestras actividades.

Nuestro propósito es consolidar los vínculos con cada uno de ellos y lo hacemos por medio de la reciprocidad del diálogo, el cual nos otorga el beneficio de conocer y brindar atención justa a los temas que se encuentran en la agenda, salvaguardando la perdurabilidad de nuestro negocio:

CAPITAL FINANCIERO

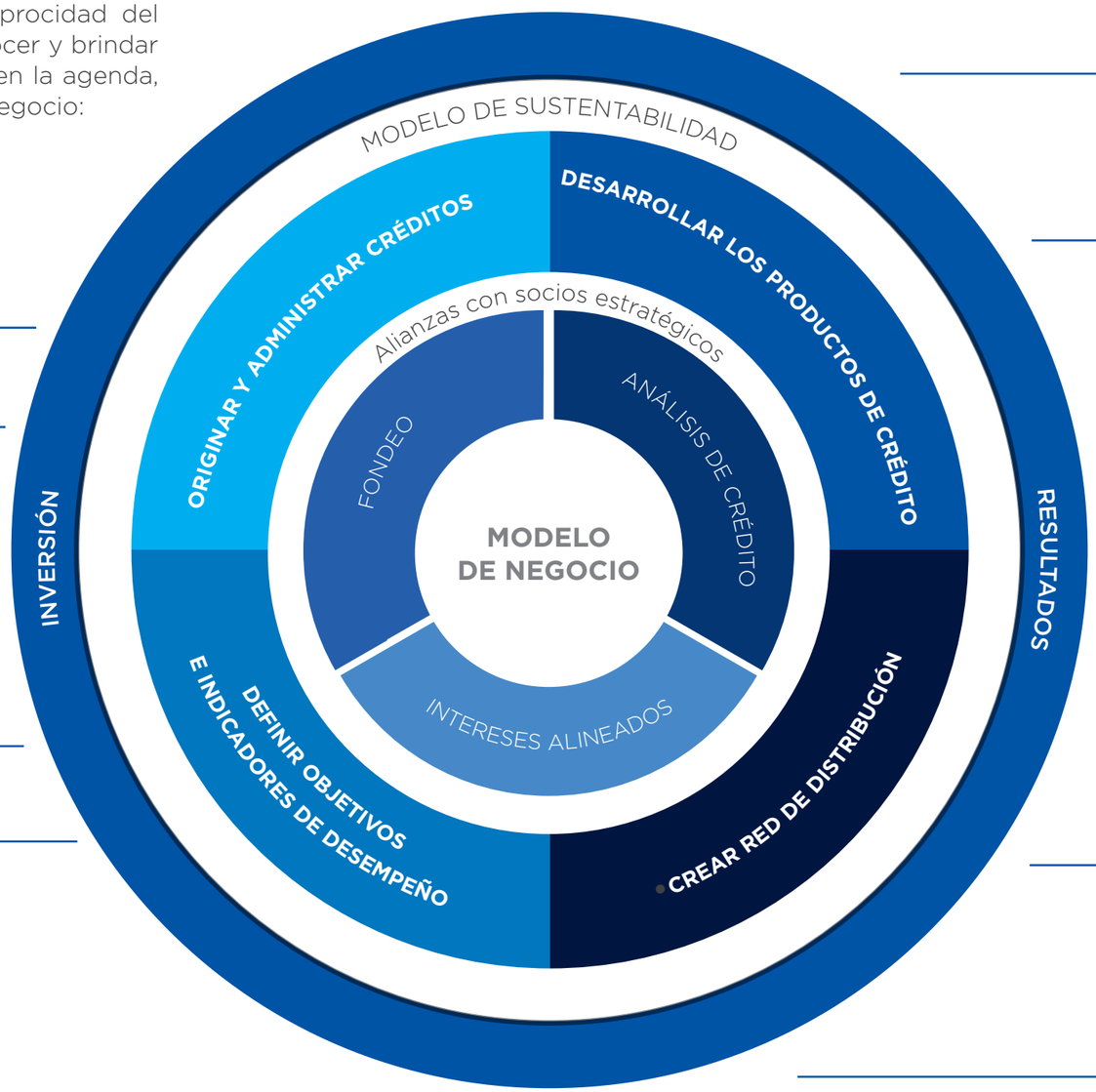
CAPITAL INDUSTRIAL

CAPITAL INTELECTUAL

CAPITAL HUMANO

CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL

CAPITAL NATURAL



CAPITAL FINANCIERO

12.90%
ROAE

MXN $11,353.18 millones, valor económico generado

MXN $7,790.54 millones, valor económico distribuido

CAPITAL INDUSTRIAL

Las plataformas tecnológicas únicas con que contamos posibilitan una operación escalable

CAPITAL INTELECTUAL

En 2018 logramos una mayor agilidad, pues realizamos 26,000 operaciones mensuales en promedio

CAPITAL HUMANO

588 colaboradores; 46.77% mujeres y 53.23% hombres

MXN $6,165,794.00 invertidos en capacitación

CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL

MXN $3.64 millones de pesos donados a organizaciones de la sociedad civil

CAPITAL NATURAL

19.10% y 26.50% de reducción en las emisiones del Alcance 1 y 2, respectivamente

2.10% de reducción en el consumo de agua

Grupos de **interés**

Durante 2018 llevamos a cabo una evaluación en la que pudimos reconocer las expectativas e intereses de los grupos de interés para conseguir una jerarquización e identificación de segregación de estos. Los resultados se presentan en la siguiente tabla:

Frecuencia de contacto con los grupos de interés:

- Constante
- Periódica (semanal, mensual, bimestral, trimestral, semestral o varias veces en el año)
- Anual

	Reporte Anual	Informe Anual	Portal de Recursos Humanos Intelexion	Correo electrónico	Red social corporativa	TV Crédito Real	Reuniones y visitas	Línea de denuncia	Talleres	Medios impresos	Portal de capacitación @prende	Encuestas	Encuesta de clima organizacional*	Página web	Redes sociales	Publicidad en medios	Eventos relevantes y conferencias	Reportes trimestrales	Teléfono	Participación en foros	Visitas a comunidades	Línea de atención telefónica: 5228 9753	Correo electrónico investor_relations@creditoreal.com.mx	Asamblea de accionistas	Planeación anual	Estudios de opinión	Unidad Especializada de Atención a Usuarios	Comités	Canales dispuestos por la autoridad	
Accionistas	●	●		●										●			●	●				●	●	●						•Rentabilidad •Gobierno Corporativo •Transparencia Ética del negocio •Información financiera •Administración de riesgos •Información veraz, oportuna y consistente •Plan estratégico de crecimiento •Diversificación •Nuevos productos y servicios
Asociaciones				●			●							●					●											•Alianzas estratégicas •Participación en grupos de trabajo • Cooperación y desarrollo
Autoridades, gobierno y entidades públicas				●			●							●				●										●	●	•Información de actividades • Cumplimiento normativo •Integridad de la operación del negocio •Seguimiento y apego a la regulación financiera •Transparencia y reportes oportunos •Oferta y publicidad de productos y servicios conforme a la normatividad •Combate a la corrupción
Calificadoras				●										●				●	●											
Centros educativos				●										●					●											
Clientes distribuidores y Clientes finales	●	●					●							●	●	●						●					●	●		Clientes • Mayor confianza y seguridad • Infraestructura digital • Acompañamiento •Mejores condiciones de crédito •Eficiencia en el servicio •Accesibilidad e innovación en productos •Información clara en los productos Distribuidores •Desarrollo de la cadena de valor •Productos competitivos •Nuevos productos y servicios •Capacitación a la fuerza de ventas •Eficiencia operativa •Sinergias
Colaboradores	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●												•Desarrollo laboral • Beneficios • Sistemas de reconocimiento • Remuneración • Desarrollo profesional • Balance de vida

*Nota. La encuesta de clima organizacional (GPTW) se realiza cada dos años.

Frecuencia de contacto con los grupos de interés:

- Constante
- Periódica (semanal, mensual, bimestral, trimestral, semestral o varias veces en el año)
- Anual

	Reporte Anual	Informe Anual	Portal de Recursos Humanos Intelexion	Correo electrónico	Red social corporativa	TV Crédito Real	Reuniones y visitas	Línea de denuncia	Talleres	Medios impresos	Portal de capacitación @prende	Encuestas	Encuesta de clima organizacional*	Página web	Redes sociales	Publicidad en medios	Eventos relevantes y conferencias	Reportes trimestrales	Teléfono	Participación en foros	Visitas a comunidades	Línea de atención telefónica: 5228 9753	Correo electrónico investor_relations@creditoreal.com.mx	Asamblea de accionistas	Planeación anual	Estudios de opinión	Unidad Especializada de Atención a Usuarios	Comités	Canales dispuestos por la autoridad	
Competencia														●						●										
Comunidad				●			●							●	●				●		●									• Apoyo comunitario • Actividades en favor de la sociedad y el medio ambiente • Informe de actividades • Gestión de responsabilidad social • Ética del negocio • Apoyos económicos o en especie
Consejeros	●	●						●				●		●			●	●				●	●	●						
Directores			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			●								●					
Filial y subsidiarias				●			●							●					●											
Intermediarios financieros				●			●												●											
Inversionistas y acreedores (tenedores de deuda y bancos)	●	●										●		●	●		●	●				●	●	●		●				
Organizaciones de la sociedad civil				●			●							●					●											• Apoyo comunitario • Actividades en favor de la sociedad y el medio ambiente • Informe de actividades • Gestión de responsabilidad social • Ética del negocio • Apoyos económicos o en especie • Alianzas estratégicas • Participación en grupos de trabajo • Cooperación y desarrollo
Proveedores				●			●							●					●											•Desarrollo de la cadena de valor •Pagos puntuales •Requisitos y estándares •Contribución al crecimiento
Socios de negocio				●			●							●					●											•Desarrollo de la cadena de valor •Productos competitivos •Nuevos productos y servicios •Capacitación a la fuerza de ventas •Eficiencia operativa •Sinergias

*Nota. La encuesta de clima organizacional (GPTW) se realiza cada dos años.

PACTO **MUNDIAL**

GRI 406, 407, 408, 409: 103-1, 103-2, 103-3
102-12

En 2013 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la iniciativa de promoción de la responsabilidad empresarial más grande del mundo. En 2018 continuamos impulsando los 10 Principios que versan hacia el respeto de los Derechos Humanos, el establecimiento de estándares laborales, la promoción del cuidado del medio ambiente y el rechazo a la corrupción.

El presente informe es también nuestra Comunicación sobre el Progreso (CoP) 2018, por lo que a lo largo del documento es posible visualizar las iniciativas por medio de las cuales apoyamos estos importantes Principios, con las iniciales PM.

Derechos Humanos

1.- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.

2.-Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Estándares Laborales

3.- Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

4.- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

5.- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

6.- Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

7.- Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

8.- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

9.- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anticorrupción

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

FILOSOFÍA QUE
REBASA LÍMITES

“En Crédito Real, nuestra forma de ser, pensar y actuar es lo que conforma la filosofía de la Empresa”.

6

MISIÓN

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

VISIÓN

Ser la mejor entidad financiera del país, caracterizada por tener gente altamente competitiva, con las mejores herramientas tecnológicas, superando las expectativas de nuestros clientes y accionistas, comprometidos con la mejora continua de nuestros productos y servicios, con reconocimiento en el extranjero.

102-16

VALORES

Servicio
Estoy orientado a satisfacer las necesidades de los clientes.

Responsabilidad
Cumplo con mis obligaciones, tomo conciencia y asumo.

Trabajo en equipo
Me comprometo, tengo voluntad y colaboro.

Humildad
Aprendo de mis aciertos y errores.

Integridad y honestidad
Actúo con base en la verdad y la sinceridad.

Respeto
Doy un trato digno a todos por igual.

Congruencia
Soy capaz de alinear lo que pienso, digo y hago.

Lealtad
Correspondo la confianza de los demás.

PROPÓSITO **SUPERIOR**

102-16

Ofrecer la oportunidad de **satisfacer necesidades y cumplir sueños.**

CÓDIGO DE **ÉTICA Y CONDUCTA**

102-16

En Crédito Real nos distinguimos por ser una empresa en donde compartimos un sentido de orgullo que proviene del trabajo que realizamos día a día para cumplir con nuestra misión y crear una cultura interna y externa cimentada en nuestros valores: trabajo en equipo, responsabilidad, integridad, honestidad, humildad, congruencia, respeto, lealtad y servicio.

Nuestro Código de Ética y Conducta es un instrumento que además de guiar la actuación de todos quienes formamos parte de la compañía, funge como una invitación a que seamos mejores personas, actuando éticamente en todas las facetas de nuestra vida y a vivir la filosofía que hace de Crédito Real una empresa única.

En 2018 trabajamos en la actualización de nuestro Código de Ética y Conducta[6].

- Incorporamos nuestro compromiso con el entorno.
- Incluimos principios de responsabilidad social empresarial, fortaleciendo nuestra posición en el respeto a los Derechos Humanos.
- Reforzamos el sistema de denuncia y las consecuencias en caso de existir infracciones al Código de Ética y Conducta.
- Robustecimos la Política de Prevención de la Corrupción.
- Ratificamos nuestro compromiso con la protección de la información de nuestros clientes y colaboradores.
- Definimos nuestra postura política.
- Reafirmamos nuestro compromiso con la comunidad y el valor de su participación, reactivando el programa de voluntariado.

El 100.00% de los consejeros y suplentes tienen conocimiento sobre el Código de Ética y Conducta.

El 100.00% de nuestros colaboradores conocen nuestro Código de Ética y Conducta, a través de la firma éste y del curso *e-learning*.

[6] Para conocer más acerca de las actualizaciones a nuestro Código de Ética y Conducta, visita la página: http://bit.ly/2vlJquL.

Línea **de denuncia**

PM 2, 4, 5, 10

102-17

Con base en la actualización de nuestro Código de Ética y Conducta reforzamos nuestra Línea de denuncia, con la finalidad de establecer robustos controles para vigilar y detectar cualquier situación que afecte los valores y principios de Crédito Real, a la vez que promovemos la honestidad, integridad, compromiso y profesionalismo que nos han caracterizado desde hace 25 años.

La Línea de denuncia es un mecanismo al servicio de los consejeros, directivos y colaboradores; cuenta con dos principales características: es confidencial e independiente, es decir, gestionada a través de un tercero. Su objetivo es reunir esfuerzos en la identificación y seguimiento de situaciones tales como: fraude, corrupción, soborno, acoso sexual, abuso de autoridad, agresión física o verbal, robo de bienes, entre otros.

Las personas que requieran realizar una denuncia, pueden hacerlo a través de los siguientes canales:

661 colaboradores* capacitados y certificados en el uso y funcionamiento de la Línea de denuncia durante 2018.

Línea telefónica: 01 800 062 1673

Es gratuita y se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 p.m. Cuenta con operadores que los guiarán durante el proceso y se encargarán de recopilar la información necesaria para el seguimiento de la denuncia.

Buzón de voz: 01 800 062 1673

El usuario puede dejar su mensaje describiendo la situación a denunciar y los involucrados. De ser posible, deberá proporcionar información para contactarlo, en caso de requerir información adicional.

Página web: www.lineadedenuncia.com/creditoreal

El usuario puede capturar la información solicitada por el Sistema Integral de Denuncia (SID). Una vez creada la denuncia, el sistema proporciona un número de usuario y una contraseña para dar seguimiento al reporte.

Correo electrónico: creditoreal@lineadedenuncia.com

El usuario puede enviar un correo describiendo con suficiente detalle la situación a denunciar.

El Comité de Ética asume la responsabilidad general de la Línea de denuncia; si la denuncia es grave, es recibida el mismo día por los miembros del Comité de Ética vía correo electrónico; si no es grave, el área de Recursos Humanos inicia el proceso de investigación interna de manera discrecional con los involucrados, con el objetivo de contar con todos los puntos de vista alrededor del caso. Los resultados de esta investigación son presentados en la sesión ordinaria del Comité de Ética, quien considera las medidas disciplinarias justas y coherentes, de conformidad con el Código de Ética y Conducta. Durante 2018 recibimos tres denuncias sobre situaciones laborales no graves.

Por otra parte, el área de Recursos Humanos es la responsable a través de la impartición de cursos *e-learning* obligatorios y la certificación a todos los colaboradores, así como de informarlos sobre el uso y funcionamiento de la Línea de denuncia y del Código de Ética y Conducta.

*Durante 2018 tuvimos 708 colaboradores como población flotante.

Derechos **humanos**

PM1

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

En Crédito Real trabajamos con un sólido enfoque de responsabilidad para la implementación de mejores prácticas basadas en los más altos estándares de integridad. Por ello, una de las actualizaciones que tuvieron lugar en el Código de Ética y Conducta durante 2018 fue la declaración del respeto a los Derechos Humanos como un elemento fundamental de la conducta de nuestra compañía, priorizando el respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos fundamentales.

Nuestro compromiso con los Derechos Humanos promueve la aplicación, respeto y protección a los derechos humanos de conformidad con la Carta Internacional de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los principios de actuación y las recomendaciones para el desarrollo de la actividad de negocios publicados por las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en nuestra cadena de valor, evitando además la financiación de actividades ilegales o contrarias a las disposiciones establecidas en estos pactos y compromisos.

El 74.00% de nuestra plantilla se instruyó en el curso de manera voluntaria, con lo cual **logramos 302.00 horas de capacitación** en derechos humanos.

CULTURA **AZUL**

102-16

En 2016, llevamos a cabo un diagnóstico a través del Inventario de la Cultura Organizacional –OCI, por sus siglas en inglés–, con la finalidad de medir la percepción de nuestros colaboradores sobre lo que consideran se espera de ellos. En 2017, bajo el liderazgo de la Dirección General, comenzamos con la creación de una Cultura Consciente al interior de Crédito Real, un proyecto transversal y de mediano plazo, con el cual buscamos reforzar en nuestro equipo de trabajo para forjar la Cultura Azul que nos distinga e identifique como Compañía.

Es así que el propósito de nuestra organización es consolidar la Cultura Azul, motivando a todos los colaboradores que conformamos Crédito Real a pensar y actuar de manera constructiva en aras de ser líderes conscientes.

Nuestro objetivo es comportarnos asumiendo nuestra responsabilidad y actuando con integridad, humildad y respeto.

Durante 2019 continuaremos impulsando la institucionalización de nuestra Cultura Azul a través del reforzamiento de la comunicación con los colaboradores.

“En Crédito Real buscamos comportarnos asumiendo nuestra responsabilidad
y actuando con integridad, humildad y respeto”.

LA PERSEVERANCIA DE
NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

102-18, 102-22

En Crédito Real, contamos con un sólido Gobierno Corporativo, compuesto por principios, normas y estatutos que regulan la operación de los órganos encargados de generar valor, además de salvaguardar los intereses de la compañía mediante el uso eficiente y transparente de los recursos.

Nuestro Consejo de Administración está integrado por 12 miembros, uno de ellos ejecutivo, seis independientes y cinco no ejecutivos. De esta manera, cumple con las disposiciones de los Estatutos Sociales, los cual indican la presencia de un máximo de 21 miembros propietarios y un mínimo de 25.00% miembros independientes –esto de acuerdo con el artículo 24.° de la Ley del Mercado de Valores–.

102-28, 102-30

Es el máximo órgano de gobierno encargado de la supervisión de la gestión de Crédito Real y el desempeño –tanto de la compañía, como de los directivos relevantes–, del establecimiento de la estrategia general de negocio, de la aprobación de políticas, los lineamientos de control, del seguimiento de los riesgos y de la toma de decisiones.

GRI 307, 419: 103-2

Asimismo, es el órgano que ejerce las acciones necesarias para asegurar un sano y robusto Gobierno Corporativo, basado en la Ley del Mercado de Valores, nuestro Código de Ética y Conducta, las normas del Código de Ética Profesional de la Comunidad Bursátil Mexicana, así como en la adhesión al Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo.

El Consejo de Administración y nuestro Director General son quienes, enfocados en sus respectivas competencias, guían a nuestra compañía hacia el cumplimiento de la correcta ejecución de todas las operaciones.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

102-23

MIEMBROS PROPIETARIOS	ANTIGÜEDAD EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	MIEMBROS SUPLENTES
Ángel Francisco Romanos Berrondo [1][2]	20 años 8 meses	
José Luis Berrondo Avalos [1]	19 años 3 meses	Luis Berrondo Barroso [2]
Eduardo Berrondo Avalos [1]	5 meses	
Moisés Rabinovitz Ohrenstein [3]	7 años 6 meses	Aby Lijtszain Chernizky [3]
Iser Rabinovitz Stern [1][3]	7 años 6 meses	Marcos Shemaria Zlotorynski [3]
Allan Cherem Mizrahi [1]	4 años 8 meses	
Gerardo Ciuk Díaz [1]	4 años 8 meses	
Juan Pablo Zorrilla Saavedra	2 años 10 meses	Francisco Javier Velásquez López
José Eduardo Esteve Recolons [1][3]	15 años 10 meses	Jorge Esteve Recolons [3]
Gilbert Sonnery Garreau-Dombasle [1][3]	4 años 2 meses	Enrique Saiz Fernández [3]
Enrique Alejandro Castillo Badía [1][3]	1 año 10 meses	
Raúl Alberto Farías Reyes [3]	3 años 7 meses	

[1] Forma parte del Consejo de Administración de otras organizaciones.
[2] Ejecutivo.
[3] Consejero independiente.

Promedio de permanencia: 7.6 años / 7 años 3 meses.

- Guillermo Javier Solórzano Leiro (Secretario no miembro del Consejo de Administración)
- Gabriela Espinosa Cantú (Prosecretaria no miembro del Consejo de Administración)

El Comité de Ética sesiona de manera trimestral y, durante 2018, abordó entre otros, los temas de **no discriminación, neutralidad política, segmentación de nuestros grupos de interés y los compromisos con cada uno de ellos.**

102-24
La designación y selección de los miembros de nuestro Consejo de Administración es realizada de manera libre y automática bajo la aceptación y conocimiento de todos los accionistas.

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

Comités

102-22
El Consejo de Administración es apoyado por seis comités: (I) Auditoría; (II) Prácticas Societarias; (III) Ejecutivo; (IV) Operaciones con Valores; (V) Ética; y (VI) Comunicación y Control.

COMITÉ DE AUDITORÍA

Miembros Propietarios

Enrique Alejandro Castillo Badía (Presidente)

José Eduardo Esteve Recolons

Gilbert Sonnery Garreau-Dombasle

COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Miembros Propietarios

Gilbert Sonnery Garreau-Dombasle (Presidente)

José Eduardo Esteve Recolons

Enrique Alejandro Castillo Badía

COMITÉ EJECUTIVO

Miembros Propietarios

Ángel Francisco Romanos Berrondo (Presidente)

José Luis Berrondo Avalos

Eduardo Berrondo Avalos

Luis Berrondo Barroso

Moisés Rabinovitz Ohrenstein

Iser Rabinovitz Stern

COMITÉ DE OPERACIONES CON VALORES

Miembro	Cargo
Adalberto Robles Rábago	Presidente
Carlos Enrique Ochoa Valdés	Vocal
Héctor Antonio Huelgas Lamas	Vocal
Luis Calixto López Lozano	Secretario

GRI 415: 103-2
102-26

COMITÉ DE ÉTICA

Miembro	Cargo
Adalberto Robles Rábago	Presidente
Carlos Enrique Ochoa Valdés	Vocal
Héctor Antonio Huelgas Lamas	Vocal
Luis Calixto López Lozano	Secretario

COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CONTROL

Cargo en el Comité	Cargo en la Sociedad
Presidente	Director General y Consejero
Miembro propietario	Director de Operaciones
Secretario	Director Jurídico
Miembro propietario	Oficial de cumplimiento

102-19, 102-20
El Consejo de Administración delega ciertas facultades para la toma de decisiones en temas económicos, sociales y ambientales en determinados comités, así como en el Director General, quien con la intención de mantener las líneas estratégicas del negocio, a su vez, delega facultades en los ejecutivos claves.

307-1, 416-1, 419-1

En 2018, cumplimos satisfactoriamente los **requerimientos de regulación y autorregulación vigentes.**

Políticas de **remuneración**

102-35, 102-36, 102-37

En la Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas celebrada el 25 de abril de 2018, se aprobó que la compañía pague a ciertos miembros independientes del Consejo, por cada sesión a la que asistan, la cantidad de MXN $25,000.00 pesos, menos los respectivos impuestos de conformidad con las disposiciones fiscales aplicables.

Regulación y **autorregulación**

GRI 307, 419: 103-1, 103-2, 103-3
FS2, FS9

Existen aspectos regulatorios que, aun cuando pueden variar de un país a otro, debemos cumplir para garantizar la continuidad de nuestra operación, por lo que hemos establecido políticas y procedimientos para la observancia de los requerimientos normativos externos, auditorías internas y externas, así como matrices de gestión de riesgos que permiten verificar el cumplimiento de la normatividad.

Nuestros colaboradores se encuentran obligados a dar cumplimiento a las leyes del país donde trabajan, así como a respetar y cumplir las de los países en los que tenemos presencia.

Los principios de responsabilidad social empresarial que incorporamos en el Código de Ética y Conducta son universales y transversales en la organización, lo que nos permite asegurar el cumplimiento y continuar generando valor:

1. Respetamos las normas y buscamos ir más allá de la letra de la ley hacia un espíritu de transparencia, confianza y rendición de cuentas.

2. Respetamos la dignidad humana con justicia y equidad en todas nuestras acciones.

3. Brindamos condiciones laborales favorables para la calidad de vida que sean equitativas y que contribuyan al desarrollo profesional y humano.

4. Respetamos el medio ambiente en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a su preservación.

5. Prevenimos y combatimos la realización de actos de Corrupción interna y externamente con una Política de Prevención de Corrupción.

6. Contribuimos al desarrollo social como parte de nuestra estrategia para aumentar el capital social y que contribuya de forma significativa al bien común.

7. Buscamos la competitividad sin causar daños, apoyamos al comercio multilateral, la competencia justa, y ser responsable y ético en la publicidad, la calidad de productos y/o servicios, la distribución y la promoción.

8. Establecemos por escrito el compromiso de la organización con sus grupos de interés, damos seguimiento, diálogo y buscamos iniciativas y/o estrategias competitivas de beneficio mutuo y verificamos su cumplimiento.

9. Implantamos procesos y sistemas de gestión de Responsabilidad Social que contribuyan a la adopción de los principios aplicados en los ámbitos y grupos de interés.

10. Nos desempeñamos con base en los valores corporativos, promovemos y vigilamos su cumplimiento permanentemente; los hemos Incluido en el Código de Ética y Conducta y los hacemos públicos.

Gestión **de riesgos**

102-15, 102-29, 102-30, 102-31, FS5

En Crédito Real reconocemos la gestión de riesgos y el fortalecimiento de la cultura de prevención como una de nuestras prioridades, por lo que, a través del análisis de mercado y evaluación interna de riesgos hemos logrado identificarlos y generar las acciones óptimas para su mitigación.

Entre los principales riesgos emergentes identificados se encuentran:

- **Riesgos asociados con la obtención de fondos en tiempos de incertidumbre debido a cambios políticos y regulatorios**

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

  Las acciones de mitigación que hemos establecido versan hacia:

  - El entendimiento y comunicación de los posibles riesgos externos y los impactos para nuestros inversionistas.

  - El mantenimiento de una estrategia de crecimiento flexible para diferentes escenarios de financiamiento.

  - La ampliación de nuestra búsqueda de financiación accesible.

- **Riesgos asociados con la constante rotación tecnológica incorporada en el mercado**

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

  Las medidas de mitigación que hemos implementado son:

  - La planificación y ejecución de nuestra estrategia digital, la cual se ha posicionado como líder en los mercados emergentes, al competir ante el advenimiento de proyectos que aportan soporte digital, al mismo tiempo que advierten sobre los riesgos en ciberseguridad e implementan políticas dirigidas a la protección de información y posibles ciberataques.

  - La implementación de iniciativas internas de automatización y optimización de procesos, así como la creación de habilidades en nuestra compañía con el propósito de ser más flexibles y eficientes.

  - La labor centrada en impulsar el crecimiento de nuestra cultura interna y de las capacidades para implementar, innovar y aprovechar mejor las tecnologías existentes y nuevas.

- **Riesgos asociados a la atracción y retención de equipos talentosos en una generación cambiante de talento**

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

  Estamos convencidos que mitigaremos este tipo de riesgos a través de:

  - La ratificación de nuestro compromiso con la atracción de nuevos colaboradores con las habilidades necesarias para mantener nuestra competitividad, a medida que el mercado y nuestra compañía avanzan.

  - La comprensión de las motivaciones de nuestro equipo de trabajo y la implementación de los cambios necesarios para atraer y retener al mejor talento.

  - La mejora continua en el liderazgo hacia la transformación de nuestros procesos, tecnología y entorno, para consolidarnos como la compañía que atraiga una fuerza laboral innovadora.

  - El impulso a nuestro equipo para determinar los objetivos personales, contribuyendo al logro de los concernientes a Crédito Real, para lo cual implementamos iniciativas de capacitación, un *balanced scorecard* e incorporamos el tema de riesgos en la agenda como asunto a evaluar en cuanto al desempeño de los colaboradores.

Soportamos nuestro modelo de gestión de riesgos en el diseño de políticas y procedimientos, pruebas de controles establecidos, así como planes de acción correctiva que determinan las distintas áreas cuando se detecta alguna necesidad de mejora, además de contar con un presupuesto anual y una prudente gestión financiera.

Para el cumplimiento de esta función, el Consejo de Administración lleva a cabo una revisión trimestral y se apoya en el Comité de Auditoría y en el de Comunicación y Control; éstos a su vez verifican que se observen los mecanismos establecidos para el control de los riesgos y la revisión de las operaciones efectuadas por la Sociedad. Adicionalmente, el Director General, a través de un informe trimestral, presenta al Consejo de Administración la situación que guarda cada uno de los riesgos identificados.

205-2

El 8.33% de los miembros de nuestro Consejo de Administración han sido informados directamente sobre las políticas y procedimientos anticorrupción y el 91.66% fue informado indirectamente.

Política de **Prevención de Corrupción**

PM10

GRI 205: 103-1, 103-2, 103-3

En Crédito Real buscamos fortalecer nuestros vínculos con los grupos de interés, forjando lazos de confianza que nos permiten continuar trabajando sobre nuestras líneas estratégicas y basando nuestras operaciones en la ética y la integridad, por lo que rechazamos cualquier forma de corrupción.

En adición a los principios establecidos en nuestro Código de Ética y Conducta, contamos con una Política de Prevención de Corrupción, la cual prohíbe toda realización o recepción de pagos fuera de ley o sobornos con entidades, personas, autoridades públicas, o gubernamentales para asegurar algún contrato, concesión o aprobación para beneficio propio o de Crédito Real.

Conforme a la Política, en caso de existir situaciones que vulneren nuestra integridad, éstas deben ser reportadas de manera inmediata.

205-1

En 2018, a través de una firma independiente, llevamos a cabo la evaluación y análisis de riesgos en materia de corrupción y soborno. Para estos efectos se revisaron el 100.00% de las políticas, procesos, manuales y anexos, documentados.

Como resultado de la evaluación y análisis antes referidos, se elaboró e implementó la Política de Prevención de Corrupción, misma que entre otros, estipula la prohibición de realizar cualquier acto indebido, la capacitación de los colaboradores en la materia, la firma de una carta compromiso de colaboradores y terceros para su conocimiento, adhesión, cumplimiento y puesta a disposición de medios de denuncia.

Durante 2018 establecimos las **bases para la impartición de capacitación a nuestros colaboradores** sobre las políticas y procedimientos anticorrupción; tenemos previsto llevarla a cabo en 2019.

Neutralidad **política**

GRI 415: 103-1, 103-2, 103-3

En 2018 incluimos nuestra neutralidad política en el Código de Ética y Conducta, pues en Crédito Real desarrollamos nuestra actividad empresarial con respeto al pluralismo político de todos los sitios en los que estamos presentes. Es por esta razón que no realizamos contribuciones a campañas electorales ni donaciones a partidos políticos.

Nuestros colaboradores pueden ejercer libremente su legítimo derecho a participar en actividades políticas, siempre de manera personal y sin comprometer su objetividad profesional, sin utilizar recursos ni el nombre de Crédito Real, ni afectar de modo alguno el compromiso de neutralidad política de la compañía.

Prevención de **Lavado de Dinero**

A través de nuestro Manual para la prevención de lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo, hemos implementado una serie de procesos verificativos en las operaciones o actividades de nuestros clientes, en cumplimiento con las Disposiciones de carácter general aplicables a las sociedades financieras de objeto múltiple, establecidas en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito. El Manual incluye las obligaciones requeridas por la autoridad competente, así como las políticas denominadas Identificación y Conocimiento del Cliente, el uso de sistemas automatizados, el empleo de listas negras, la capacitación periódica, difusión del Manual de disposiciones, un enfoque basado en riesgos –el cual constituye una política y la matriz de riesgos–, el envío de reportes a la autoridad y se cumple con las estructuras internas que establecen las disposiciones (Comité de Comunicación y Control y Oficial de Cumplimiento).

En 2018, por medio de una consultoría externa y certificada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), ejecutamos una auditoría que cumplió con los requerimientos establecidos en la normatividad vigente relativa a la Prevención de Lavado de dinero.

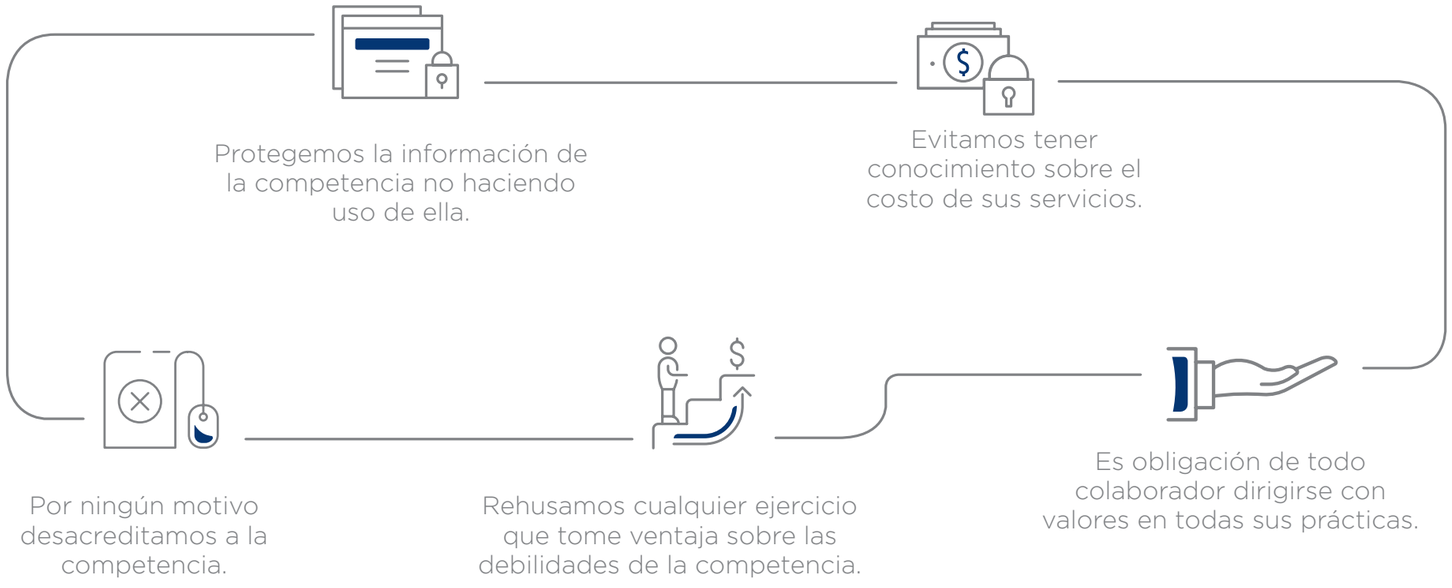
Asimismo, impartimos capacitación a nuestros colaboradores sobre los procesos de prevención del lavado de dinero, obligatoria para el 100.00% de nuestra plantilla.

Libre **competencia**

GRI 206: 103-1, 103-2, 103-3

En Crédito Real nuestra prioridad son los clientes y la capacidad de ofrecerles servicios de alta calidad para ser siempre su primera opción. Somos una empresa competitiva, ética y comprometida, por lo que fomentamos la sana y libre competencia.

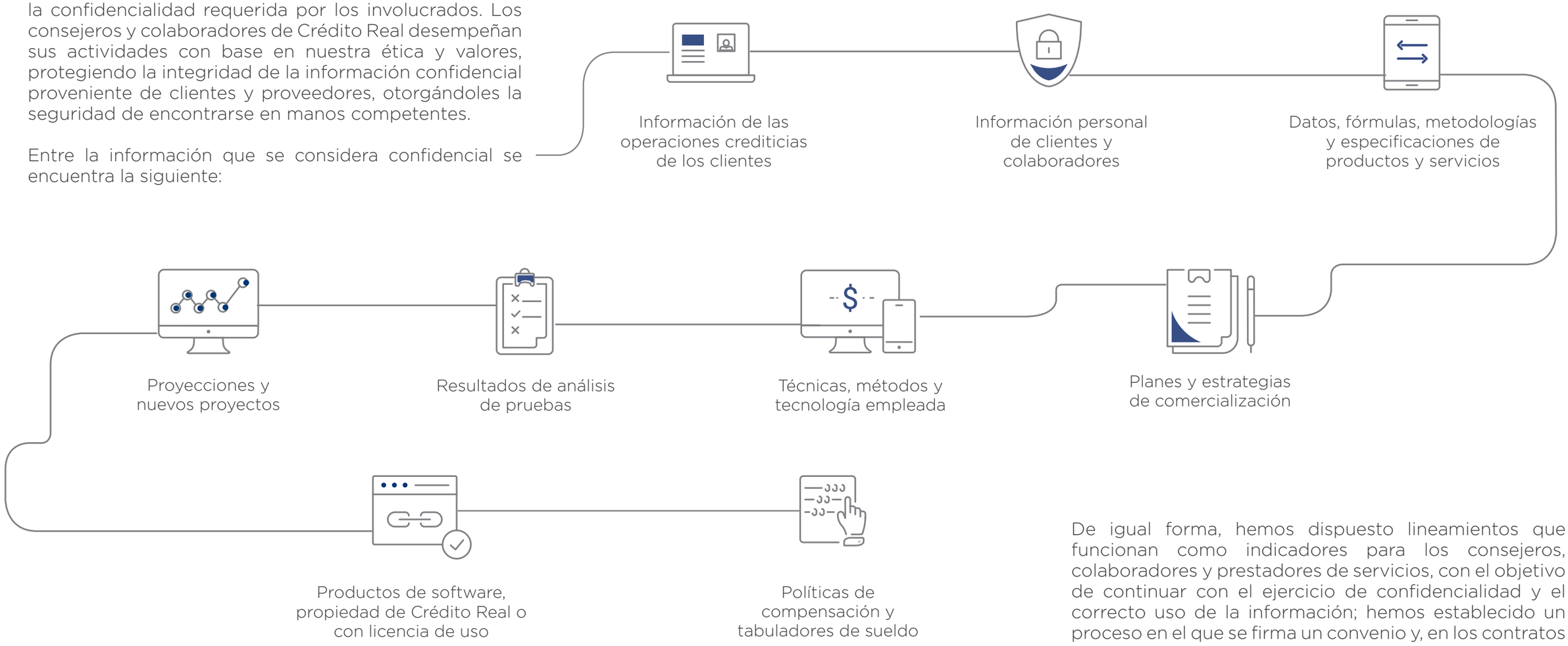
Descalificamos toda incidencia de información sobre empresas del mismo giro y protegemos todo de acuerdo con el objetivo primordial de salvaguardar la integridad de todos, por lo que no hemos presentado incumplimientos en la materia.



Confidencialidad
de la información

Todo tipo de información que llegue a nuestras manos es tratada bajo el proceso correspondiente y la confidencialidad requerida por los involucrados. Los consejeros y colaboradores de Crédito Real desempeñan sus actividades con base en nuestra ética y valores, protegiendo la integridad de la información confidencial proveniente de clientes y proveedores, otorgándoles la seguridad de encontrarse en manos competentes.

Entre la información que se considera confidencial se encuentra la siguiente:



De igual forma, hemos dispuesto lineamientos que funcionan como indicadores para los consejeros, colaboradores y prestadores de servicios, con el objetivo de continuar con el ejercicio de confidencialidad y el correcto uso de la información; hemos establecido un proceso en el que se firma un convenio y, en los contratos de prestación de servicios, hemos incorporado cláusulas de confidencialidad.

Protección de **datos personales**

GRI 418: 103-1, 103-2, 103-3

En Crédito Real cumplimos cabalmente con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), cuyo objeto es regular el tratamiento legítimo, controlado e informado de los datos personales, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas. Así, contamos con una serie de políticas, procedimientos y acciones que nos permiten garantizar el debido tratamiento de los datos personales de los clientes, entre las que se encuentran:

- Gestión de datos personales
- Clasificación de datos personales en función de su grado de riesgo
- Administración de avisos de privacidad
- Responsabilidades de los encargados
- Atención de derechos ARCO
- Transferencias y remisiones
- Retención, bloqueo y eliminación de datos
- Continuo cumplimiento
- Atención de quejas
- Administración de vulneraciones de seguridad

Conflictos **de interés**

102-25

Con el objeto de evitar cualquier conflicto de interés –situación por la que un individuo se enfrenta a una dicotomía entre los requerimientos de su función y sus intereses privados–, en Crédito Real nos conducimos con un enfoque en prácticas honestas que consolidan nuestra institución. Así, depositamos toda nuestra confianza en las personas que trabajan con nosotros y en su lealtad como acto recíproco, por lo que contamos con indicadores que señalan algunas de las actividades que consideramos fuera de una conducta profesional.

En caso de existir situaciones que pudieran ser consideradas como conflictos de interés, según sea el caso, éstas son comunicadas al Consejo de Administración, por conducto de los directivos relevantes y los Comités.

Transparencia y **rendición de cuentas**

GRI 205, 206: 103-1, 103-2, 103-3

Para Crédito Real la transparencia y rendición de cuentas es un tema al que se le debe otorgar un importante espacio en la agenda, ya que es el camino por el cual es posible alcanzar nuestras metas en torno a las decisiones y actividades que tienen cierto impacto en la sociedad, en el medio ambiente y dentro del cumplimiento de las normas.

Las herramientas de las que hacemos uso para gestionar el tema son las políticas y procedimientos que reportan a nuestros órganos de gobierno, en donde se discuten los temas prioritarios que tienen relación con la operación y administración del negocio y que responden a los siguientes comités: Auditoría, Prácticas Societarias, Inversión y Ética.

Durante 2018, realizamos una verificación del cumplimiento de acuerdo con las metas y objetivos programados para el año, mismos que fueron evaluados por medio de nuestros grupos de trabajo y comités establecidos específicamente para la rendición de cuentas, lo que dio como resultado el cumplimiento de todos nuestros proyectos.

EL VALOR DE
NUESTRO TALENTO

“Es una empresa donde hay oportunidades y hay crecimiento”.

El valor de **nuestro talento**

Un tema de interés de nuestros grupos de interés es el Bienestar laboral, pues en las últimas tendencias se ha identificado una relación directa entre éste y la cultura organizacional. A fin de gestionar el bienestar de nuestros colaboradores y lograr la visión 2022, que es ser la financiera más grande del mundo que atienda al mercado latino, hemos implementado la siguiente estrategia de gestión de talento:

1

Atraer al mejor talento

Hemos actualizado nuestro modelo de atracción y hoy contamos con una plataforma virtual que permite que el candidato tenga una mejor experiencia en su proceso de evaluación y reclutamiento; mientras tanto, los clientes internos pueden brindar un mejor seguimiento y tener un mayor involucramiento en el procedimiento. Además, hemos impulsado el reclutamiento interno para desarrollar y promover a nuestros colaboradores.

2

Desarrollar y fidelizar a nuestro talento

Esto es con la finalidad de promover el progreso de nuestro talento y su retención, además de alinearlo a la estrategia de la empresa y desarrollando sus capacidades.

3

Evaluar para tomar mejores decisiones de talento

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

Esta estrategia se encuentra compuesta por diversas iniciativas. Una de ellas es el modelo de competencias, instrumento que nos guía en la totalidad de los procesos referentes a la gestión del capital humano.

ATRAER AL
MEJOR TALENTO

PM6
GRI 202, 401, 405, 406: 103-1, 103-2, 103-3
401-1

En Crédito Real trabajamos permanentemente por ser la mejor entidad financiera del país. Para lograrlo, garantizamos la igualdad de oportunidades, respetamos la identidad de toda persona, rechazando cualquier tipo de discriminación, ya sea por posición social, orientación sexual, grupo étnico, religión o alguna discapacidad e impulsamos la equidad de género.

La selección de nuestro equipo se basa en las cualidades, habilidades, capacidades y experiencia profesional que cumplan con el perfil necesario para la cobertura de las vacantes. De esta manera, nos aseguramos de contar con el mejor talento, colaboradores comprometidos y altamente competitivos.

“Crédito Real es una empresa con sentido humano; buscamos atraer talento que desee formar parte de nuestra compañía y cumplir sus objetivos”.

22 vacantes cubiertas con colaboradores internos.

En 2018 tuvimos **145 nuevas contrataciones[7]; 49.66% mujeres y 50.34% hombres.**

[7] Iniciamos el ejercicio 2018 con 544 colaboradores y cerramos el año con una plantilla conformada por 588; el número total de nuevas contrataciones fue de 145, sin embargo, cerramos 2018 con 44 nuevos colaboradores en plantilla.

401-1

145 nuevas contrataciones y una tasa de contratación de 24.66%.

NÚMERO Y TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES 2018

	Ciudad de México		Guadalajara	
	Nuevas contrataciones	Tasa de nuevas de contrataciones	Nuevas contrataciones	Tasa de nuevas de contrataciones
Mujeres	41	31.06%	31	21.68%
< 30 años	22	44.00%	28	28.57%
30-50 años	18	22.78%	3	6.67%
> 50 años	1	33.33%	0	0.00%
Hombres	46	23.23%	27	23.48%
< 30 años	30	42.86%	23	34.85%
30-50 años	15	13.16%	4	8.33%
> 50 años	1	7.14%	0	0.00%
Totales	87	26.36%	58	22.00%

Nota. Alcance: Ciudad de México y Guadalajara.

22.00%, índice de rotación en 2018; **reducción de 11.00% respecto al año anterior.**

NÚMERO DE BAJAS DE COLABORADORES

	2016		2017		2018		% Δ 2018 vs 2017	
	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL
Mujeres	S/I	S/I	31	40	36	42	16.13	5.00
< 30 años	S/I	S/I	19	30	12	30	(36.84)	-
30-50 años	S/I	S/I	12	10	23	11	91.67	10.00
> 50 años	S/I	S/I	0	0	1	1	-	-
Hombres	S/I	S/I	45	45	24	28	(46.67)	(37.78)
< 30 años	S/I	S/I	21	16	14	17	(33.33)	6.25
30-50 años	S/I	S/I	23	29	9	10	(60.87)	(65.52)
> 50 años	S/I	S/I	1	0	1	1	-	-
Totales	S/I	S/I	76	85	60	70	(21.05)	(17.65)

Nota. S/I significa sin información.

13.00%, índice de rotación voluntaria; **disminución de 6.00% en relación con el año 2017.**

ROTACIÓN DE COLABORADORES

	2016	2017	2018	% Δ 2018 vs 2017
Tasa total de rotación	37..00%	33.00%	22.00%	(11.00%)
Tasa de rotación voluntaria	17.00%	19.00%	13.00%	(6.00%)

Nuestra **plantilla**

102-7, 102-8

Desglose de plantilla **por género 2018**

Femenino

275

46.77%

Masculino

313

53.23%

El 100.00% de nuestros colaboradores cuentan con una jornada laboral completa.

PLANTILLA LABORAL POR GÉNERO

Género	2016	2017	2018	% Δ 2018 vs 2017
Femenino	211	270	275	1.85
Masculino	258	274	313	14.23
Total	469	544	588	8.09

Nuestro equipo está conformado por **588 colaboradores comprometidos con México.**

102-8

DESGLOSE DE PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO

	2016		2017		2018		% Δ 2018 vs 2017	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Permanente	S/I	S/I	249	251	253	284	1.61	12.70
Temporal	S/I	S/I	21	23	22	29	4.76	26.09
Totales	S/I	S/I	270	274	275	313	1.85	14.23

Nota. S/I significa sin información.

DESGLOSE DE PLANTILLA POR GÉNERO Y TIPO DE CONTRATO 2018

Mujeres TOTAL 275

Temporal 22

Permanente 253

Hombres TOTAL 313

Temporal 29

Permanente 284

DESGLOSE DE PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y UBICACIÓN 2018

Guadalajara TOTAL 258

Temporal 24

Permanente 234

Ciudad de México TOTAL 330

Temporal 27

Permanente 303

Nota. Los gráficos anteriores consideran el total de plantilla con la cual cerramos el ejercicio 2018. El total de colaboradores que tuvimos durante el año fue de 708 (649 de ellos por contrato permanente y 59 por contrato temporal).

DESGLOSE DE PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y UBICACIÓN

	2016		2017		2018		% Δ 2018 vs 2017	
	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL
Contrato permanente	S/I	S/I	271	229	303	234	14.39	1.75
Contrato temporal	S/I	S/I	30	14	27	24	(23.33)	57.14
Totales	S/I	S/I	301	243	330	258	9.63	6.17

Nota. S/I significa sin información.

1.00% de nuestros colaboradores está sindicalizado.

Diversidad

405-1

En Crédito Real impulsamos la inclusión y la diversidad, por lo que contamos con instrumentos que consideran la igualdad de oportunidades y la protección de los derechos humanos, tal es el caso de las políticas de Reclutamiento y selección, así como de Protección, obtención y tratamiento de datos personales.

202-2

13 directivos son originarios del lugar donde desempeñan sus funciones; **65.00% del total.**

DESGLOSE DE PLANTILLA POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

	2016		2017		2018		% Δ 2018 vs 2017	
Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Puestos administrativos	S/I	S/I	247	218	252	255	2.02	16.97
Puestos gerenciales	S/I	S/I	21	45	21	40	-	(11.11)
Puestos de alta dirección	S/I	S/I	2	11	2	18	-	63.64
Totales	S/I	S/I	270	274	275	313	1.48	14.23

NÚMERO DE COLABORADORES 2018[8]

	Mujeres menores de 30 años de edad		Hombres menores de 30 años de edad		Mujeres entre 30 y 50 años de edad		Hombres entre 30 y 50 años de edad		Mujeres mayores de 50 años de edad		Hombres mayores de 50 años de edad	
Categoría laboral	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL	CDMX	GDL
Nivel directivo (Director General, Director General Divisional y Directores Funcionales)	0	0	0	0	0	1	11	1	1	0	6	0
	0		0		1		12		1		6	
Ejecutivos (Gerentes)	0	0	1	3	10	9	21	13	1	0	2	1
	0		4		19		34		1		3	
Administrativos (Jefes-líderes, Coordinadores, Analistas, Auxiliares administrativos y Asistentes)	50	98	69	63	69	35	82	34	1	0	6	0
	148		132		104		116		1		6	
Totales	50	98	70	66	79	45	114	48	3	0	14	1
	148		136		124		162		3		15	

NÚMERO DE PERSONAS EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN[9]

Categoría laboral	Mujeres menores de 30 años de edad	Hombres menores de 30 años de edad	Mujeres entre 30 y 50 años de edad	Hombres entre 30 y 50 años de edad	Mujeres mayores de 50 años de edad	Hombres mayores de 50 años de edad	TOTAL
Nivel directivo (Director General, Director General Divisional y Directores Funcionales)	0	0	0	5	0	7	12

[8] Los datos contenidos en la tabla corresponden a indicadores de diversidad en el total de plantilla.
[9] Los datos contenidos en la tabla corresponden a indicadores de diversidad en nuestro Consejo de Administración.

	PROPORCIÓN TOTAL	
275 46.77%	Fuerza de trabajo total 588 100.00%	313 53.23%
252 42.86%	Puestos administrativos 507 86.22%	255 43.37%
21 3.57%	Puestos gerenciales 61 10.37%	40 6.80%
2 0.34%	Puestos de alta dirección 20 3.40%	18 3.06%

32 personas de nuestro equipo pertenecen a grupos vulnerables.

La información presentada fue recopilada de conformidad con nuestro Manual Técnico de Buenas Prácticas de Inclusión Laboral, el cual establece que los grupos vulnerables son todas aquellas personas que por sus condiciones sociales, económicas, culturales o psicológicas pueden sufrir maltratos contra sus derechos humanos. Dentro de estos grupos se encuentran insertas los siguientes:

- Las mujeres: en estado de gestación o lactancia y las madres adolescentes; solteras o viudas con hijos; en situación de maltrato o abandono; y en situación de explotación, incluyendo la sexual.
- Personas son discapacidad.
- Los hombres solteros o viudos con hijos; en situación de maltrato o abandono; y en situación de explotación, incluyendo la sexual.
- Los adultos mayores.
- Grupos indígenas.
- Personas liberadas.
- Creyentes de alguna religión.
- Refugiados políticos.
- Personas con enfermedades con tratamientos especiales.
- Trabajadores migrantes.
- Personas LGBT.
- Personas con VIH/SIDA.
- Cualquier otro grupo social que, por sus características, se encuentre expuesto a la violación de sus derechos.

Remuneración

405-2

Tenemos la firme convicción de que las mujeres desempeñan un papel vital para impulsar el crecimiento económico, por lo que durante 2018 realizamos un diagnóstico a través de la Herramienta Empresarial de Género WEP, el cual nos permitió conocer nuestro grado de avance en el impulso de la participación de la mujer en nuestra compañía e, inclusive, en el gobierno corporativo.

Esta herramienta posibilitó identificar medidas a implementar y a ejecutar en 2019.

Esta herramienta posibilitó **identificar medidas a implementar** y a ejecutar en 2019.

Nivel de colaboradores	2016 (MXN)	2017 (MXN)	2018 (MXN)	% Δ 2018 vs 2017
NIVEL EJECUTIVO (SALARIO BASE)				
Mujeres	S/I	$128,291.00	$233,879.76	82.30
Hombres	S/I	$210,709.00	$170,648.20	(19.01)
Ratio*	S/I	0.61	1.37	124.59
NIVEL EJECUTIVO (SALARIO BASE + OTROS INCENTIVOS)				
Mujeres	S/I	$266,880.16	$334,382.08	25.29
Hombres	S/I	$507,028.77	$265,002.24	(47.73)
Ratio*	S/I	0.53	1.26	137.74
NIVEL DE GESTIÓN (SALARIO BASE)				
Mujeres	S/I	$71,435.00	$60,874.31	(14.78)
Hombres	S/I	$51,852.00	$83,811.42	61.64
Ratio*	S/I	1.38	0.73	(47.10)
NIVEL DE GESTIÓN (SALARIO BASE + OTROS INCENTIVOS)				
Mujeres	S/I	$83,456.00	$110,496.44	32.40
Hombres	S/I	$91,888.00	$143,533.93	56.21
Ratio*	S/I	0.91	0.77	(15.38)
NIVEL ADMINISTRATIVO (SALARIO BASE)				
Mujeres	S/I	$10,040.00	$14,718.12	46.59
Hombres	S/I	$10,988.00	$13,058.55	18.84
Ratio*	S/I	0.91	1.13	24.18
NIVEL ADMINISTRATIVO (SALARIO BASE + OTROS INCENTIVOS)				
Mujeres	S/I	$16,881.68	$28,522.00	68.95
Hombres	S/I	$19,001.54	$24,763.75	30.32
Ratio*	S/I	0.89	1.15	29.21

*La ratio es igual al salario femenino promedio entre el salario masculino promedio.
S/I significa sin información.

NIVEL EJECUTIVO
(SALARIO BASE), 2018

Hombres	**MXN $170,648.20**
Mujeres	**MXN $233.879.76**

NIVEL EJECUTIVO
(SALARIO BASE + OTROS INCENTIVOS), 2018

Hombres	**MXN $265,002.24**
Mujeres	**MXN $334,382.08**

NIVEL DE GESTIÓN
(SALARIO BASE), 2018

Hombres	**MXN $83,811.42**
Mujeres	**MXN $60,874.31**

NIVEL DE GESTIÓN
(SALARIO BASE + OTROS INCENTIVOS), 2018

Hombres	**MXN $143,533.93**
Mujeres	**MXN $110,496.44**

NIVEL ADMINISTRATIVO
(SALARIO BASE), 2018

Hombres	**MXN $13,058.55**
Mujeres	**MXN $14,718.12**

NIVEL ADMINISTRATIVO
(SALARIO BASE + OTROS INCENTIVOS), 2018

Hombres	**MXN $24,763.75**
Mujeres	**MXN $28,522.00**

DESARROLLAR Y FIDELIZAR
A NUESTRO TALENTO

Capacitación

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

El desarrollo de las habilidades de nuestros colaboradores es una prioridad estratégica para Crédito Real, pues buscamos brindarles las herramientas necesarias para contribuir a su crecimiento y alcance de metas profesionales.

Así también, la capacitación de nuestro equipo nos permite garantizar la satisfacción de nuestros clientes, apoyándolos a rebasar sus límites.

102-27, 404-2, FS4

Entre los programas de capacitación que impartimos para mejorar las aptitudes de nuestros colaboradores se encuentran:

Formación de Líderes en Cultura Azul

Programa de capacitación institucional, en el que, de manera anual, formamos a nuestros líderes –Directivos, Gerentes y Jefes– en las capacidades que requieren para impulsar la estrategia de Crédito Real, así como la estrategia de gestión de talento.

Capacitación técnica

Programa de capacitación técnica alineado a los objetivos organizacionales. Como evidencia de capitalización de los cursos, los colaboradores entregan a RH una evidencia de aplicación de lo aprendido.

Capacitación normativa

Capacitamos en promedio al 98.00% de nuestros colaboradores en la normatividad aplicable a Crédito Real.

Programa de *Team Coaches*

Se generó un programa formación de colaboradores operativos del *call center* a fin de desarrollarlos y promover a los mejor calificados como *Team Coaches*, contando hoy con seis promociones.

Planes de desarrollo individual

A fin de contribuir al desarrollo de nuestros colaboradores contamos con una herramienta llamada plan de desarrollo individual, que permite que nuestros colaboradores desarrollen competencias *soft* bajo el modelo de aprendizaje 70-20-10.

Formación continua

Se cuenta con programas de posgrados e inglés para el desarrollo de los colaboradores identificados como talento y se solicita que al finalizar el estudio del posgrado presenten un proyecto en el que demuestren la capitalización de lo aprendido.

Inclusión y Diversidad

Destinado a la formación de Directivos, Gerentes, Jefes y Contribuidores individuales.

Para medir los beneficios derivados de la inversión en programas de capacitación para nuestros colaboradores se tiene la capitalización del conocimiento, proceso a través del cual los colaboradores proporcionan evidencias de cómo aplicaron lo que aprendieron en sus cursos. En 2018 contamos con un 53.80% de evidencias de capitalización.

MXN $6,165,794.00 invertidos en capacitación a nuestros colaboradores en 2018.

En 2018, Crédito Real fue reconocido por segunda ocasión con el Distintivo Empresa Incluyente Gilberto Rincón Gallardo® para el periodo 2018-2021, otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

DESGLOSE DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO CIUDAD DE MÉXICO

	2016		2017		2018		% Δ 2018 vs 2017	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Total de colaboradores capacitados	S/I	S/I	127	176	136	200	7.09	13.64
Nivel directivo	S/I	S/I	2	11	1	19	(50.00)	72.73
Ejecutivos	S/I	S/I	14	29	11	24	(21.43)	(17.24)
Administrativos	S/I	S/I	111	136	124	157	11.71	15.44
Total de horas de capacitación	S/I	S/I	4,980.00	5,692.00	4,939.90	6,112.60	(0.81)	7.39
Nivel directivo	S/I	S/I	231.00	659.00	11.32	167.41	(95.10)	(74.60)
Ejecutivos	S/I	S/I	951.00	1,278.00	399.55	733.51	(57.99)	(42.60)
Administrativos	S/I	S/I	3,799.00	3,753.00	4,529.03	5,211.68	19.22	38.87
Media de horas de capacitación al año	S/I	S/I	39.22	32.34	36.32	30.56	(7.39)	(5.49)
Nivel directivo	S/I	S/I	115.00	60.00	11.32	8.81	(90.15)	(85.32)
Ejecutivos	S/I	S/I	68.00	44.00	36.32	30.56	(46.58)	(30.54)
Administrativos	S/I	S/I	34.00	27.00	36.52	33.20	7.42	22.95

Nota. S/I significa sin información.

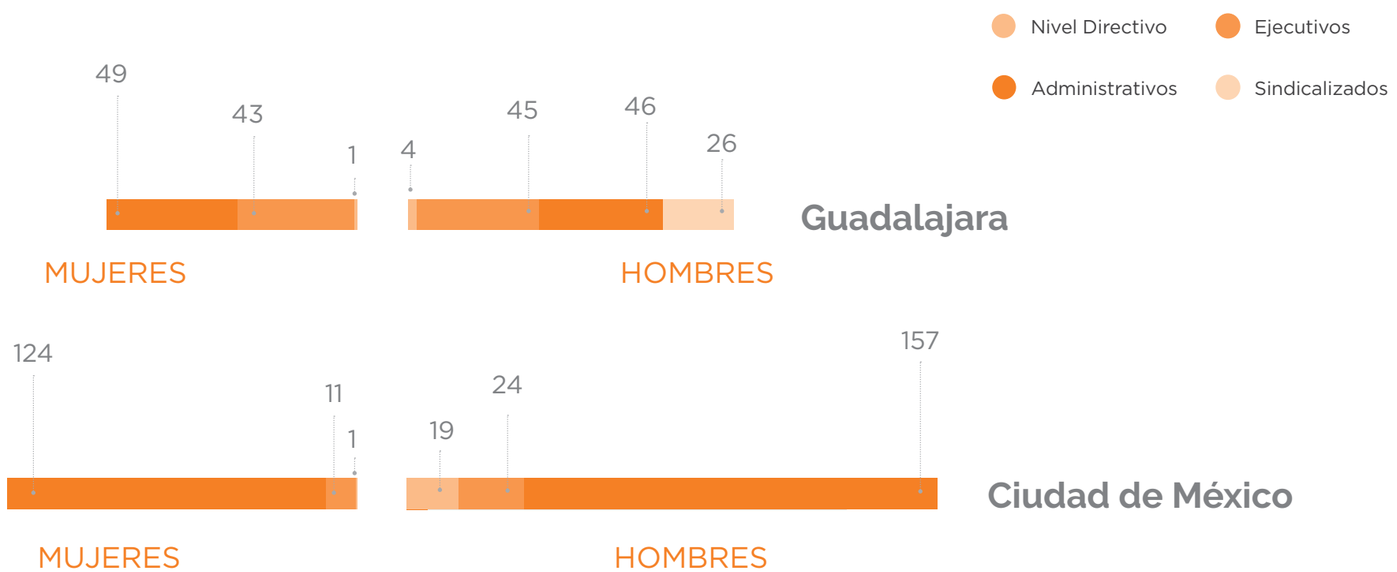
DESGLOSE DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO GUADALAJARA

	2016		2017		2018		% Δ 2018 vs 2017	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Total de colaboradores capacitados	S/I	S/I	148	103	93	121	(37.16)	17.48
Nivel directivo	S/I	S/I	1	2	1	4	0.00	100.00
Ejecutivos	S/I	S/I	7	16	43	45	514.29	181.25
Administrativos	S/I	S/I	137	81	49	46	(64.23)	(43.21)
Sindicalizados	S/I	S/I	-	-	-	26	-	-
Total de horas de capacitación	S/I	S/I	1,104.00	984.00	1,072.00	3,128.00	(2.90)	217.89
Nivel directivo	S/I	S/I	64.00	240.00	32.00	176.00	(50.00)	(26.67)
Ejecutivos	S/I	S/I	360.00	312.00	336.00	1,720.00	(6.67)	451.28
Administrativos	S/I	S/I	680.00	432.00	704.00	800.00	3.53	85.19
Sindicalizados	S/I	S/I	-	-	-	432.00	-	-
Media de horas de capacitación al año	S/I	S/I	7.46	9.55	11.53	25.85	54.56	170.68
Nivel directivo	S/I	S/I	64.00	120.00	11.00	22.00	(82.81)	(81.67)
Ejecutivos	S/I	S/I	51.00	20.00	38.00	108.00	(25.49)	440.00
Administrativos	S/I	S/I	5.00	5.00	37.00	50.00	640.00	900.00
Sindicalizados	S/I	S/I	-	-	-	62.00	-	-

Nota. S/I significa sin información.

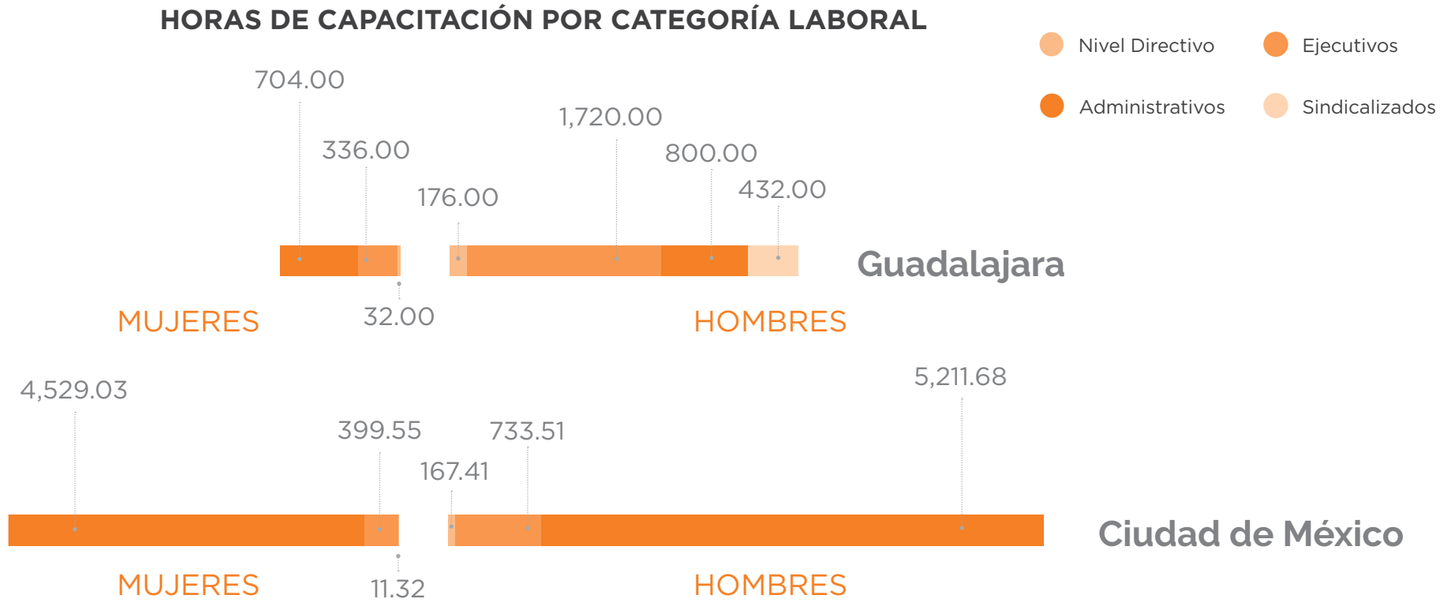
COLABORADORES CAPACITADOS POR CATEGORÍA LABORAL

102-41



En 2018 impartimos capacitación a **550 colaboradores, totalizando 15,252.50 horas de capacitación.**

HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL



404-1

27.73 horas de capacitación promedio por colaborador en 2018.

El programa de formación de becarios nos permite brindar oportunidades al talento joven e innovador, interesado en aportar valor al país.

CASO DE ÉXITO

Programa de formación de becarios

Atraemos talento universitario para que se integre a nuestras filas mientras estudia, los formamos en habilidades *soft* y *hard* con la intención de desarrollar talento joven, implementan una idea innovadora que es presentada ante un panel directivo y le dan seguimiento hasta su conclusión.

LOS OBJETIVOS PRINCIPALES DE NUESTRO **PROGRAMA DE FORMACIÓN DE BECARIOS SON:**

Atraer **nuevo talento**

Aportes clave en proyectos

Contar con **equipos multigeneracionales**

Capacitar a **futuros colaboradores**

34
becarios beneficiarios del programa de formación

14
colaboradores participantes en el programa, es decir, 2.00% del total.

26.00%
de los becarios cuentan con contrato de planta

32.00% de los becarios continúan en proceso de formación.

CASO DE ÉXITO

Semillero en el Área de Operaciones

Hemos establecido un programa de formación para el semillero en el área operativa. Consiste en seleccionar al mejor talento mediante la resolución de un caso ante un panel especialista.

En 2018 participaron diez colaboradores; cuatro de ellos fueron promovidos.

LOS BENEFICIOS DERIVADOS
DE ESTE PROGRAMA SON:

Desarrollo
de talento

Creación de
un semillero

Promoción del
talento interno

FIDELIZACIÓN **DEL TALENTO**

Con la finalidad de promover un clima laboral sano y propicio para que nuestros colaboradores se desarrollen de manera integral, fomentamos el orgullo de pertenecer a Crédito Real, por lo que hemos establecido las siguientes iniciativas:

- Encuesta de clima laboral

En 2017 llevamos a cabo la encuesta de clima laboral por parte de Great Place To Work (GPTW). Obtuvimos una calificación de 83.00% -resultado 6.00% superior al de la encuesta realizada en 2015-, por lo que fuimos reconocidos nuevamente como uno de los Mejores Lugares Para Trabajar en México en nuestro sector.

Asimismo, fue la primera vez que aparecimos en el ranking de Millennials. A continuación, se muestran las acciones durante 2018:

- Estrategia de transformación cultural

Con la finalidad de soportar la estrategia de la compañía, nos encontramos en un proceso de transformación cultural, el cual considera aspectos como la formación de nuestros líderes en las capacidades requeridas para el logro de los objetivos, difusión de campañas de comunicación y el involucramiento de los directivos para promover la transparencia en la entrega de resultados, así como procesos de planeación y alineación estratégica. Los comportamientos pilares de la cultura que estamos desarrollando son:

-Responsabilidad
-Humildad
-Integridad
-Respeto

- Código de vestimenta

Para evolucionar hacia una cultura más flexible lanzamos un nuevo código de vestimenta llamado *"Dress for your day"*.

Contamos con un exitoso modelo de alineación estratégica dividido en tres fases:

1. Planeación estratégica
Consiste en la definición de los objetivos globales de la compañía; de ello se desprenden los objetivos estratégicos por cada Dirección. A su vez, cada Gerente define sus objetivos, replicando la actividad hasta llegar al nivel operativo.

2. Administración estratégica
Garantizamos que nuestro trabajo esté alineado a la estrategia del negocio y todo lo que hacemos contribuye a lograr nuestra misión y visión. Nuestro enfoque se centra en administrar la estrategia y lo validamos con la evaluación de desempeño.

La evaluación de desempeño es la herramienta por medio de la cual, de forma trimestral, los líderes monitorean el logro de los objetivos planteados y las competencias de sus colaboradores de conformidad con el modelo de Crédito Real. La realizamos con base en el formato de evaluación de desempeño y los resultados son revisados en una sesión de retroalimentación entre el líder y el colaborador.

Este proceso es un puente de mutua comprensión y diálogo entre líderes y colaboradores, pues permite que mejoren su comunicación, nos ayuda a motivarlos al identificar sus fortalezas y las áreas de oportunidad en las cuales debemos trabajar hacia el cumplimiento de nuestros objetivos, involucrándolos en la estrategia del negocio.

Asimismo, contribuye a que toda nuestra organización analice la manera en la cual estamos ejecutando los procesos y definir hacia dónde vamos.

3. Planeación estratégica (reinicio)
Una vez que ocurre la etapa anterior, reiniciamos el ciclo con una nueva planeación estratégica, asegurando que cada colaborador conozca su contribución al negocio.

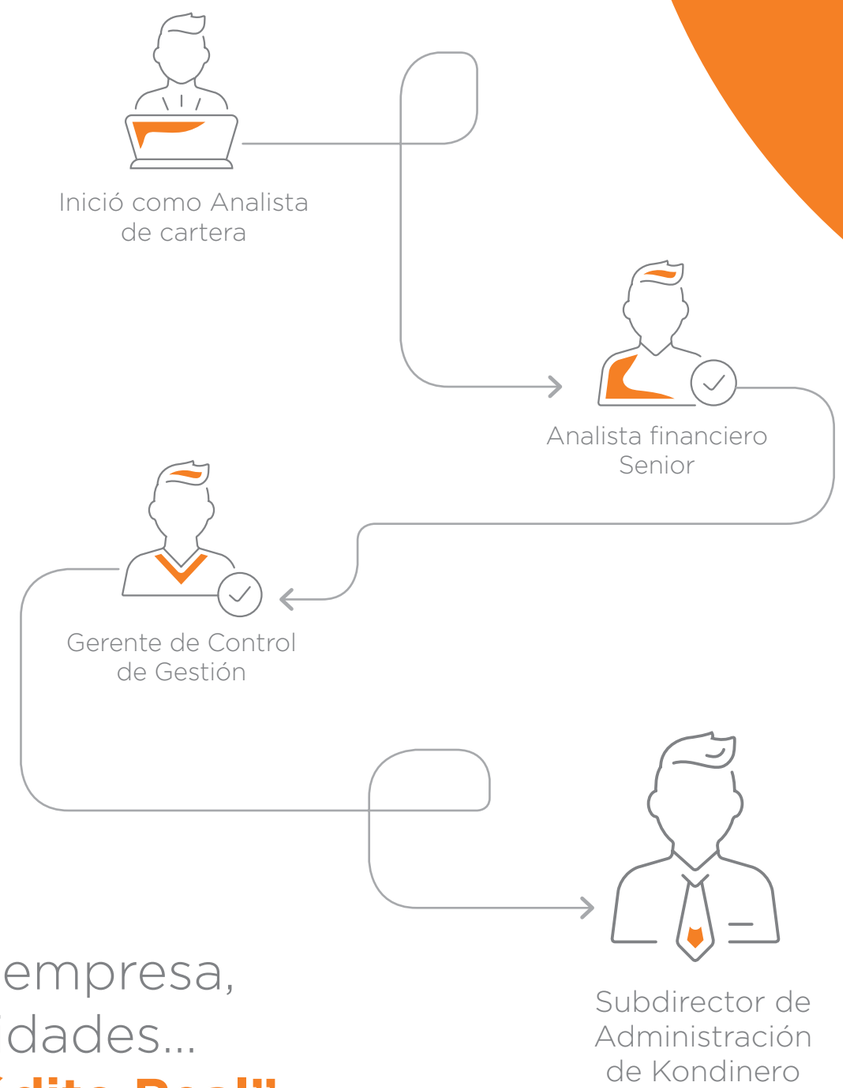
CASO DE ÉXITO

Julio Aldana

La relación entre el desarrollo de nuestro equipo y el crecimiento de Crédito Real se materializa en un círculo virtuoso, pues a medida que nuestra compañía avanza, proporcionamos las oportunidades propicias para impulsar a nuestros colaboradores a rebasar sus límites.

A ocho años de haberse sumado a nuestro talentoso equipo, Julio Aldana es hoy un ejemplo de la dedicación y perseverancia con que los colaboradores de Crédito Real se desempeñan día con día hacia el cumplimiento de sus sueños.

Julio comenzó un exitoso camino en Crédito Real en la línea de negocio de Nómina; sus líderes identificaron en él capacidades y habilidades profesionales que impulsaron en conjunto, animándolo a participar en los concursos para los cargos que ha desempeñado.



"En Crédito Real se vive un ambiente de libertad de expresión... **La opinión de todos es bienvenida".**

"Estoy muy agradecido con la empresa, porque siempre te da oportunidades... **Es crecer en conjunto con Crédito Real".**

Mientras se desempeñaba como Gerente, nuestra compañía le brindó la oportunidad de realizar dos posgrados:

- Diplomado en Simuladores Financieros, en la Universidad de las Américas (UDLA).

- Diplomado en Banca Digital y Negocios FINTECH, en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM).

De esta manera, Julio aportó los conocimientos aprendidos a la generación de valor en la compañía.

En palabras de Julio, además del apoyo que ha recibido por parte de sus líderes, el monitoreo permanente realizado por el área de Recursos Humanos es clave en el desarrollo de todos los colaboradores, pues siempre consideran las necesidades y expectativas de nuestro equipo.

Con la retroalimentación existente en Crédito Real, es posible evaluar el cumplimiento de objetivos mensuales y trimestrales, facilitando que cada uno de nuestros colaboradores establezcan compromisos individuales y realizar un seguimiento tangible a cada uno de los proyectos y al logro de metas colectivas.

Aunado a lo anterior, la promoción de las habilidades de liderazgo es esencial, pues determina la manera óptima de generar desarrollo y trabajo en equipo y, por tanto, valor para nuestra institución.

Para Julio, ser parte de Crédito Real es una gran satisfacción, pues es una empresa que fomenta acciones para retribuir a la sociedad y al entorno todo lo que nos brindan; más allá de brindar las facilidades para desempeñar día con día nuestras labores, nuestra compañía genera conciencia entre todo nuestro equipo y nos hace sentir orgullosos de trabajar en ella.

“Estoy muy feliz de ser parte de Crédito Real... **¡Lo vivo!”**

SOMOS MÁS ÁGILES Y EFICIENTES

En línea con nuestra Visión 2022, en 2018 realizamos diversas acciones hacia la sostenibilidad financiera. Entre ellas se encuentra la ejecución de tres *Tracks*, los cuales son definidos como la manera para alcanzar una meta.

El proceso para realizar un *Track* es clave, más que éste en sí mismo; es decir, la importancia de un *Track* radica en que nos permite hacer las cosas de mejor manera y optimizar los procesos, desarrollando herramientas exitosas y generando hábitos que no sólo se orienten al logro de las metas, sino que además nos hagan más ágiles y eficientes.

Cada *Track* es dirigido por un líder, quien se encarga de crear la metodología adecuada y verificar su funcionamiento, a fin de obtener los resultados esperados.

Los *Tracks* ejecutados durante el año fueron:

1. El enfocado en la Gestión del Negocio, con el objetivo de mejorar la alineación y comunicación para la toma de decisiones en Crédito Real.

2. El orientado a fortalecer nuestra Cultura Azul, el liderazgo y la mentalidad clave, es decir, el modelo de gestión basado en la rendición de cuentas y diseñado por el equipo directivo para alcanzar nuestra Visión 2022.

3. El dirigido a la Transformación Digital, con el objetivo de definir la estrategia digital para conducir a la compañía al siguiente nivel.

Entre los avances que logramos en 2018 se encuentran:

- La actualización de nuestras capacidades de videoconferencia y reuniones remotas para mejorar la comunicación, impactando en la reducción de tiempo y costos.

- La alineación estratégica y la integración de todos los niveles de gestión.

- La creación de grupos de trabajo y la realización de reuniones trimestrales para el monitoreo de resultados y planeación futura.

- El fortalecimiento de nuestra transformación cultural.

Hacia 2019 continuaremos trabajando en el desarrollo de nuevos hábitos que nos permitan ser más ágiles, en la motivación a nuestra gente para mejorar día con día, en el reforzamiento de la transparencia y la transformación cultural, así como en el establecimiento de sistemas que nos ayuden a lograr objetivos a corto y largo plazo.

La tenacidad que nos define

EVALUAR PARA TOMAR
LAS MEJORES DECISIONES PARA EL TALENTO

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

Evaluar a nuestro talento es un proceso clave dentro de Crédito Real, pues permite obtener información valiosa para mejorar la calidad de las decisiones, logrando con ello mejores resultados para la compañía.

Las iniciativas que hemos establecido son:

1

Evaluación de la eficiencia de la gestión del capital humano

Hemos implementado diversos mecanismos que nos permiten evaluar la efectividad de nuestros procesos y servicios.

2

Identificación del talento

Es el proceso que nos ayuda a identificar a nuestros colaboradores talentosos, ubicándolos en el mapa de talento.

3

Mapa de talento

Es el mecanismo que establece los criterios para determinar las acciones de desarrollo y retención de nuestros colaboradores. Representa el soporte para la toma de decisiones en términos de promociones, movimientos, apoyos educativos –como becas de posgrado e inglés– e incrementos salariales.

4

Talent review

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

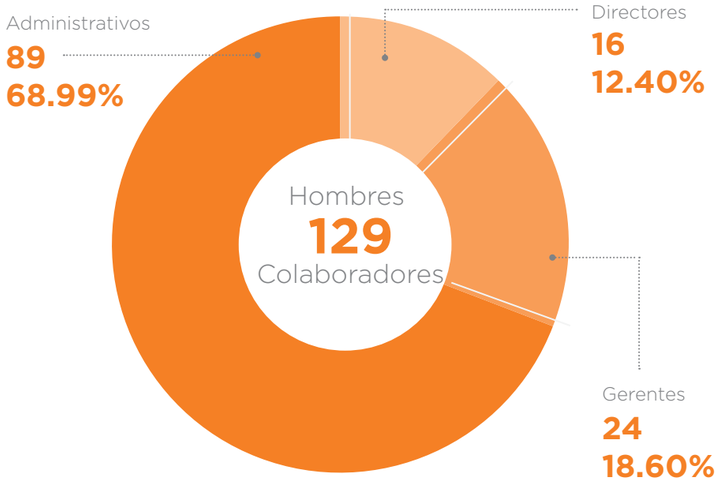
COLABORADORES QUE HAN RECIBIDO UNA EVALUACIÓN PERIÓDICA DE DESEMPEÑO

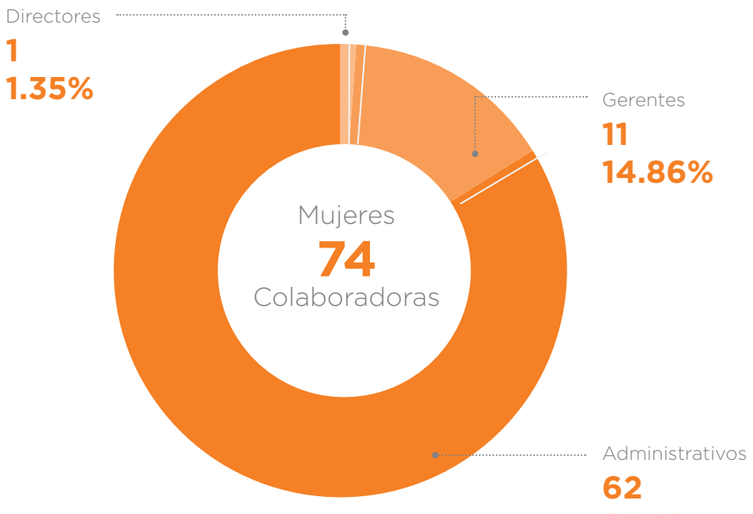
	2016		2017		2018		% Δ 2018 vs 2017	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores	S/I	S/I	2 100.00%	10 91.00%	1 50.00%	16 88.89%	(50.00) (50.00)	60.00 (2.22)
Gerentes	S/I	S/I	12 57.00%	19 42.00%	11 52.38%	24 60.00%	(8.33) (8.33)	26.32 42.11
Administrativos	S/I	S/I	111 45.00%	136 63.00%	62 24.60%	89 34.90%	(44.14) (45.26)	(34.56) (44.06)
Total de colaboradores evaluados	S/I	S/I	125 46.30%	165 60.22	74 26.71%	129 41.48%	(40.80) (42.31)	(21.82) (31.12)

404-3

203 colaboradores fueron evaluados periódicamente en su desempeño y desarrollo profesional durante 2018; 34.52% del total de plantilla.

Colaboradores evaluados por **género y categoría laboral**





26.71%

del total de mujeres en plantilla recibieron evaluación del desempeño.

41.48%

del total de hombres en plantilla recibieron evaluación del desempeño.

Salarios y **prestaciones**

PM3

201-3, 202-1

Trabajamos para que el personal cuente con las mejores condiciones laborales. De esta manera, nuestros colaboradores son compensados con salarios superiores al salario mínimo establecido en la Ciudad de México en 2018 en 139.00%.

Además, hemos establecido el sistema de compensación, basado en la metodología MERCER y compuesto por: sueldo base + compensación variable + prestaciones y beneficios. La compensación variable depende del desempeño.

401-2

Las prestaciones que ofrecemos son, en su mayoría, superiores a las de ley. Entre ellas se encuentran:

Concepto	Contrato temporal	Contrato permanente
Aguinaldo	15 días proporcionales al tiempo laborado	20 días proporcionales al tiempo laborado
Vacaciones	6 días el primer año	12 días el primer año y hasta el cuarto año
Prima vacacional	25.00%	50.00%
IMSS	La empresa subsidia al 100% de la aportación de la cuota	
Seguro de vida	12 meses de sueldo por muerte natural	
Fondo de ahorro	×	13.00% mensual por parte de la compañía y 13.00% mensual por parte del colaborador
Vales de Despensa	×	10.00% mensual por colaborador
Ayuda de transporte	MXN $278.00	
Matrimonio	2 días hábiles laborales	
Maternidad	Adicionalmente a lo que señala la ley, podrá tomar 1 semana adicional con goce de sueldo.	
Paternidad	Adicionalmente a lo que señala la ley, podrá tomar 1 día laboral adicional con goce de sueldo.	
Apoyo por fallecimiento	Ayuda para gastos funerarios de MXN $5,000.00 en caso de fallecimiento del cónyuge, hijos, hijastros, padres o hermanos que dependen económicamente del colaborador. Adicionalmente, el colaborador podrá tomar 2 días hábiles laborables con goce de sueldo.	

Adicionalmente, contamos con:

- Apoyo en seguro para autos
- Estacionamiento
- Atención dental
- Sala de lactancia y canasta con productos para bebé en caso de maternidad o paternidad.
- Préstamo de nómina para colaboradores con contrato permanente
- Premios por antigüedad cada cinco años para colaboradores con contrato permanente
- Seguro de gastos médicos mayores para directores, subdirectores y gerentes
- Subsidio del 100.00% de nuestro servicio de comedor para becarios, personal de vigilancia, comedor y limpieza, así como el 50.00% para colaboradores permanentes y temporales

401-3

En 2018 otorgamos 12 permisos parentales, siete para madres y cinco para padres. Todos nuestros colaboradores que ejercieron su derecho a baja por maternidad/paternidad se reincorporaron a sus actividades en el mismo año.

Seguridad y **salud**

GRI 403: 103-1, 103-2, 103-3
403-1, 403-8

La seguridad y la salud de nuestros colaboradores son prioritarias para generar un clima laboral adecuado. Para lograrlo, contamos con un sistema de gestión aplicable para todas las instalaciones de Crédito Real y basado en las disposiciones emitidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), entre las cuales se encuentran las normas:

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

Todos nuestros colaboradores están cubiertos por este sistema de gestión y éste es auditado externamente, por la propia STPS cuando la institución lo requiere.

400.00 horas de capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional en 2018.

En 2018 impartimos capacitación a 43 brigadistas y seis miembros de la Comisión de Higiene y Seguridad en temas de salud y seguridad ocupacional.

403-2, 403-4

Adicionalmente, a nivel corporativo, contamos con la Comisión de Higiene y Seguridad, la cual sesiona dos veces al año. En ella participan contribuidores individuales, supervisores o gerentes, quienes representan al 100.00% de la plantilla.

403-7

Los miembros de la Comisión son capacitados anualmente para reforzar sus conocimientos y dotarlos de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones. Una de las acciones principales de la Comisión es la realización de recorridos cuatrimestrales en las instalaciones para verificar el cumplimiento de las medidas necesarias para la operación segura de los colaboradores, indicadas por las NOM aplicables y, de esta manera, prevenir riesgos y accidentes laborales.

Es así como a través de la Comisión garantizamos la calidad de los procesos de gestión de la seguridad y la salud en nuestras instalaciones. En caso de detectar riesgos o actos inseguros, la Comisión es la encargada de documentar los hallazgos, establecer las acciones de mejora y dar el seguimiento correspondiente a su ejecución.

403-4, 403-7

Para informar y hacer partícipes a nuestros colaboradores en el desarrollo, implementación y evaluación del sistema de gestión y los procedimientos que de él emanan, contamos con medios de comunicación interna como pantallas, correo electrónico y red social corporativa para difundir información para prevenir y mitigar riesgos que pudieran impactar en la seguridad y la salud ocupacional. De igual forma, nuestro equipo puede advertir sobre la existencia de condiciones o actos inseguros a través del correo electrónico serviciosalpersonal@creditoreal.com.mx.

403-5

Además, para salvaguardar la seguridad de nuestros colaboradores, contamos con brigadas de atención a emergencias, las cuales son capacitadas de manera trimestral en temas de evacuación y rescate, comunicación, primeros auxilios y prevención y combate de incendios. Este tipo de formación es impartida por proveedores expertos y, con la finalidad de reforzar los conocimientos adquiridos, se llevan a cabo simulacros.

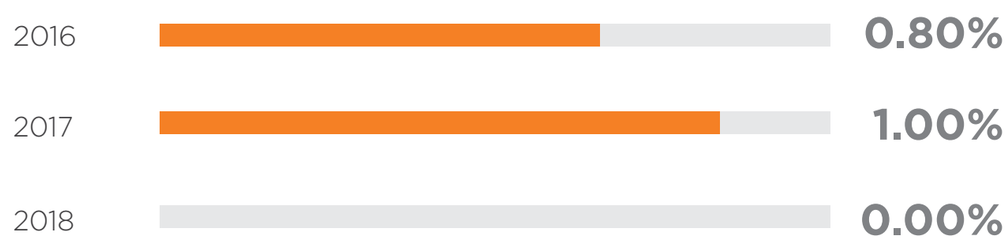
Indicadores seguridad **y salud**[10]

403-9, 403-10

352 hombres
y 358 mujeres
afiliados al IMSS

Indicador	Mujeres	Hombres
Número de accidentes relacionados con el trabajo	4	1
Tasa de accidentes relacionados con el trabajo	1777.77	444.44
Número de accidentes registrados	4	1
Tasa de accidentes registrados[11]	1777.77	444.44
Número de accidentes relacionados con el trabajo con consecuencias graves	0	0
Número de días perdidos	31.00	6.00
Tasa de días perdidos	8.65	1.70

Tasa de ausentismo



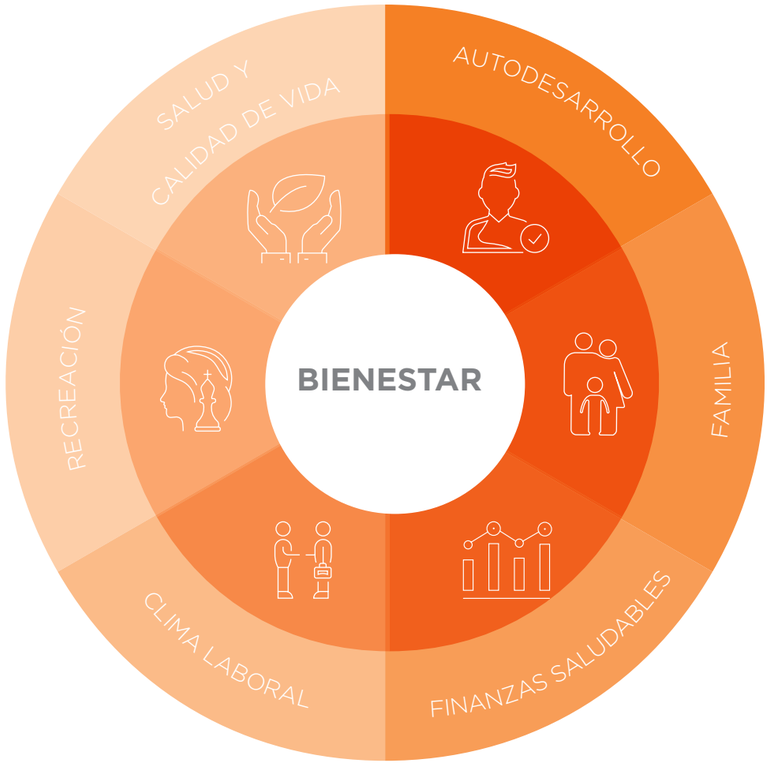
[10] Para el cálculo de los indicadores de seguridad y salud, el total de horas trabajadas fue de 2,250.
[11] Las principales causas de accidentes incapacitantes y, por tanto, de ausentismo fueron caídas.

BIENESTAR

GRI 403: 103-1
403-7
En Crédito Real trabajamos por garantizar a nuestro equipo excelentes condiciones laborales, generar el mejor clima laboral, promover un salario emocional, así como por impulsar su salud física, psicológica y financiera. Para lograrlo, contamos con el programa Bienestar, el cual, además nos permite mitigar los riesgos resultantes del estrés, reforzar el compromiso de Crédito Real con los colaboradores y viceversa, y propiciar un alto desempeño en aras de lograr los objetivos individuales y del negocio.

GRI 403: 103-2
Para gestionarlo, hemos dispuesto un área especializada que brinda seguimiento a los objetivos y presupuesto anuales para llevar a cabo diferentes actividades descritas más adelante.

GRI 403: 103-3
Con la finalidad de evaluar los resultados de nuestras acciones de bienestar, llevamos a cabo encuestas para conocer el grado de satisfacción del equipo con respecto a los eventos que realizamos.



Bienestar laboral es el modelo que busca **mejorar la calidad de vida de nuestro equipo de manera integral.**

La tenacidad que nos define

Seguridad y **salud**

403-3, 403-6

Con la finalidad de fortalecer la cultura de prevención e impulsar la adopción de estilos de vida saludable, incentivamos la concienciación de nuestros colaboradores a través de diversas iniciativas.

En 2018 llevamos a cabo diversos eventos para la oferta de estudios clínicos, seguros de gastos médicos mayores, servicios de odontología, ventas corporativas de ópticas y atención psicológica, así como pláticas de prevención de cáncer y programas de salud, como el Desafío de peso.

Entre los logros que alcanzamos en 2018 se encuentran:

64

estudios gratuitos realizados a colaboradores para prevenir el cáncer de mama y próstata.

24

colaboradores participantes en el programa Desafío de peso

403-3

Para garantizar la confidencialidad de los resultados de los estudios clínicos, éstos son entregados directamente por los proveedores que los llevan a cabo en un sobre cerrado o a través del correo electrónico a los colaboradores.

Familia

Conscientes de la importancia de la familia en la construcción de principios, valores y competencias necesarias para la vida, tenemos la responsabilidad de impulsar la integración trabajo-familia a través de diversas actividades.

Entre ellas, llevamos a cabo la celebración de fechas especiales con nuestro equipo, tales como el Día de la Familia, el Día del Niño, el Día de las Madres, el Día del Padre, el Día de Verano y el Día de Muertos; en algunos de los cuales, hicimos extensiva la invitación a las familias de nuestros colaboradores.

Autodesarrollo

En Crédito Real consideramos que el 70.00% del aprendizaje es responsabilidad de los colaboradores, el 20.00% responsabilidad de los jefes y 10.00% recae en Crédito Real. Para apoyar esta estrategia contamos con:

- Programa Intégrate
- *Team Buildings*
- Semillero de talento *Team Coaches*
- Capacitación para funciones
- Formación de Líderes Azules
- Programa de Becarios
- Capacitación institucional y normativa
- Planes de Desarrollo
- Reclutamiento interno
- Programa de identificación de talento
- Desempeño basado en objetivos

Finanzas **saludables**

Dada la naturaleza de nuestro negocio, tenemos la responsabilidad de reforzar la educación financiera de nuestros colaboradores y sus familias, con el propósito de mejorar su calidad de vida. Para ello, hemos desarrollado el programa Hablemos de Finanzas con Crédito Real, integrado por pláticas y una serie de eventos internos que brindan las herramientas necesarias para la administración e inversión eficientes de sus recursos económicos.

En 2018 logramos identificar algunas áreas de oportunidad en los niveles de participación de nuestros colaboradores en las pláticas de ahorro y salud financiera. Para atenderla y fortalecer la mejora continua, hemos establecido dos líneas de acción específicas: incorporar este módulo al curso de inducción a Crédito Real, así como involucrar a nuestros directivos para permear la cultura del ahorro y de prevención en toda la organización.

Clima **laboral**

102-43

Nos esforzamos por generar un clima laboral de calidad, en el que nuestros colaboradores vivan la filosofía Crédito Real.

Para conocer las percepciones de nuestros colaboradores con respecto al ambiente en el lugar de trabajo, de manera bienal llevamos a cabo la encuesta *Great Place to Work* (GPTW), metodología de certificación que evalúa cinco dimensiones y que nos permite identificar las fortalezas de nuestra cultura organizacional y capitalizar las mejores prácticas, optimizando las áreas de oportunidad y generando valor en la gestión de nuestro negocio.

	2015	2017
Porcentaje de colaboradores activamente comprometidos con Crédito Real	87.00%	87.00%
Porcentaje del total de colaboradores	81.00%	83.00%

Esta encuesta, además, posibilita la determinación de las tendencias de compromiso entre nuestros colaboradores. Los resultados han sido los siguientes:

Recreación

Las actividades de integración y convivencia son de gran relevancia en Crédito Real, pues suman valor para fortalecer un clima laboral de calidad y, de esta forma, generar satisfacción entre nuestro equipo de trabajo.

En 2018 llevamos a cabo diversos eventos de celebración y de fomentar nuestras tradiciones, tales como:

- Rosca de Reyes
- Día de la Candelaria
- Día de Muertos
- Amigo Secreto
- Aniversarios
- Cumpleaños
- Celebración de Fin de Año

EFICIENCIA
Y AGILIDAD

GRI 416: 103-1, 103-2, 103-3

En Crédito Real, los clientes son nuestra razón de ser, nuestra responsabilidad es protegerlos y brindarles servicios de calidad y seguros para que siempre nos consideren como su mejor opción.

102-13, FS12

Contamos con el registro ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), organismo con el cual, además, hemos establecido una sinergia. Damos cumplimiento a la totalidad de las cargas normativas en materia de protección y defensa al usuario de servicios financieros.

Los contratos que emitimos en la relación con nuestros clientes cumplen, entre otras, con las siguientes disposiciones:

- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.
- Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las SOFOM ENR.
- Disposiciones de carácter general para el registro de contratos de adhesión.
- Disposiciones de carácter general para la organización y funcionamiento del Buró de Entidades Financieras.
- Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de despachos de cobranza.
- Disposiciones de carácter general para el registro de las comisiones, la cartera total y número de contratos que deben realizar las entidades financieras.
- Disposiciones de carácter general referenciadas en los artículos 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, en relación con el 87-d de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito y 95-bis de este último ordenamiento, aplicables a las sociedades financieras de objeto múltiple.
- Ley Federal para la Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Reglamento de la Ley Federal para la Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

FS3, FS9

El área de Auditoría Interna evalúa los datos de los contratos con nuestros clientes, solicitudes y compromisos establecidos en ellos, con el objetivo de verificar su cumplimiento. En 2018, el monitoreo realizado por el área de Auditoría Interna obtuvo resultados satisfactorios.

En caso de existir incumplimiento contractual por parte del cliente y con base en una estrategia definida por el área de Operaciones, el área de Cobranza es la encargada de dar seguimiento a cada caso y realizar el cobro de las cuentas retrasadas en los pagos.

Además de proporcionar a nuestros clientes y usuarios de servicios financieros las garantías regulatorias, contamos con manuales y procesos encaminados a la correcta atención de consultas, aclaraciones y reclamaciones recibidas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a través de los canales de la Unidad Especializada de Atención (UNE).

Nuestro principal objetivo es mantener un tiempo óptimo de respuesta a las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas por la UNE de alrededor de cinco días. **Al cierre de 2018, la totalidad de ellas fueron atendidas adecuadamente.**

En adición a la publicación realizada por la CONDUSEF en el Buró de Entidades Financieras, con el objeto de evaluar los resultados de las acciones que llevamos a cabo para asegurar la protección de los usuarios de servicios financieros, contamos con un reporte estadístico mensual y la calificación de objetivos trimestrales. Los resultados de estas verificaciones confirmaron que cumplimos con las expectativas de las autoridades y de nuestros clientes, sin embargo, nuestro compromiso es continuar trabajando en la mejora continua y mantener altos niveles de atención.

TRANSFORMACIÓN **DIGITAL**

En Crédito Real tenemos la firme convicción de que las tecnologías digitales impulsan el dinamismo de las empresas y, por tanto, el desarrollo económico. Es por ello que hemos apostado a la transformación digital y a la innovación, pues representan un factor clave para que las empresas puedan ampliar los límites de sus negocios y brindan una oportunidad para dinamizar sus servicios, optimizando tiempo y costos, además de ofrecer una mejor experiencia, tanto para sus colaboradores como para sus clientes.

Nuestra compañía, en la búsqueda de cumplir la Visión 2022 y ser más ágiles y eficientes, en 2018 establecimos metas cuyo cumplimiento implicó la adopción de nuevas tecnologías, la ejecución de programas de innovación y el desarrollo de las ya existentes.

Así, optimizamos diversas áreas y líneas de negocio, como autos seminuevos y buró de crédito, a través de la automatización, además de que consolidamos la carga de servicios en aplicaciones móviles.

Nuestros objetivos para 2019 se centrarán en continuar reforzando nuestra estrategia para ser una compañía digital, dotando a nuestros procesos de cobranza de mayor efectividad y estandarizando los sistemas de nuestras unidades de negocio para reforzar la armonía a nivel corporativo.

CASO DE **ÉXITO**
Agilidad operativa

El 97.00% de los créditos es otorgado en un tiempo menor a 30 minutos.

Derivado de nuestra apuesta por el desarrollo de nuevas tecnologías en el camino que transitamos hacia la transformación digital, establecimos el objetivo de incrementar el índice de servicio a través de la centralización de las operaciones.

De esta manera, logramos una mayor agilidad, pues en 2018 realizamos 26,000 operaciones mensuales en promedio, un incremento de 73.00% respecto al año anterior.

Este resultado se debe, en parte, a la consolidación del sistema *Business Process Management* (BPM), implementado para facilitar el proceso de otorgamiento de créditos a nuestros clientes. El procedimiento inicia con la solicitud del crédito y nuestro sistema evalúa la información, monitoreando las etapas y flujos, estableciendo las medidas correspondientes para el otorgamiento del crédito, incluyendo la instrumentación y las aprobaciones necesarias.

Este sistema es una muestra más de los esfuerzos de nuestra compañía por mantenerse a la vanguardia y por consolidarse como una empresa ágil en la respuesta a las necesidades de nuestros clientes. Su importancia radica en que se trata de una plataforma de contenidos digitales que garantiza el otorgamiento de créditos en un tiempo menor a 30 minutos.

Una vez otorgado el crédito, nuestros clientes tienen la posibilidad de utilizar la aplicación digital para administrarlo y consultar su estado de cuenta, movimientos y avisos.

Asimismo, con el objetivo de fortalecer nuestra agilidad operativa y brindar a nuestros clientes un servicio de alta calidad, contamos con un enfoque preventivo en nuestras actividades de cobranza, realizándolas vía telefónica, por mensajes SMS y WhatsApp de manera temprana.

De igual manera, para la línea de negocio de autos, trabajamos con Kobra –gestionado por un tercero–, una plataforma especializada en la recuperación de cartera con domiciliación, a través de profesionales y expertos negociadores, quienes hacen uso de una aplicación que permite visualizar los resultados de manera práctica.

Ciberseguridad

La seguridad de la información y de nuestros sistemas de gestión es esencial para garantizar la continuidad de nuestro negocio, mantener la operación normal de la organización, ofrecer servicios financieros de alta calidad y conservar el nivel de confianza de nuestros clientes.

Contamos con un departamento de sistemas, quien es responsable del desarrollo y mantenimiento de la tecnología de la información y comunicaciones de nuestra compañía, así como de administrar las bases de datos y proporcionar el soporte técnico correspondiente. Por otra parte, la plataforma central para la administración de la cartera es propiedad de la compañía y está sujeta a estándares de seguridad y control de calidad alineados a las prácticas de la industria y, como parte del proceso de gestión de riesgos, realizamos la revisión y análisis de vulnerabilidades de forma permanente, posibilitando identificar y trabajar en la remediación de áreas de oportunidad, de manera anticipada para mitigar la materialización de los riesgos. Además, contamos con herramientas actualizadas para la protección cibernética, como Firewall, Antispam, Antivirus, IDP, Monitoreo y Control de Acceso a Servidores, entre otros.

Contamos con políticas y procedimientos para resguardar la información crítica, así como con campañas de concientización y sensibilización a nuestros colaboradores, por medio de correos electrónicos. Para 2019 tenemos prevista la impartición de un curso online de carácter de obligatorio sobre ciberseguridad, en el cual describiremos algunos riesgos comunes y la forma de prevenirlos.

Hemos implementado un Plan de Continuidad del Negocio, en el cual, mantenemos un registro electrónico de todos los créditos, así como de las distintas etapas de su ciclo de vida en la plataforma de administración de cartera. Estos registros son actualizados cada vez que tenemos contacto con el cliente y resguardamos una bitácora sobre toda modificación; de esta manera, el 100.00% de las bases de datos es respaldado diariamente de manera automática. Asimismo, en Crédito Real mantenemos el sitio de comunicaciones en nuestras oficinas centrales y, en lo que se refiere a la infraestructura de datos, por cuestiones de seguridad, continuidad e integridad de nuestras operaciones, contamos con un centro de datos externo.

La estructura modular de nuestra plataforma tecnológica permite ajustar los procesos de operación a los distintos productos o segmentos de mercado que atendemos, de una manera ágil y eficiente.

Nuestra plataforma tecnológica guarda el registro de 4.00 millones de créditos otorgados y adquiridos a 2.00 millones de clientes desde nuestro origen. Cada uno de estos registros incluye las fechas en la que se originaron los créditos, sus respectivas tablas de amortización programadas y las del comportamiento real mostrado por los clientes. De igual forma, conserva un registro de todos los contactos que tuvimos con nuestros clientes durante el ciclo de vida del crédito, ya sea por gestión de cobranza o de servicio.

Además, mantenemos un registro de las personas involucradas tanto en la originación del crédito como en la posterior gestión. La importancia de esta información radica en que, de manera cotidiana, calificamos cada una de las cuentas del portafolio por su atraso y actividad. Estas evaluaciones son empleadas para elaborar los índices con los que monitoreamos la operación, midiendo así la eficiencia de la gestión de cada uno de los productos en cartera permanentemente.

En lo que se refiere al procesamiento de solicitudes y su dictaminación, contamos con el registro de todas las solicitudes recibidas, así como las fechas y horas de recepción; el distribuidor de origen, sucursal –de ser el caso– y el promotor que las ingresa; de igual manera, se cuenta con la bitácora de nuestro personal que participó en la dictaminación y las distintas fases que siguió la solicitud hasta la decisión final.

Aunado al Plan de Continuidad del Negocio, contamos con un Plan de Recuperación ante Desastres y ambos fueron actualizados durante el ejercicio 2018; entre los posibles riesgos consideran un ciberataque y abordan los procedimientos para recuperar la operación en tiempos determinados, de acuerdo con la magnitud de la situación.

Un tercero independiente revisa de manera anual nuestros sistemas de gestión, identificando áreas de oportunidad, sobre las cuales debemos establecer planes de remediación. Cabe señalar que nuestra estrategia de seguridad está basada en la norma ISO 27001 y en 2019 evaluaremos el nivel de madurez para su certificación.

MERCADOTECNIA

GRI 417: 103-1, 103-2, 103-3
417-1, FS15

Nuestra Dirección de Mercadotecnia está conformada por cuatro áreas:

- Marca, responsable de la promoción y difusión de la compañía y sus productos y apoyo a unidades de negocio, buscando generar valor en cada una de ellas.

- Comunicación corporativa, identidad de marca, utilizando una imagen homogénea y un solo lenguaje, encargada de la difusión de los mensajes clave entre los grupos de interés.

- Responsabilidad Social, orientada a la transmisión y reforzamiento de nuestros principios de responsabilidad social corporativa.

- Apoyo a unidades de negocio, buscando generar valor en cada una de ellas.

Marca

En el área de Marketing de Crédito Real tenemos un compromiso con el crecimiento de la empresa, la marca, las líneas de negocio y sus socios comerciales, desde aquí plasmamos todos los servicios de la empresa en beneficios tangibles para nuestros clientes, nuestra estrategia contempla actividades que buscan satisfacer las necesidades de nuestros clientes e inversionistas estableciendo un plan anual que logre llevar la marca cada vez más lejos.

Hemos construido una imagen de marca sólida que hoy es reconocida entre la comunidad financiera y durante 2018 nuestro foco fue la utilización de plataformas digitales y CRM para impulsar nuestros productos de Arrendamiento, Factoraje y Autos, aplicando tecnología y apps que nos permiten estar en contacto directo con nuestros clientes proporcionándoles herramientas e información para que su negocio llegue más lejos.

Con este nuevo enfoque durante 2018 mejoramos los niveles de asociación y consideración de marca, teniendo 68.00 millones de impactos a nivel nacional, también lanzamos la marca Crédito Real USA en Estados Unidos de Norteamérica con el objetivo de convertirnos en la referencia financiera para muchos latinos en USA que buscan mejorar su calidad de vida. Adicionalmente, reafirmamos nuestra expansión internacional en Centroamérica y España con nuestras marcas Instacredit y Resuelve tu deuda.

Hay mucho camino por recorrer para Crédito Real y para todos nuestros clientes que buscan afianzar un futuro sólido haciendo más grandes sus sueños.

ALIANZAS **ESTRATÉGICAS**

102-9

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

La cadena de valor de Crédito Real está conformada por empresas subsidiarias, que son aquellas en las que poseemos más del 51.00% de participación accionaria; socios comerciales o distribuidores con quienes mantenemos operaciones, pero no siempre se tiene participación; y los proveedores de bienes y servicios que nos permiten ofrecer a nuestros clientes servicios de gran calidad y alto rendimiento.

En 2018 contamos con 416 proveedores; 16 de ellos de productos y 400 de servicios.

MXN $364.00 millones de pesos invertidos en el pago a proveedores de bienes y servicios.

93.75%

de nuestros proveedores son locales

Trabajamos con aquellos proveedores que comparten nuestros valores éticos, así como con los que poseen una reputación de integridad y equidad en su trato. Seleccionamos a nuestros proveedores de manera imparcial, con base en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.

Nuestros profesionales de compras se encargan de adquirir bienes y servicios dentro de su especialización de región, al igual que de categoría, mediante procesos igualitarios y transparentes que garantizan la participación justa y equitativa de los proveedores. Deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre el beneficio de nuestra compañía.

El Código de Ética y Conducta de Crédito Real establece los lineamientos que rigen nuestra interacción con los proveedores y entre los temas que aborda se encuentran: confidencialidad, cumplimiento de leyes y reglamentos, conflictos de interés y la prohibición de aceptar beneficios que comprometan la toma de decisiones de nuestros colaboradores con respecto a la selección de proveedores.

Llevamos a cabo la identificación de proveedores críticos, con base en la relevancia que tienen para la continuidad de nuestro negocio, por ejemplo, la renta de nuestro edificio corporativo, soporte de ERP, soporte de desarrollos de operaciones y plataformas de Relación con Inversionistas.

A finales de 2018, iniciamos con la conformación del área de compras centralizada, con la finalidad de integrar una base de proveedores con la documentación necesaria para conocer y monitorear diversos factores: financiero, legal, ambiental, calidad y reputación. De esta manera, contaremos con las herramientas que permitirán la evaluación anual de los proveedores.

POR EL DESARROLLO DE **NUESTRA COMUNIDAD**

“Hay mucho que se puede hacer. Me interesa dejar una huella de lo que estoy haciendo”.

9

GRI 203, 413: 103-1, 103-2

La esencia de Crédito Real es ofrecer créditos a personas con acceso limitado a la banca tradicional, contribuyendo así al desarrollo económico de los lugares donde tenemos presencia.

El crecimiento de nuestra compañía impacta de manera positiva en la generación de empleos entre los clientes distribuidores, filiales, subsidiarias y proveedores.

Aunado al propósito de nuestra compañía, en Crédito Real desarrollamos acciones de apoyo a las comunidades, entorno y sociedades en los que estamos inmersos. De esta manera, canalizamos nuestra atención a actividades relevantes como la educación y la inclusión, perspectiva que nos permite adentrarnos con pluralismo, promoviendo y financiando proyectos que dan respuesta a las necesidades sociales que consideramos relevantes.

Contamos con el voluntariado corporativo, a través del cual facilitamos la participación de nuestros colaboradores en actividades de apoyo y benéficas, invitándolos a contribuir, respetando su libre decisión.

El 20 de julio de 2018 y en conmemoración del Día Mundial del Medio Ambiente, realizamos un día de reforestación en la comunidad de San Francisco Magú, en Tepotzotlán, Estado de México, donde más de 99 voluntarios plantaron más de 1,900 árboles en media hectárea de terreno.

Nuestra meta es mantener como mínimo el 13.00% de participación en las actividades de voluntariado corporativo.

MXN $3.64 millones de pesos donados a organizaciones de la sociedad civil en 2018.

Operamos nuestro negocio a través de **más de 20 socios estratégicos,** con quienes generamos **empleos indirectos para más de 10,000 personas.**

DONATIVOS

	2016 (MXN)	2017 (MXN)	2018 (MXN)	% Δ 2018 vs 2017
Inclusión financiera de pequeños productores agrícolas	N/A	$0.50	$0.33	(34.00)
Reforestación	N/A	N/A	$0.04	-
Proyecto Corto Metraje México Incluye "Primera expedición mexicana inclusiva a las Islas Revillagigedo"	N/A	N/A	$0.06	-
Crédito Real Tennis Center	$3.6	$3.66	$3.21	(12.30)
TOTALES	N/A	$4.16	$3.64	(12.50)

Nota: N/A significa no aplica.

“En Crédito Real buscamos ser una organización constructiva y, en estos tiempos, mucho más eficiente para consolidar nuestros productos, siempre con base en la sustentabilidad”.

INCLUSIÓN **FINANCIERA**

413-1, 413-2, 416-1, FS1, FS13, FS14, FS15, FS16

En línea con nuestro compromiso con el respeto a los Derechos Humanos, desarrollamos pequeñas acciones de gran impacto que nos llevan a cumplir nuestro propósito de impulsar la inclusión financiera. Es así que nuestras políticas de crédito no son limitantes para personas desfavorecidas o con discapacidad.

En el diseño de nuestras oficinas, pasillos y puertas, se consideraron parámetros de extensión y holgura para las personas con movilidad física disminuida, lo cual permite la circulación de individuos en sillas de ruedas, muletas, andadores y / o bastones. Asimismo, contamos con alarmas visuales y sonoras para casos de emergencia.

Nos encontramos desarrollando una iniciativa en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para otorgar financiamiento y beneficios especiales a mujeres empresarias y a empresas con mujeres en cargos directivos o cuya base de accionistas esté conformada en un 51.00% o más por mujeres.

Alianza **Crédito Real-Nuup-El Buen Socio**

GRI 203, 413: 103-3

Con el fin de brindar acceso al financiamiento a una mayor cantidad de personas, en 2018 continuamos con la alianza que conformamos con las organizaciones sociales mexicanas Nuup y El Buen Socio. Los objetivos que establecimos al inicio de esta unión fueron:

- Facilitar el contacto entre organizaciones de productores y financiadores potenciales mediante la creación de una herramienta de precalificación de crédito.

- Capacitar a pequeños productores en temas financieros y empresariales básicos para prepararlos a ser sujetos de crédito.

En torno a esta alianza, las principales actividades desarrolladas en 2018 fueron:

- Nuup

  -Revisión y análisis de las principales necesidades de información de instituciones financieras aliadas (El Buen Socio, Root Capital, Alterfin) para la preevaluación de un cliente potencial.

  -Diseño de un cuestionario de presolicitud de crédito para organizaciones de pequeños productores.

  -En coordinación con el equipo de Sistemas de Crédito Real, el desarrollo de un cuestionario en línea.

  -Adaptación del cuestionario en línea a las necesidades técnicas del servidor de Nuup.

  -Supervisión general del proyecto, coordinación con Crédito Real y El Buen Socio, visita a campo de evaluación de la metodología de El Buen Socio.

- El Buen Socio

  -Talleres de Educación Financiera enfocados en actividades productivas, analizando conceptos como ingresos, egresos, rentabilidad y punto de equilibrio.

  -Talleres de Diagnóstico de la Organización Productiva y Diseño Financiero, enfocados en temas de mercado, relación costo-beneficio, toma de decisiones, indicadores financieros y estrategia, entre otros.

  -Participación en el diseño del cuestionario de presolicitud de crédito para organizaciones de pequeños productores.

  -Diseño de la solicitud de crédito en línea de El Buen Socio.

  -La capacitación del call-center será ejecutada una vez implementada la consulta del historial crediticio en línea.

El camino hacia el logro de los dos objetivos de la alianza presentó algunos retos, sin embargo, la tenacidad que nos caracteriza nos permite continuar trabajando en la mejora continua y transmitir esta visión a todos nuestros grupos de interés, adoptando todo desafío como aprendizaje hacia el futuro. Los principales retos fueron:

- La corta duración del proyecto y la consecuente falta de tiempo para la implementación de la herramienta de precalificación de crédito, aunado a contratiempos en la sincronización del desarrollo de la herramienta con los proyectos de fortalecimiento sectorial de Nuup y el lanzamiento de la versión 2.0 de la plataforma en línea.

  Inicialmente se planteó realizar la primera implementación de la herramienta en el marco del proyecto de fortalecimiento sectorial de Nuup en apicultura (proyecto Agenda de Co-Creación en Apicultura). Sin embargo, las actividades en campo del proyecto en apicultura comenzarán a principios de 2019, por lo que ésta será implementada de forma masiva a partir del próximo año.

  Se tenía proyectado incluir un cuestionario en la segunda versión de la plataforma Nuup en línea. Sin embargo, con la finalidad de coincidir con el inicio de las actividades en campo de la Agenda de Co-Creación en Apicultura, Nuup decidió posponer el lanzamiento para finales de 2018 y principios de 2019.

- La alineación y la coordinación de Nuup con El Buen Socio. De la mano de El Buen Socio, en un inicio se planteó a Crédito Real una visión compartida de potenciales soluciones al gran reto de la inclusión financiera de pequeños productores. Sin embargo, en la ejecución del proyecto, existieron diferentes perspectivas y lecturas de las necesidades del sector entre ambas organizaciones, traduciéndose en áreas de oportunidad en la comunicación y en el aprovechamiento de las sinergias potenciales entre los dos componentes del proyecto.

No obstante de los desafíos, obtuvimos resultados sobresalientes en esta alianza, entre ellos:

- Nuup
  -Desarrollo de un mejor entendimiento de las necesidades de información de las financieras sociales para precalificar un cliente potencial.

  -Desarrollo de una herramienta que facilitará la inclusión financiera de organizaciones de pequeños productores en diferentes cadenas de valor en los próximos meses (miel) y años (fresa, leche, frutas y hortalizas, etc.).

- El Buen Socio
  -Impartió 505.00 horas de capacitación a 102 personas, de las cuales el 56.00% habita en municipios en donde el 90.00% de la población vive en condiciones de pobreza extrema.

  -Organizó ocho talleres, cuatro de Educación Financiera y cuatro de Diagnóstico.

  -Impartición de un taller en Coatepec, Veracruz, a organizaciones de la sociedad civil que trabajan con productores de café en distintos municipios de Veracruz.

“Consideramos que la colaboración de los diferentes equipos de Crédito Real fue clave para lograr varios de los resultados del proyecto.
Destacamos la colaboración del equipo de Sistemas y Operaciones para la programación de la primera herramienta en línea, y del equipo de Mercadotecnia para la impresión de materiales de El Buen Socio”.

Educación **financiera**

GRI 203, 413: 103-3

El acceso a soluciones y educación financiera es un tema relevante para nuestra compañía, pues cuando los consumidores conocen la mejor manera de utilizar los servicios financieros ofrecidos, tienen una mayor oportunidad de alcanzar sus metas, lo que promueve el bienestar individual y familiar, así como la confianza de contar con un sistema financiero, sano, sólido y competitivo.

El objetivo de la Educación Financiera que impartimos es hacer del conocimiento de los clientes y beneficiarios la oferta de soluciones financieras con que cuentan. La situación habitual es que optan por productos que pueden ser más caros que otros, debido al desconocimiento del funcionamiento del producto, así como sus beneficios financieros y fiscales.

Más de 100 publicaciones de diferentes temas compartidos con colaboradores y comunidad externa por medio del programa **“Hablemos de finanzas con Crédito Real” en sinergia con la CONDUSEF.**

102 pequeños productores capacitados y 505.00 horas de formación a través del programa “Inclusión financiera de pequeños productores agrícolas: tecnología y educación financiera para fomentar el acceso al financiamiento”.

ES ASÍ QUE CONTAMOS CON TRES INICIATIVAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA:

1

Sinergia con CONDUSEF

-Este programa es interno y externo y se llama “Hablemos de finanzas con Crédito Real” el cual consiste en:

- Patrocinio del material impreso.
- Envío semanal del boletín “Consejos para tu Bolsillo” y Educación Financiera en tu institución.
- Espacio de un *banner* dentro de nuestra página web, vinculado al micrositio de Educación Financiera de la CONDUSEF Educa tu Cartera*.
- El Taller Formador de Formadores en Educación Financiera, en el que se explicaron los temas de Presupuesto y Ahorro.

2

Plática

“El seguro que necesitas”, para las sorpresas que no quieres”, impartida con el propósito de conocer más sobre los diferentes seguros que existen y ampliar el panorama e información para el momento en que se decida adquirir una solución financiera de seguros.

3

Proyecto

El proyecto “Inclusión financiera de pequeños productores agrícolas: tecnología y educación financiera para fomentar el acceso al financiamiento”.

* Actividad aplicable para colaboradores y comunidad.

En 2018 invertimos MXN $0.33 millones de pesos en el proyecto “Inclusión financiera de pequeños productores agrícolas: tecnología y educación financiera para fomentar el acceso al financiamiento”.

Evaluamos el desempeño de nuestros programas mediante informes enviados a la CONDUSEF y reportes que nos proporcionan las Organizaciones No Gubernamentales con quienes participamos. De esta manera, para 2019 tenemos proyectado revisar nuestro programa de Educación Financiera con la finalidad de ampliar su alcance.

Crédito Real **Tennis Center**

GRI 203, 413: 103-3

En 2018 continuamos impulsando Crédito Real Tennis Center, academia de tennis de alto rendimiento para niños y jóvenes ubicada en Mérida, Yucatán, equipada con las mejores instalaciones, con óptimos programas personalizados y profesores altamente calificados para contribuir al mejoramiento del desempeño de los futuros talentos del tennis.

Durante 2018 tuvimos un total de 75 alumnos: 19 en el sistema de internos, 12 como externos y en verano nos visitaron 44 alumnos de diferentes estados de la República y de Estados Unidos de América. De estos alumnos 24 están becados con diferentes porcentajes. Algunos de ellos compiten a nivel mundial, aquí algunos de los resultados:

- Nuestra jugadora Victoria Rodríguez "Chely", obtuvo cuatro títulos de campeonato y un segundo lugar en torneos de Estados Unidos de América, Canadá y Tailandia.
- Luis Patiño –otro de nuestros alumnos de primer nivel– obtuvo títulos de primer lugar en Turquía, CDMX, Guadalajara y Colombia.
- Isaac Arévalo obtuvo el primer lugar en El Salvador y Cuba.
- Fátima Gutiérrez fue campeona en dobles en Cuba.
- En otras categorías, Rodrigo Pacheco y Lucca Lemaitre ganaron en Francia y España.

Las mejoras que se realizaron en las instalaciones del Tennis Center fueron las siguientes:

- Mantenimiento de pintura en la totalidad del centro.
- Compra de aplanadora para la arcilla.
- Compra de material para el gimnasio como pelotas medicinales, ligas, etc.
- Compra de playeras para jugadores y entrenadores para todo el año.
- Cambio de cortinas *blackout* para todas las habitaciones.
- Compra de camioneta para el traslado de los jugadores.

Si deseas conocer más sobre Crédito Real Tennis Center visita la página: http://www.creditoreal.com.mx/tenniscenter.

En 2018 invertimos MXN $3.21 millones de pesos en la iniciativa Crédito Real Tennis Center.

Proyecto Cortometraje

México Incluye

GRI 203: 103-3

En 2018 colaboramos con la fundación México Incluye, organización que tiene como propósito contribuir a crear un país donde las personas con discapacidad hagan de su vida lo que sus sueños alcancen a imaginar. Así, participamos en el Proyecto Cortometraje México Incluye “Primera expedición mexicana inclusiva a las Islas Revillagigedo”, cuyo objetivo principal fue la producción de un cortometraje de 12 minutos, en el que se dará a conocer la historia de un grupo de personas con y sin discapacidad, quienes trabajando en conjunto, lograrán certificarse como buzos y ser el primer grupo inclusivo de buzos en las Islas Revillagigedo en el Pacífico Mexicano, demostrando que cuando se trabaja juntos, no hay imposibles.

En esta iniciativa, con la cooperación y el apoyo de autoridades como la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) y la Secretaría de Marina (SEMAR), se lograron documentar más de 400 horas de imagen en el Área Marina Protegida más grande de América del Norte.

ALGUNOS OTROS OBJETIVOS DE ESTA INICIATIVA SON:

- Concientizar a la sociedad sobre el tema de la Inclusión.
- Crear un movimiento para hacer de la inclusión un valor cotidiano y orquestar a otros mexicanos a participar en acciones concretas.
- Lograr la integración de las personas con discapacidad en la sociedad.

En 2018 invertimos MXN $0.06 millones de pesos en el Proyecto Cortometraje México Incluye “Primera expedición mexicana inclusiva a las Islas Revillagigedo”.

El equipo de filmación estuvo conformado por 24 expedicionarios, entre ellos, cuatro buzos con discapacidad –uno de ellos con cuadriplejia–, quienes bucearon con asistencia. La expedición estuvo integrada por equipos de monitores de la escuela de Jack Baron de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el equipo de apoyo y el equipo de filmación subacuática.

PATROCINIOS

GRI 203: 103-3

En Crédito Real invertimos en el desarrollo de la sociedad y de sus ciudadanos, promoviendo y financiando iniciativas y proyectos que atienden necesidades sociales relevantes. En particular, la promoción de la educación, el conocimiento y la inclusión, constituyen prioridades de nuestra Política de responsabilidad social corporativa.

En nuestro Código de Ética y Conducta prohibimos condicionar la prestación de servicios o la concesión de facilidades o productos a clientes o proveedores de realizar o no aportaciones a causas benéficas. Asimismo, la concesión de donaciones, patrocinios o subvenciones debe respetar la Política de Prevención de la Corrupción y el compromiso de neutralidad política que hemos establecido.

Si un cliente, un proveedor o un tercero solicitan la aportación de Crédito Real a una causa u organización benéfica, nuestros colaboradores deben enviar la solicitud al Especialista de Responsabilidad Social y, en caso de existir dudas, deben consultar la Política de Donativos.

Morelos Open **Crédito Real**

En 2018, continuamos con nuestro compromiso por impulsar estilos de vida saludable, la práctica del deporte y la disciplina, por lo que en conjunto con Promotenis –empresa líder en la organización de torneos de tennis– nos consolidamos como el principal patrocinador del Morelos Open Crédito Real.

Anualmente, este torneo reúne a los mejores jugadores profesionales y semiprofesionales de talla mundial en Cuernavaca, Morelos.

La 5ª edición del torneo Morelos Open Crédito Real se llevó a cabo en las instalaciones del Hotel Sumiya en Cuernavaca Morelos. El torneo sólo se realizó en modalidad de *singles*. Tuvo la participación de 60 jugadores internacionales. Asistieron 1,000 personas aproximadamente a disfrutar de los partidos durante la semana. El torneo cumple con las condiciones que solicita la ATP, siendo uno de los mejores eventos que buscan los jugadores para sumar puntos a su *ranking*.

PATROCINIOS

	2016 (MXN)	2017 (MXN)	2018 (MXN)	% Δ 2018 vs 2017
Morelos Open Crédito Real	$1.40	$1.97	$2.00	1.52

En la quinta edición del Morelos Open Crédito Real, tuvimos la participación de 60 jugadores internacionales y se destinaron MXN $2.00 millones de pesos.

RESILIENCIA POR UN
MUNDO MEJOR

“Lo que hicimos en esta jornada ayuda a hacer de México un país más verde y generar más pulmones en el planeta. La participación ciudadana es crucial para vivir en armonía con el ambiente”.

10

PM 7
GRI 302: 103-2
102-11

En Crédito Real reconocemos que una economía próspera y el bienestar de la sociedad dependen, en gran medida, de una gestión responsable de los recursos naturales y de la mitigación del cambio climático. Por esta razón, en 2018, expresamos la prioridad que representan para nuestra compañía la protección del ambiente y la aspiración a la sostenibilidad, incorporando al Código de Ética y Conducta nuestro compromiso con el entorno.

Asumimos la responsabilidad de conducir nuestro comportamiento con base en la conservación del medio ambiente, siguiendo las recomendaciones y procedimientos para reducir el impacto de nuestras actividades en el entorno y alcanzar los objetivos que Crédito Real ha establecido en materia de sostenibilidad.

Las acciones con las cuales contribuimos a este tema en 2018 fueron la optimización en el uso de los recursos, así como el voluntariado "Reforestemos juntos" en la zona forestal de Tepotzotlán, Estado de México –jornada en la que sensibilizamos a los participantes sobre el valor de los árboles, con el fin de crear conciencia sobre la importancia de la conservación de áreas verdes y bosques–.

En 2019 implantaremos un plan de acción para la comprensión de los impactos de estas iniciativas en nuestra comunidad y promover acciones de mitigación y adaptación al cambio climático en nuestras actividades.

Evaluamos nuestros resultados en energía y emisiones a través de la metodología establecida por el Registro Nacional de Emisiones (RENE) para Gases y Compuestos de Efecto Invernadero. Los límites operativos que abarca el inventario de emisiones se definen conforme a la norma NMX-SSA-14064-1-IMNC-20071, es decir, la identificación de las emisiones relacionadas con la operación de la empresa y su clasificación en emisiones directas y emisiones indirectas.

Nuestros compromisos para 2019 serán continuar con la identificación de los riesgos y oportunidades de negocio en materia ambiental y desarrollar una estrategia climática.

En 2018 invertimos MXN $0.16 millones de pesos en la iniciativa "Reforestemos juntos".

En 2018 actualizamos nuestro **Código de Ética y Conducta,** estableciendo nuestro compromiso con el entorno.

En el voluntariado "Reforestemos juntos" logramos reforestar media hectárea en la comunidad de San Francisco Magú, Tepotzotlán, del Estado de México, con más de 1,900 árboles, con una sobrevivencia del 80.00% a finales del año.

ENERGÍA

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

El edificio en el que nos encontramos cuenta con la certificación LEED Gold, por lo que su infraestructura incrementa nuestra eficiencia energética, derivado de las adaptaciones físicas e iniciativas de monitoreo y reducción, tales como vidrio de doble aislamiento y aprovechamiento de la luz natural, aunado al horario laboral en el que desempeñamos nuestras actividades.

La energía que consumimos en las operaciones proviene de dos fuentes: al interior de la organización corresponde a electricidad, mientras al exterior concierne al uso de combustible fósil (gasolina).

302-4

1,518.38 GJ, consumo absoluto de energía en 2018; reducción de 17.84% en relación con el año anterior.

CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)

302-4

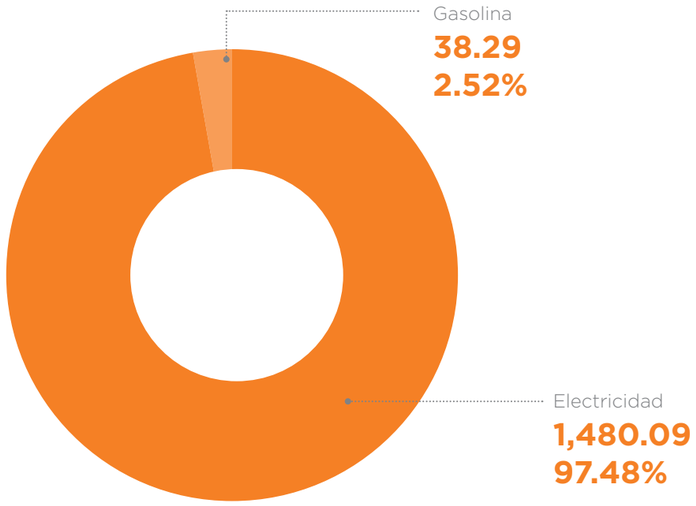
	2016 (MXN)	2017 (MXN)	2018 (MXN)	% Δ 2018 vs 2017
Electricidad	1,886.00	1,823.00	1,480.09	(18.81)
Gasolina	383.00	25.00	38.29	53.16
Totales	2,269.00	1,848.00	1,518.38	(17.84)

Logramos disminuir nuestro **consumo de energía eléctrica en 18.81%.**

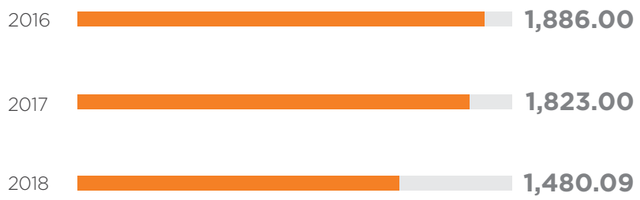
302-3

2.58 GJ consumidos por colaborador en 2018, reducción de 137.77% con respecto al año anterior.

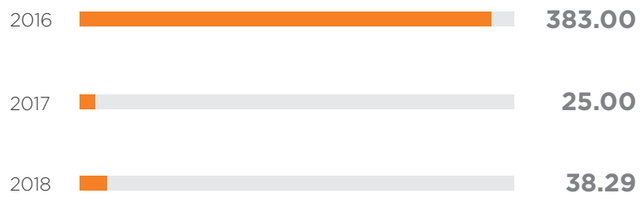
Consumo energético 2018 (GJ)



Consumo de electricidad (GJ) ↓ 18.81%



Consumo de gasolina (GJ) ↑ 53.16%



302-5

El consumo de gasolina aumentó en 53.16% con respecto al ejercicio 2017, debido a la cantidad de envíos realizados entre nuestros clientes distribuidores, filiales, subsidiarias, organizaciones de la sociedad civil, proveedores y socios de negocio.

EMISIONES

GRI 305: 103-1, 103-2, 103-3

Estamos convencidos de que acciones sencillas, como la actualización de nuestras capacidades de videoconferencia y reuniones remotas para mejorar la comunicación han tenido un profundo impacto en nuestro avance hacia la sostenibilidad ambiental.

Damos cumplimiento a la regulación en materia de emisiones a la que Crédito Real se encuentra sujeto, como son:

- NMX-SAA-14064-1-IMNC-2007
- ISO 14064-1:2006
- Reglamento de la Ley General de Cambio Climático (LGCC) en materia del Registro Nacional de Emisiones (RENE)
- Aviso sobre el factor de emisión eléctrico 2018. CRE. 28/02/2019

19.10%
de reducción en las emisiones del Alcance 1 en 2018.

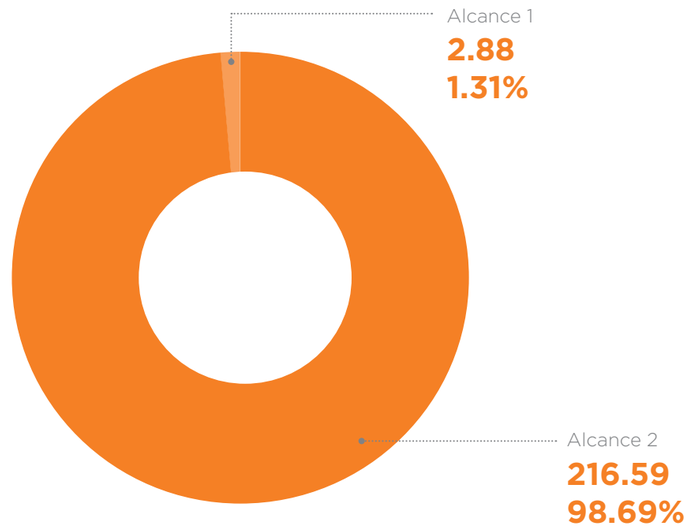
26.50%
de reducción en las emisiones del Alcance 2 en 2018.

Emisiones GEI, Alcance 1 y 2

305-1, 305-2, 305-5

GEI Directo	Unidad	2016	2017	2018	% Δ 2018 vs 2017
Alcance 1		29.40	3.56	2.88	(19.10)
Alcance 2	tCO_2e	240.00	294.70	216.59	(26.50)
Total		269.40	298.26	219.47	(26.41)

Emisiones GEI
2018

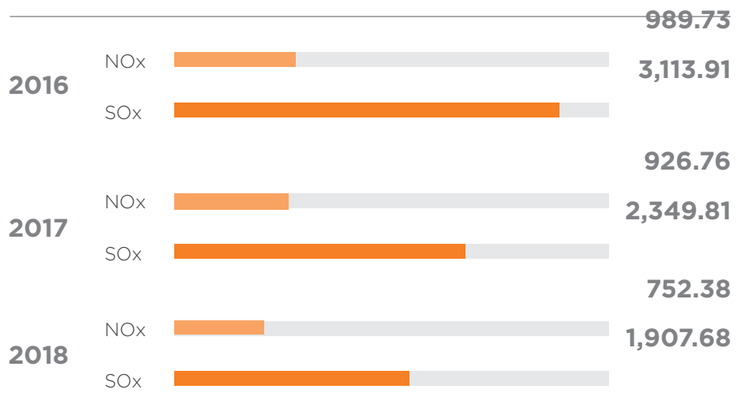


Notas:
- Alcance de la información: operaciones en México.
- La metodología utilizada para el cálculo fue la establecida por el Registro Nacional de Emisiones (RENE).
- Los gases incluidos en el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (Alcance 1) son: CO_2, con un factor de conversión de 6.93E-05 (t/MJ); CH_4, con un factor de conversión de 2.50E-05 (kg/MJ); y N_2O, cuyo factor de conversión es 8.00E-06 (kg/MJ).
- El gas incluido en el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (Alcance 2) es: CO_2, con un factor de emisión de 0.527 tCO_2e/MWh, establecido por el Sistema Eléctrico Nacional, 2018.

305-7

Emisiones de NO_x y SO_x (kg)

↓ 18.82%



Nota. Metodología utilizada para el cálculo: Inventario de Emisiones de Compuestos y Gases de Efecto Invernadero 2016.

EMISIONES DE CONTAMINANTES (KG)

	2016	2017	2018	% Δ 2018 vs 2017
NO_x	989.73	926.76	752.38	(18.82)
SO_x	3,113.91	2,349.81	1,907.68	(18.82)

305-6

En nuestras operaciones, llevamos a cabo la recarga de refrigerantes HCFC (R-22), la cual fue de 1.76 kg con un factor de emisión de 0.55.

Con el objeto de contribuir en mayor medida a la reducción de emisiones, tenemos como objetivo llevar a cabo cuestionarios a nuestros colaboradores para conocer la viabilidad de implementar una movilidad corporativa sostenible (*carpool*) y formas de trabajo flexibles (*home office*).

305-4

0.41 tCO_2e emitidas por colaborador[12] en 2018; reducción de 58.59% con respecto al año anterior.

[12] Los gases incluidos en el cálculo de intensidad de emisiones fueron los correspondientes a los Alcances 1 y 2: CO_2, CH_4 y N_2O.

AGUA

PM9
GRI 303: 103-1, 103-2, 103-3
303-1[13], 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 306-1

Desde 2015, las oficinas de Crédito Real se encuentran en el edificio Torre Vistral, el primer edificio con Certificación LEED a Nivel Oro del Corredor Insurgentes. El edificio se alimenta hidráulicamente mediante dos redes:

- Agua potable, 100.00% de la cual proviene del sistema de agua potable de la Ciudad de México. Esta línea alimenta los lavabos y tarjas de los baños de las áreas comunes.

- Agua tratada, producto de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) con la que cuenta el inmueble. Esta línea alimenta los inodoros y mingitorios.

La correcta operación y equilibrio de la PTAR depende de la cantidad, calidad y limpieza de los residuos que recibe, así como de la cantidad y efectividad de las bacterias benéficas que contienen los lodos con los que opera, mismas que se alimentan de la materia orgánica contenida en las aguas negras que recibe.

Derivado de lo anterior, los productos de limpieza y detergentes deben ser biodegradables y sometidos a la aprobación de la administración del edificio, quien emite una política de uso productos verdes para limpieza.

Los elementos que no deben ser enviados al drenaje son: productos de plástico, de hule, de tela, de limpieza agresivos, químicos, entre otros.

El uso del agua está incluido dentro de los gastos de operación del edificio, por lo que durante 2018 se estima que consumimos 4,989.8 m³, lo que representa una reducción del 2.1% con respecto a 2017.

[13] Para este indicador solo se toma en cuenta el domicilio que se tiene en la Ciudad de México dado que es el domicilio fiscal de la compañía.

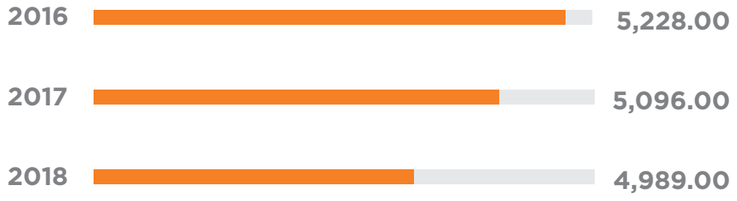
CONSUMO DE AGUA (M³)

	2016	2017	2018	% Δ 2018 vs 2017
Consumo de agua (m³)	5,228.00	5,096.00	4,989.00	(2.10)

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

Consumo de agua (m³)

↓ 2.10%



Las descargas de agua se vierten al Sistema de Drenaje Profundo del Sistema de Aguas de la Ciudad de México.

En parte, el ahorro en el consumo de agua es consecuencia de la sensibilización a nuestros colaboradores, pues realizamos publicaciones en la red social interna e impartimos un curso en línea para el personal de nuevo ingreso denominado “Cuidado del agua”. Estas iniciativas tienen el objetivo de explicar a nuestros colaboradores de dónde proviene el agua que usamos y las dificultades para contar con ella, así como de proporcionarles recomendaciones para su cuidado y apreciación.

La tenacidad que nos define

MATERIALES Y **RESIDUOS**

PM8
GRI 306: 103-1, 103-2, 103-3
306-2

Para la operación de nuestro negocio, la impresión es la actividad más significativa, mientras que el papel, el insumo más relevante, por lo que el 50.00% del papel que consumimos es de origen reciclado.

Formamos parte del programa HP Planet Partners, cuyo objetivo es someter los cartuchos de tóner y tinta a un proceso de reciclaje para reducirlos a materias primas que pueden ser usadas para fabricar nuevos plásticos y metales.

Para 2018 teníamos como meta reducir nuestros consumos de papel y de cartuchos de tóner, sin embargo, este último concepto presentó un incremento de 26.09%.

Con el fin de reducir el consumo de papel, en diciembre implementamos la iniciativa de proporcionar un vaso reutilizable a cada uno de nuestros colaboradores, mientras que los vasos desechables se mantendrán para el uso de clientes y proveedores.

37.79%

de nuestros insumos fueron reciclados en 2018.

MATERIALES UTILIZADOS

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	% Δ 2018 vs 2017
Cartuchos de tóner (unidades)	31	23	29	26.09
Pilas alcalinas (toneladas)	0.0046	0.0045	0.0020	(55.56)
Papel (toneladas)	2.90	1.80	1.75	(2.78)
Vasos de papel de cafeteras (toneladas)	S/I	S/I	0.40	-

Nota. S/I significa sin información.

2.78% de disminución en el consumo de papel con respecto al año anterior, por lo que cumplimos nuestra meta anual.

EXTENSIÓN DE
NUESTRO COMPROMISO

11

RECONOCIMIENTOS
E INICIATIVAS ADOPTADAS

102-12, 102-13

Nombre del estatuto, principio o documento	Fecha de adopción	Grupos de interés implicados
Código de Ética Profesional de la Comunidad Bursátil Mexicana	2012	Accionistas Autoridades Intermediarios financieros Consejeros
Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo	2012	Accionistas Autoridades Intermediarios financieros Consejeros
Asociación Mexicana de Empresas de Nómina	2012	Autoridades Clientes distribuidores y clientes finales Competencia Socios de negocio Intermediarios financieros
Distintivo Empresa Socialmente Responsable	2013	Accionistas Clientes distribuidores y clientes finales Colaboradores Competencia Comunidad Consejeros Directores Organizaciones de la sociedad civil Proveedores Socios de negocio Intermediarios financieros

Nombre del estatuto, principio o documento	Fecha de adopción	Grupos de interés implicados
Pacto Mundial	2013	Accionistas Clientes Colaboradores Competencia Comunidad Consejeros Directores Gobierno Organizaciones de la sociedad civil Proveedores Socios de negocio Filial y subsidiarias
Gran lugar para trabajar (GPTW)	2013	Colaboradores Competencia Directores
Institutional Investor	2015	Accionistas Competencia Consejeros Socios de negocio Filial y subsidiarias

Nombre del estatuto, principio o documento	Fecha de adopción	Grupos de interés implicados
Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”®	2016	Colaboradores Competencia Consejeros Directores
Distintivo H	2016	Colaboradores Proveedores
Empresa Familiarmente Responsable	2016	Colaboradores Directores
GEI México	2017	Todos
ISO 26000	2018	Todos

SOBRE **ESTE INFORME**

12

SOBRE ESTE **INFORME**

102-32

Refrendamos nuestro compromiso con la transparencia, la generación de valor y la sustentabilidad por séptimo año consecutivo, por lo que presentamos el Informe Anual y Sustentable 2018 de Crédito Real, aprobado por todas las Direcciones de la compañía.

102-54

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Asimismo, hemos aplicado los Principios para la elaboración de informes relativos a la definición del contenido del informe -Inclusión de los grupos de interés, Contexto de sostenibilidad, Materialidad y Exhaustividad- y los Principios para la elaboración de informes relativos a la definición de la calidad del informe -Precisión, Equilibrio, Claridad, Comparabilidad, Fiabilidad y Puntualidad-.

102-50

Asimismo, contiene los resultados, datos y eventos más relevantes para la compañía y nuestros grupos de interés en términos económicos, sociales y ambientales que tuvieron lugar durante el periodo comprendido entre el 1.° de enero y el 31 de diciembre de 2018.

102-45, 102-49

Los resultados financieros, sociales, ambientales, laborales, así como los referentes a gobierno corporativo consideran sólo nuestras operaciones en México; no reportamos el desempeño de subsidiarias ni socios estratégicos.

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

102-10

Para 2018, los principales cambios fueron la apertura de la diversificación geográfica en Honduras en producto de Nómina y el inicio de operaciones en Argentina para el negocio de comisiones de Resuelve Tu Deuda.

102-56

La práctica de someter este informe a revisión por parte de un verificador externo responde a los Principios de Responsabilidad Social Empresarial de nuestro Código de Ética y Conducta, a la Política de Responsabilidad Social de Crédito Real y a los principios de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético y respeto a los intereses de las partes interesadas. Para esta edición del Informe, la revisión fue realizada por Valora Sostenibilidad e Innovación, S.A. de C.V.

ÍNDICE DE **CONTENIDOS GRI**

102-55

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

Estándar GRI		Contenido	Páginas / Respuesta directa	Omisión	Verificación
GRI 101: Fundamentos 2016	Fundamentos.		115		
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 102: Contenidos Generales 2016	**Perfil de la organización**				
	102-1	Nombre de la organización	9, 184		
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	11, 20		
	102-3	Ubicación de la sede	184		
	102-4	Ubicación de las operaciones	9 El alcance de la información que se presenta en el informe es sólo de México.		
	102-5	Propiedad y forma jurídica	184		
	102-6	Mercados servidos	9, 20		
	102-7	Tamaño de la organización	4, 56		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	56, 57		✓
	102-9	Cadena de suministro	90		
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	115		
	102-11	Principio o enfoque de precaución	104		
	102-12	Iniciativas externas	35, 112		
	102-13	Afiliación a asociaciones	85, 112		
	Estrategia				
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6		
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	6, 46		
	Ética e integridad				
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	37, 38, 39, 42		
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	40		✓

Estándar GRI		Contenido	Páginas / Respuesta directa	Omisión	Verificación
		Gobernanza			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-18	Estructura de gobernanza	43		✓
	102-19	Delegación de autoridad	44 1 voto por acción.		
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	44		
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	32		
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	43, 44		✓
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	43		
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	44		
	102-25	Conflictos de intereses	50		
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	44		
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	63		
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	43		
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	46 El máximo responsable de la gestión de riesgos a un nivel operacional es Carlos Enrique Ochoa Valdés, CFO; mientras que el responsable del monitoreo y auditoría del desempeño de la empresa en gestión de riesgos en un nivel operacional es Christopher Vega Siliceo, Gerente de Control Interno.El proceso de toma de decisiones en la administración de riesgos se apoya en última instancia en el Comité Ejecutivo.		✓
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	43, 46		✓
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	46		
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	115		
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	32		
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	32	Información no disponible. No se cuenta con el número de interacciones, únicamente con los temas abordados por diversos grupos de interés y a través de diferentes canales.	
	102-35	Políticas de remuneración	45		
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	45		
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	45		
	102-38	Ratio de compensación total anual	MXN $740,797.00; ratio: 10.47 veces.		
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	3.03 veces en México.		
		Participación de los grupos de interés			
	102-40	Lista de grupos de interés	32		
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	66		
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	32		
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	32, 83		✓
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	32		

Estándar GRI		Contenido	Páginas / Respuesta directa	Omisión	Verificación
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Prácticas para la elaboración de informes				
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	115		
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	30		✓
	102-47	Lista de temas materiales	30		
	102-48	Reexpresión de la información	12		
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	115		
	102-50	Periodo objeto del informe	115		
	102-51	Fecha del último informe	2017		
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual		
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	184		
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	115		
	102-55	Índice de contenidos GRI	116		
	102-56	Verificación externa	115, 128		
TEMAS MATERIALES					
Rentabilidad / Modelo de negocios y generación de valor / Posicionamiento de índices y rankings					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	12		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	12, 31		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	12		✓
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	77		
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Línea de crédito con Nafinsa para apoyo a actividades productivas en México por un monto de MXN $1,500.00 millones de pesos.		
FSSS Cartera de productos	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	95		
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	45		
	FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	85		
	FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	63		
	FS5	Interacciones con clientes y aliados de negocio referentes a la identificación de riesgos y oportunidades sociales y ambientales	32, 46		

Estándar GRI		Contenido	Páginas / Respuesta directa	Omisión	Verificación
FSSS Cartera de productos	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad	20		
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	20		
FSSS Participación activa	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	85		
Participación de la mujer en el Gobierno Corporativo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	53		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	53		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	31, 53		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	77		
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	58		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	41, 53		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	41, 53		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41, 53		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	58 Consejo de Administración 11 hombres de entre 30 y 50 años de edad 7 hombres de más de 50 años de edad Nivel directivo: 8 hombres de entre 30 y 50 años de edad 1 mujer de más de 50 años de edad 2 hombres de más de 50 años de edad		✓
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	61		

Estándar GRI		Contenido	Páginas / Respuesta directa	Omisión	Verificación
Acceso a soluciones y educación financiera					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	93		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	93		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	95, 97, 99, 100, 101		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	94		
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	94		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	93		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	93		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	95, 97, 99		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	95		
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	95		
	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	95	Información no disponible. Contamos con la información de la zona geográfica de donde proviene nuestra cartera, pero no de la economía de la zona.	
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	95		
	FS16	Programas de educación financiera	95		
Códigos de conducta empresarial / Regulación y autorregulación / Transparencia y rendición de cuentas / Gestión de riesgos y crisis					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	47, 50		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	47, 50		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	47, 50		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	47		
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	47		
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante el periodo de reporte no existieron casos de corrupción confirmados.		

Estándar GRI		Contenido	Páginas / Respuesta directa	Omisión	Verificación
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	48, 50		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	48, 50		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48, 50		
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante el periodo de reporte no existieron acciones relacionadas con la competencia desleal o prácticas monopólicas.		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	35, 53		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	35, 53		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	35, 53		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Derivado de nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, rechazamos toda forma de discriminación, por lo que durante el periodo de reporte no existieron casos de este tipo.		✓
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	35		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	35		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	35		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Derivado de nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, apoyamos la libertad de asociación y negociación colectiva, por lo que durante el periodo de reporte no existieron casos que atentaran contra este derecho.		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	35		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	35		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	35		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Derivado de nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, rechazamos el trabajo infantil, por lo que durante el periodo de reporte no existieron casos de este tipo.		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	35		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	35		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	35		

Estándar GRI		Contenido	Páginas / Respuesta directa	Omisión	Verificación
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Derivado de nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, rechazamos el trabajo forzoso u obligatorio, por lo que durante el periodo de reporte no existieron casos de este tipo.		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	48		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 48		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48		
GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Crédito Real no realiza contribuciones a ningún partido político (Compromiso de neutralidad política del Código de Ética y Conducta).		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	45		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	43, 45		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45		
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	45 Durante el periodo de reporte no existieron casos de incumplimiento a la legislación y normativa socioeconómica.		
FSSS Auditoría	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	45, 85 No existe un proceso de Auditoría Interna específicamente para la evaluación de las políticas medioambientales y sociales.		
Política y gestión ambiental					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	105		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	104, 105		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	105		
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	105		✓
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	105		
	302-3	Intensidad energética	106		
	302-4	Reducción del consumo energético	105, 106		
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	106		

Estándar GRI		Contenido	Páginas / Respuesta directa	Omisión	Verificación
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	109		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	109		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	109		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	109		✓
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con la descarga de agua	109		
	303-3	Extracción de agua	109		
	303-4	Descarga de agua	109		
	303-5	Consumo de agua	109		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	107		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	107		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	107		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	107		✓
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	107		✓
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	108		
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	107		
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	108		
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NO_X), óxidos de azufre (SO_X) y otras emisiones significativas al aire	108		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	110		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	110		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	110		

Estándar GRI		Contenido	Páginas / Respuesta directa	Omisión	Verificación
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	109		
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	110		
	306-3	Derrames significativos	Por la naturaleza del negocio, no existen derrames significativos por parte de Crédito Real.		
	306-4	Transporte de residuos peligrosos	Por la naturaleza del negocio, Crédito Real no transporta residuos peligrosos.		
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Por la naturaleza del negocio, no existen cuerpos de agua afectados por vertidos o escorrentías.		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	45		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	43, 45		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45		
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante el periodo de reporte no existieron casos de incumplimiento a la legislación y normativa ambiental.		
Bienestar laboral					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	53		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	53		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	53		
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	53, 54		✓
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	77		
	401-3	Permiso parental	77		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	78, 81		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	78, 81		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78, 81		

Estándar GRI		Contenido	Páginas / Respuesta directa	Omisión	Verificación
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	78		
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	79		
	403-3	Servicios de salud ocupacional	82		
	403-4	Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad ocupacional	79		
	403-5	Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral	79		
	403-6	Promoción de la salud del trabajador	82		
	403-7	Prevención y mitigación de impactos en seguridad y salud ocupacional vinculados con las relaciones comerciales	79, 81		
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral	78		
	403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo	80		
	403-10	Mala salud relacionada con el trabajo (incluyendo víctimas mortales)	80		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	63, 74		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	63, 74		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63, 74		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	66		✓
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	63		✓
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	75		
Protección al consumidor financiero					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	85		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	85		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	85		

Estándar GRI		Contenido	Páginas / Respuesta directa	Omisión	Verificación
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	45, 95		
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante el periodo de reporte no existieron casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	89		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	89		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	89		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	89		
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante el periodo de reporte no existieron casos de incumplimiento relativos a la información de los productos y servicios.		
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el periodo de reporte no existieron casos de incumplimiento relativos a las comunicaciones de marketing.		
	FS15	Políticas para el correcto diseño y oferta de productos financieros y servicios	89, 95		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	50		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	50 Dentro de las responsabilidades del Director de Sistemas se encuentra la seguridad informática: Eduardo Aguilar Sánchez.		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50		

Estándar GRI		Contenido	Páginas / Respuesta directa	Omisión	Verificación
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Número total de violaciones a la seguridad de la información u otros incidentes relacionados con la ciberseguridad: 2015: 0 2016: 1 (ataques de DDoS a una IP de CR) 2017: 0 2018: 2 (Banneo de una IP de CR, una PC se comprometió enviando SPAM). Número total de violaciones a la seguridad de la información en las que los datos personales de los clientes se vieron involucrados: 2015: 0 2015: 0 2017: 0 2018: 0 Monto total pagado por concepto de multas y penalizaciones en relación con violaciones a la seguridad de la información u otros incidentes relativos a la ciberseguridad: 2015: 0 2015: 0 2017: 0 2018: 0		

CARTA DE
VERIFICACIÓN EXTERNA

102-56

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

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

Conforme a su solicitud, hemos sido requeridos para proporcionar un nivel de aseguramiento limitado sobre el contenido del Informe Anual y Sustentable 2018 (en adelante "Informe") del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2018, preparado de conformidad con los contenidos propuestos en los Estándares GRI de *Global Reporting Initiative* (en adelante "Estándares GRI") y en el Suplemento Sectorial de *"Financial Services"* de la Guía GRI versión G4 (en adelante el Suplemento Sectorial *Financial Services*).

Responsabilidades de la Dirección

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

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

Nuestra Responsabilidad

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

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

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

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

- Análisis de riesgo de la información para la identificación de eventos materiales ocurridos durante el ejercicio cubierto por el informe.

- Entrevistas con el personal de la Entidad responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Análisis de procesos de recopilación y control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo.
- Revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los Estándares GRI.
- Verificación de Índice de contenidos GRI del borrador final del informe, según la opción de conformidad exhaustiva.

Los indicadores revisados en la elaboración del Informe durante el ejercicio cerrado de 31 de diciembre 2018 fueron los siguientes:

102-8, 102-17, 102-18, 102-22, 102-29, 102-30, 102-43, 102-46, 201-1, 302-1, 303-1, 305-1, 305-2, 401-1, 404-1, 404-2, 405-1, 406-1

Conclusiones

Con base en los procedimientos realizados, descritos anteriormente, sobre el Informe Anual 2018 de Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada y Subsidiarias, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información contenida en el "Informe" no hay sido obtenida de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existen desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado de acuerdo con los requerimientos establecidos en los Estándares GRI.

Este Informe de Revisión Independiente ha sido preparado exclusivamente en interés de Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada, de acuerdo a los términos de este encargo.

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

Jose Luis Madrid

Ciudad de México
11 de junio de 2019

ESTADOS FINANCIEROS
CONSOLIDADOS

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

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, e Informe de los auditores independientes del 22 de marzo de 2019.

13

CONTENIDO

Informe de los auditores independientes	131
Balances generales consolidados	133
Estados consolidados de resultados	135
Estados consolidados de variaciones en el capital contable	136
Estados consolidados de flujos de efectivo	138
Notas a los estados financieros consolidados	139

Deloitte.

Galaz, Yamazaki,
Ruiz Urquiza, S.C.
Paseo de la Reforma 505, Piso 28
Colonia Cuauhtémoc
06500 Ciudad de México
México

Tel: +52 (55) 5080 6000
www.deloitte.com/mx

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

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados de Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada y Subsidiarias (antes Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada y Subsidiarias) (la "Entidad"), que comprenden los balances generales consolidados al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, los estados consolidados de resultados, los estados consolidados de variaciones en el capital contable y los estados consolidados de flujos de efectivo correspondientes a los años que terminaron en esas fechas, así como las notas explicativas de los estados financieros consolidados que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

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

Fundamentos de la opinión

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

Cuestiones clave de la auditoría

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

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

El registro de los instrumentos financieros de la Entidad se consideró como un área clave de enfoque de nuestra auditoría dado el grado de complejidad que implica en algunos de los instrumentos financieros.

Deloitte.

En las políticas contables de la Entidad, la Administración ha descrito las principales políticas de registro contable en el reconocimiento de los instrumentos financieros derivados.

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

- Probar el diseño e implementación de los controles clave en los procesos de identificación, medición y registro de instrumentos financieros derivados de la Entidad.
- Este trabajo incluyó la revisión del registro contable en cuentas del balance general y del estado de resultados al 31 de agosto y 31 de diciembre de 2018 sobre una muestra de instrumentos financieros. En nuestra opinión el registro contable fue razonable.
- Involucrar a nuestros especialistas internos de Deloitte para revisar los registros contables.
- Validar al 31 de diciembre de 2018, su correcta presentación y revelación en los estados financieros consolidados.

Los resultados de nuestros procedimientos de auditoría fueron razonables.

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

La Entidad constituye la estimación preventiva para riesgos crediticios de su cartera de crédito, con base en las reglas de calificación de cartera establecidas en las Disposiciones emitidas por la Comisión, las cuales establecen metodologías de evaluación y constitución de reservas por tipo de crédito; sin embargo, la Entidad al calificar la cartera crediticia considera la Probabilidad de Incumplimiento, Severidad de la Pérdida y Exposición al Incumplimiento, así como la clasificación a la citada cartera crediticia en distintos grupos y prevé variables distintas para la estimación de la probabilidad de incumplimiento. Se ha considerado un asunto clave de auditoría debido a la importancia de la integridad y exactitud de la información utilizada para la determinación de los parámetros de riesgo y la actualización de los parámetros de riesgos en la determinación del cálculo.

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

- Probar el diseño y la eficacia operativa de los controles relevantes, nos enfocaremos en los controles tipo revisión, sobre la clasificación de la cartera de crédito comercial en los distintos grupos y crédito de consumo y la revisión de las variables para la estimación de la probabilidad de incumplimiento de cada tipo de crédito.
- Probar el diseño y eficacia operativa de la determinación del puntaje crediticio, determinado en función a los factores cuantitativos referente a información financiera del acreditado, información de buró de crédito y factores cualitativos referentes a su entorno, comportamiento y desempeño.
- Probar sobre una muestra de créditos al 31 de agosto y 31 de diciembre de 2018 la razonabilidad de los criterios y consideraciones utilizadas para el cálculo de la estimación mediante un ejercicio independiente de cálculo, se realizó la comparación de los resultados contra los determinados por la Entidad con el fin de evaluar cualquier indicio de error o sesgo de la Administración e identificar que los resultados se encontraban en rangos razonables.

Los resultados de nuestros procedimientos de auditoría fueron razonables.

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

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

Deloitte.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material de los estados financieros consolidados, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtuvimos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proporcionar las bases para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad.

- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.

Deloitte.

- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización por parte de la Administración, de la norma contable de empresa en funcionamiento y, basándose en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Entidad deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluida la información revelada, y si los estados financieros consolidados representan las transacciones y eventos relevantes de un modo que logran la presentación razonable.

- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro de la Entidad para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

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

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

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

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

C.P.C. Juan Ramón Carcaño López
Registro en la Administración General
de Auditoría Fiscal Federal Núm. 18206
Ciudad de México, México

22 de marzo de 2019

BALANCES GENERALES **CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016 | (En miles de pesos)

Activo	**2018**	2017	2016
Disponibilidades	$ 575,719	$ 810,622	$ 315,774
Inversiones en valores:			
Títulos para negociar	940,865	529,768	992,675
	940,865	529,768	992,675
Derivados:			
Con fines de negociación	–	–	286,792
Con fines de cobertura	1,028,013	1,920,898	2,180,134
	1,028,013	1,920,898	2,466,926
Cartera de crédito vigente:			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	26,090,647	20,903,887	16,656,043
Créditos de consumo	9,610,914	7,505,932	6,753,971
Total de cartera de crédito vigente	35,701,561	28,409,819	23,410,014
Cartera de crédito vencida:			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	307,551	331,398	323,793
Créditos de consumo	310,004	273,821	193,215
Total de cartera de crédito vencida	617,555	605,219	517,008
Total cartera de crédito	36,319,116	29,015,038	23,927,022
Menos – Estimación preventiva para riesgos crediticios	(1,067,923)	(1,067,540)	(767,460)
Total de cartera de crédito, (neto)	35,251,193	27,947,498	23,159,562
Otras cuentas por cobrar, (neto)	5,378,802	4,629,673	3,577,298
Bienes adjudicados (neto)	10,510	3,269	28,004
Mobiliario y equipo, (neto)	341,453	342,170	262,126
Inversiones permanentes	1,193,412	1,265,322	1,057,821
Otros activos, (neto)			
Cargos diferidos, pagos anticipados e intangibles	4,793,722	4,130,920	3,849,668
Otros activos a corto y largo plazo	48,771	327,573	205,502
	4,842,493	4,458,493	4,055,170
Total activo	$ 49,562,460	$ 41,907,713	$ 35,915,356

Pasivo	**2018**	2017	2016
Pasivos bursátiles	$ 1,463,518	$ 1,000,000	$ 2,759,170
Pasivos bursátiles Senior Notes	17,018,849	13,543,874	14,129,273
	18,482,367	14,543,874	16,888,443
Préstamos bancarios y de otros organismos:			
De corto plazo	7,359,690	2,927,873	5,051,718
De largo plazo	4,804,689	6,112,759	2,648,335
	12,164,379	9,040,632	7,700,053
Derivados:			
Con fines de cobertura	–	137,637	–
	–	137,637	–
Otras cuentas por pagar:			
Impuestos a la utilidad por pagar	263,951	390,906	236,252
Participación de los trabajadores en las utilidades por pagar	18,290	16,183	18,427
Acreedores diversos y otras cuentas por pagar	439,074	1,229,108	448,921
	721,315	1,636,197	703,600
Impuesto diferido	2,258,849	1,781,022	1,345,913
Total pasivo	33,626,910	27,139,362	26,638,009
Capital contable			
Capital contribuido:			
Capital social	660,154	660,154	660,154
Prima en suscripción de acciones	1,407,522	1,462,618	1,450,269
Obligaciones subordinadas en circulación	4,206,685	4,206,685	–
	6,274,361	6,329,457	2,110,423
Capital ganado:			
Reserva legal	132,030	132,030	132,030
Resultado de ejercicios anteriores	6,561,118	5,442,351	4,244,142
Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	128,622	359,727	229,447
Efecto acumulado por conversión	(30,074)	93,665	167,623
Remediciones por beneficios definidos a los empleados	5,611	1,087	2,459
Resultado neto mayoritario	1,955,358	1,661,144	1,714,001
Participación no controladora	908,524	748,890	677,222
	9,661,189	8,438,894	7,166,924
Total capital contable	15,935,550	14,768,351	9,277,347
Total pasivo y capital contable	$ 49,562,460	$ 41,907,713	$ 35,915,356

BALANCES GENERALES
CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016 | (En miles de pesos)

Cuentas de orden (Nota 23)		**2018**		2017		2016
Compromisos crediticios	$	354,728	$	300,573	$	452,071
Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida	$	366,701	$	290,276	$	505,852
Líneas de crédito no dispuestas	$	156,023	$	1,999,177	$	1,996,956

"El saldo histórico del capital social al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016 es de $660,154, en cada año. El efecto de actualización reconocido en el capital social al 31 de diciembre de 2007 es de $2,916".

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

"Los presentes balances generales consolidados fueron aprobados bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben. El balance general consolidado al 31 de diciembre de 2018 está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración. Los balances generales consolidados al 31 de diciembre de 2017 y 2016 fueron aprobados por el Consejo de Administración".

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

Ing. Ángel Romanos Berrondo
Director General

Lic. Carlos Enrique Ochoa Valdés
Director General Adjunto y de Finanzas

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

ESTADOS CONSOLIDADOS **DE RESULTADOS**

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016 | (En miles de pesos)

	2018	2017	2016
Ingresos por intereses	$ 10,287,586	$ 8,557,339	$ 6,958,201
Gastos por intereses	(3,207,389)	(2,726,088)	(1,916,396)
Margen financiero	7,080,197	5,831,251	5,041,805
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(1,800,735)	(1,343,143)	(831,593)
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	5,279,462	4,488,108	4,210,212
Comisiones y tarifas cobradas	564,138	826,388	539,596
Comisiones y tarifas pagadas	(255,989)	(234,613)	(283,383)
Resultado por intermediación	(20,822)	152,947	375,786
Otros ingresos de la operación	425,142	350,162	267,251
Gastos de administración	(3,483,129)	(3,417,456)	(2,921,990)
Resultado de la operación	2,508,802	2,165,536	2,187,472
Participación en el resultado de asociadas	154,715	177,743	136,096
Resultado antes de impuestos a la utilidad	2,663,517	2,343,279	2,323,568

	2018	2017	2016
Impuesto a la utilidad causado	(172,773)	(92,722)	(234,046)
Impuesto a la utilidad diferido	(477,827)	(435,574)	(270,356)
	(650,600)	(528,296)	(504,402)
Resultado neto	2,012,917	1,814,983	1,819,166
Participación no controladora	57,559	153,839	105,165
Utilidad neta mayoritaria	$ 1,955,358	$ 1,661,144	$ 1,714,001
Utilidad neta básica por acción	$ 4.99	$ 4.24	$ 4.37
Promedio ponderado de acciones en circulación	392,219,424	392,219,424	392,219,424

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

"Los presentes estados consolidados de resultados fueron aprobados bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben. El estado consolidado de resultados al 31 de diciembre de 2018 está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración. Los estados consolidados de resultados al 31 de diciembre de 2017 y 2016 fueron aprobados por el Consejo de Administración".

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

Ing. Ángel Romanos Berrondo
Director General

Lic. Carlos Enrique Ochoa Valdés
Director General Adjunto y de Finanzas

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

ESTADOS CONSOLIDADOS
DE CAMBIOS EN EL CAPITAL CONTABLE

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016 | (En miles de pesos)

	Capital contribuido			Capital ganado						
	Capital social	Prima en suscripción de acciones	Obligaciones Subordinadas en circulación	Reservas de capital	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	Efecto acumulado por conversión	Remediciones por beneficios definidos a los empleados	Resultado neto mayoritario	Participación no controladora	Total capital contable
Saldos al 31 de diciembre de 2015	660,154	1,447,985	–	132,030	2,904,308	89,270	2,754	(1,155)	1,371,358	105,841	6,712,545
Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas –											
Traspaso del resultado del ejercicio anterior	–	–	–	–	1,369,636	–	–	–	(1,371,358)	–	(1,722)
Venta de acciones propias	–	2,284	–	–	(27,910)	–	–	–	–	–	(25,626)
Total movimientos aprobados por los accionistas	–	2,284	–	–	1,341,726	–	–	–	(1,371,358)	–	(27,348)
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral –											
Efecto de consolidación de entidades de interés minoritario	–	–	–	–	–	–	–	–	–	485,312	485,312
Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	–	–	–	–	–	140,177	–	–	–	–	140,177
Efecto acumulado por conversión	–	–	–	–	–	–	164,869	–	–	(19,096)	145,773
Remediciones por beneficios definidos a los empleados	–	–	–	–	(1,892)	–	–	3,614	–	–	1,722
Resultado neto	–	–	–	–	–	–	–	–	1,714,001	105,165	1,819,166
Total de resultado integral	–	–	–	–	(1,892)	140,177	164,869	3,614	1,714,001	571,381	2,592,150
Saldos al 31 de diciembre de 2016	660,154	1,450,269	–	132,030	4,244,142	229,447	167,623	2,459	1,714,001	677,222	9,277,347
Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas –											
Traspaso del resultado del ejercicio anterior	–	–	–	–	1,714,001	–	–	–	(1,714,001)	–	–
Pago de dividendos	–	–	–	–	(96,800)	–	–	–	–	–	(96,800)
Constitución de reservas	–	–	–	–	(361,899)	–	–	–	–	–	(361,899)
Venta de acciones propias	–	12,349	–	–	(58,465)	–	–	–	–	–	(46,116)
Total movimientos aprobados por los accionistas	–	12,349	–	–	1,196,837	–	–	–	(1,714,001)	–	(504,815)
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral –											
Efecto de consolidación de entidades de interés minoritario	–	–	–	–	–	–	–	–	–	(82,140)	(82,140)
Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo–	–	–	–	–	–	130,280	–	–	–		130,280
Efecto acumulado por conversión	–	–	–	–	–	–	(73,958)	–	–	(31)	(73,989)
Remediciones por beneficios definidos a los empleados	–	–	–	–	1,372	–	–	(1,372)	–	–	–
Obligaciones subordinadas en circulación	–	–	4,206,685	–	–	–	–	–	–	–	4,206,685
Resultado neto	–	–	–	–	–	–	–	–	1,661,144	153,839	1,814,983
Total de resultado integral	–	–	4,206,685	–	1,372	130,280	(73,958)	(1,372)	1,661,144	71,668	5,995,819

ESTADOS CONSOLIDADOS
DE CAMBIOS EN EL CAPITAL CONTABLE

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016 | (En miles de pesos)

	Capital contribuido				Capital ganado						
	Capital social	Prima en suscripción de acciones	Obligaciones Subordinadas en circulación	Reservas de capital	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	Efecto acumulado por conversión	Remediciones por beneficios definidos a los empleados	Resultado neto mayoritario	Participación no controladora	Total capital contable
Saldos al 31 de diciembre de 2017	660,154	1,462,618	4,206,685	132,030	5,442,351	359,727	93,665	1,087	1,661,144	748,890	14,768,351
Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas –											
Traspaso del resultado del ejercicio anterior	–	–	–	–	1,661,144	–	–	–	(1,661,144)	–	–
Decreto de dividendos	–	–	–	–	(193,436)	–	–	–	–	–	(193,436)
Venta de acciones propias	–	(55,096)	–	–	(91,528)	–	–	–	–	–	(146,624)
Pago de dividendo de obligaciones subordinadas	–	–	–	–	(252,889)	–	–	–	–	–	(252,889)
Total movimientos aprobados por los accionistas	–	(55,096)	–	–	1,123,291	–	–	–	(1,661,144)	–	(592,949)
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral –											
Efecto de consolidación de entidades de interés minoritario	–	–	–	–	–	–	–	–	–	121,558	121,558
Resultado por valuación de instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	–	–	–	–	–	(231,105)	–	–	–	–	(231,105)
Efecto acumulado por conversión	–	–	–	–	–	–	(123,739)	–	–	(19,483)	(143,222)
Remediciones por beneficios definidos a los empleados	–	–	–	–	(4,524)	–	–	4,524	–	–	–
Resultado neto	–	–	–	–	–	–	–	–	1,955,358	57,559	2,012,917
Total de resultado integral	–	–	–	–	(4,524)	(231,105)	(123,739)	4,524	1,955,358	159,634	1,760,148
Saldos al 31 de diciembre de 2018	$ 660,154	$ 1,407,522	$ 4,206,685	$ 132,030	$ 6,561,118	$ 128,622	$ (30,074)	$ 5,611	$ 1,955,358	$ 908,524	$ 15,935,550

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

"Los presentes estados consolidados de cambios en el capital contable fueron aprobados bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben. El estado consolidado de cambios en el capital contable al 31 de diciembre de 2018 está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración. Los estados consolidados de cambios en el capital contable al 31 de diciembre de 2017 y 2016 fueron aprobados por el Consejo de Administración".

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

Ing. Ángel Romanos Berrondo
Director General

Lic. Carlos Enrique Ochoa Valdés
Director General Adjunto y de Finanzas

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

ESTADOS CONSOLIDADOS
DE FLUJOS DE EFECTIVO

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016 | (En miles de pesos)

	2018	2017	2016
Resultado neto	$ 2,012,917	$ 1,814,983	$ 1,819,166
Ajustes por partidas que no implican flujo de efectivo:			
Depreciación de mobiliario y equipo	47,355	72,518	117,098
Amortización de activos intangibles	36,579	64,035	42,727
Provisiones	40,689	124,987	63,834
Impuestos a la utilidad causado y diferido	650,600	528,297	504,402
Participación en el resultado de asociadas	(154,715)	(177,743)	(136,096)
	2,633,425	2,427,077	2,411,131
Actividades de operación:			
Cambio en inversiones en valores	(411,097)	462,907	(449,409)
Cambio en derivados (activo)	524,143	683,665	(354,108)
Cambio en cartera de crédito (neto)	(7,303,695)	(5,149,835)	(6,035,429)
Cambio en otras cuentas por cobrar (neto)	(749,129)	(1,052,375)	(1,318,400)
Cambio en bienes adjudicados (neto)	(7,241)	24,735	(28,004)
Cambio en otros activos (neto)	(420,579)	(403,323)	(110,699)
Cambio en pasivos bursátiles	3,938,493	(2,344,569)	5,943,521
Cambio en préstamos bancarios y de otros organismos	3,123,747	1,340,579	1,201,123
Cambio en otras cuentas por pagar	(1,128,344)	714,422	(357,825)
Flujos netos de efectivo de actividades de operación	(2,433,702)	(5,723,794)	(1,509,230)

	2018	2017	2016
Actividades de inversión:			
Efectivo y valores realizables (entregados) en la adquisición	–	–	(1,136,393)
Adquisición de mobiliario y equipo	(46,638)	(216,597)	(230,109)
Cobros de dividendos en efectivo	113,895	95,116	96,672
(Incremento) decremento en inversión en acciones en asociadas	179,192	(207,014)	283,443
Flujos netos de efectivo de actividades de inversión	246,449	(328,495)	(986,387)
Actividades de financiamiento:			
Flujo de efectivo generado por instrumentos de cobertura	–	130,280	140,177
Pagos de dividendos en efectivo	(193,436)	(96,800)	–
(Disminución) aumento en prima en suscripción de acciones	–	12,349	2,284
Recompra emisión de acciones propias	(91,528)	(58,465)	(27,910)
Obligaciones subordinadas	–	4,206,685	–
Pago de dividendo de obligaciones subordinadas	(252,889)	–	–
Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento	(537,853)	4,194,049	114,551
(Decremento) incremento neto de efectivo	(91,681)	568,837	30,065
Efectos por cambios en el valor disponibilidades	(143,222)	(73,989)	164,869
Disponibilidades al inicio del año	810,622	315,774	120,840
Disponibilidades al final del año	$ 575,719	$ 810,622	$ 315,774

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

"Los presentes estados consolidados de flujos de efectivo fueron aprobados bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben. El estado consolidado de flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2018 está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración. Los estados consolidados de flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2017 y 2016 fueron aprobados por el Consejo de Administración".

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

Ing. Ángel Romanos Berrondo
Director General

Lic. Carlos Enrique Ochoa Valdés
Director General Adjunto y de Finanzas

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

NOTAS A LOS ESTADOS **FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016 | (En miles de pesos)

1. Actividades, entorno regulatorio y eventos significativos

Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada y Subsidiarias (antes Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada y Subsidiarias) (la "Entidad" o "Crédito Real"), es una institución financiera enfocada en el otorgamiento de crédito a los segmentos de ingresos medios y bajos de la población, los cuales históricamente han estado poco atendidos. Crédito Real cuenta con una plataforma de negocio integrada principalmente por cinco líneas de negocio: (i) créditos con pago vía nómina, (ii) créditos de consumo, (iii) créditos para pequeñas y medianas empresas o "PYMES", (iv) créditos grupales, y (v) créditos para autos usados. Los créditos con pago vía nómina se ofrecen a empleados sindicalizados de gobierno a través de una red nacional de 13 distribuidores, con quienes se tienen celebrados convenios para la originación de créditos; con tres de los principales distribuidores, Crédito Real tiene celebrados acuerdos de exclusividad y además con ellos tiene una participación significativa en su capital social. La originación de los créditos de consumo se detuvo desde julio 2016, y solamente se realizan actividades internas de cobranza de la cartera vigente. Los créditos para PYMES se otorgan para cubrir necesidades de capital de trabajo y actividades de inversión para la micro, pequeña y mediana empresa, dichos créditos se otorgan por medio de un operador especializado o por medio de una marca propia. Los créditos grupales se ofrecen principalmente a grupos de mujeres con una actividad productiva bajo la metodología del crédito solidario, dichos créditos se originan mediante dos empresas asociadas que cuentan con una red de 1,385 promotores y 185 sucursales. Los créditos para autos usados se otorgan por medio de alianzas celebradas con 11 distribuidores especializados en la compra venta de automóviles, también a través de una subsidiaria con una red de 20 sucursales que ofrece financiamiento mediante la garantía de automóviles y vehículos comerciales; y finalmente a través de dos operadores enfocados principalmente en atender al mercado hispano con poco historial de crédito en los Estados Unidos de América ("EUA"): Don Carro, con una sucursal en Texas, y CR USA Finance (antes AFS Acceptance), quien cuenta con alrededor de 586 distribuidores en 27 estados de los EUA. La Entidad tiene participación en Costa Rica, Nicaragua y Panamá a través de la marca Instacredit, a través de una red de 64 sucursales y más de 372 promotores, Instacredit es una marca reconocida en Centroamérica, con más de 16 años de experiencia, y cuenta con una plataforma multiproductos que ofrece crédito en los segmentos de préstamos personales, autos, PYMES y créditos con garantía hipotecaria.

Créditos con pago vía nómina

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

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

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

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

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

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

Créditos de PYMES

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

Créditos de autos

Los créditos para autos usados en México se originan a través de contratos con compañías de autos que venden automóviles usados. Actualmente se tienen celebradas 11 alianzas con distribuidores en más de 150 puntos de venta. Adicionalmente la Entidad tiene 51% de participación en CR–Fact, S.A.P.I. de C.V. que opera bajo las marcas "Drive & Cash" y "Toma Uno" dedicada a ofrecer financiamiento mediante la garantía de automóviles y vehículos comerciales. Al 31 de diciembre de 2018, la red de distribución de CR–Fact se compone de 20 sucursales y 89 convenios con presencia en 21 estados de la República Mexicana.

La Entidad ofrece además créditos para autos usados en los EUA a través de una subsidiaria y/o distribuidor en el cual mantiene una participación mayoritaria que opera bajo la marca "Don Carro" con 1 sucursal en el estado de Texas. Además, tiene una participación mayoritaria en un operador de crédito para autos usados con razón comercial "CR USA Finance". Dicho operador tiene una plataforma de servicio que permite operar en 27 estados de los EUA, además de acuerdos para operar con más de 586 distribuidores en el mismo país.

Créditos de consumo

El 22 de febrero de 2016, la Entidad anunció la adquisición del 70% del capital social de Instacredit. La Entidad decidió invertir en Instacredit para diversificar y expandirse hacia el mercado centroamericano, enfocándose en el mismo tipo de segmento de cliente que atiende en México, que es el segmento de ingresos medios y bajos de la población desatendida por el sistema bancario tradicional.

Al cierre de 2018, Instacredit contribuyó con el 24.9% de los ingresos consolidados de la Entidad. Asimismo, representó el 12.3% de la cartera de crédito total. Instacredit tiene una marca reconocida con una plataforma multiproducto, con 19 años de experiencia y 64 sucursales ubicadas en Costa Rica, Nicaragua y Panamá con una base de 173,974 clientes. Instacredit ofrece servicios crediticios a través de los siguientes productos: préstamos personales, préstamos para automóviles, préstamos para pequeñas y medianas empresas y préstamos con garantía hipotecaria.

Créditos grupales

Los créditos grupales se originan a través de dos operadores especializados que cuentan con 1,385 promotores en una red integrada por 185 sucursales. Los promotores están familiarizados con las necesidades específicas de los microempresarios y las personas que trabajan por cuenta propia.

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

Ambiente regulatorio

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

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

Eventos significativos 2018 –

a) El 3 de enero de 2018, la Entidad solicitó a la Comisión la cancelación de la suscripción preventiva del programa de bonos revolventes a corto y largo plazo por un monto total de MXP $7,500,000. Debido a la amortización total de los bonos emitidos en virtud de este programa.

b) El 26 de enero de 2018, la Entidad redimió totalmente el principal pendiente y los intereses devengados de las notas a largo plazo con el símbolo "CREAL 16", por el monto de MXP $1,000,000 emitidos el 31 de marzo de 2016 de acuerdo con los términos de dichas notas.

c) El 31 de enero de 2018, la Entidad anunció la emisión de bonos con vencimiento en 2022 ("Swiss Bonds-CHF"), que no están garantizados y no pueden canjearse antes del vencimiento por un monto de CHF $170,000,000. Los bonos CHF pagan una tasa anual de 2.875%. Los bonos suizos fueron calificados como "BB +" a nivel mundial por Fitch Ratings y Standard and Poor's. Estos bonos CHF no se admiten para transacciones en un mercado regulado en el Espacio Económico Europeo o en cualquier otro fuera de él, y se cotizan exclusivamente en el SIX Swiss (Mercado de Valores en Suiza).

d) El 13 de abril de 2018, la Comisión, por conducto del Director General de Emisores y el Director General de Asuntos Jurídicos, emitió la documentación, en virtud de la cual, a partir de esa fecha, resolvió la cancelación de la inscripción en el registro nacional. Registro de valores: (i) de las notas a largo plazo, emitidas bajo la modalidad del programa, "CREAL 15"; (ii) de las notas a largo plazo, emitidas bajo la modalidad del programa, "CREAL 16"; y, (iii) preventivo, según la modalidad del programa de colocación, de notas a corto y largo plazo.

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

e) En noviembre de 2018, la Entidad llevó a cabo la segunda emisión de su programa de bursatilización de cartera por MXP $615,000, que devenga intereses a una tasa TIIE + 225 puntos por un plazo de 5 años, conforme al programa de bursatilización aprobado por la Comisión de conformidad con la carta oficio No. 153/10865/2017.

f) En mayo y noviembre de 2018, la Entidad realizó los pagos semestrales de intereses correspondiente al bono perpetuo el cual fue emitido el 29 de noviembre de 2017 por un monto de U$230,000,000 (doscientos treinta millones de dólares americanos).

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

2. Bases de presentación

Unidad monetaria de los estados financieros consolidados – Los estados financieros consolidados y notas al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016 y por los años que terminaron en esas fechas incluyen saldos y transacciones en pesos de diferente poder adquisitivo. La inflación acumulada de los tres ejercicios anuales anteriores al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, es 12.71%, 9.87% y 10.52%, respectivamente; por lo tanto, el entorno económico califica como no inflacionario en ambos ejercicios y consecuentemente, no se reconocen los efectos de la inflación en los estados financieros consolidados adjuntos. La inflación acumulada por el período de tres años terminado el 31 de diciembre de 2018 fue 15.69%. Los porcentajes de inflación por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016 fueron 4.83%, 6.77% y 3.36%, respectivamente.

Consolidación de estados financieros – Los estados financieros consolidados incluyen los de la Entidad y los de sus subsidiarias, en las que tiene control al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016 y por los años que terminaron en esas fechas. Los saldos y operaciones importantes entre las entidades consolidadas han sido eliminados.

La participación accionaria en su capital social se muestra a continuación:

Subsidiarias	% de participación **2018**	2017	2016
Servicios Corporativos Chapultepec, S.A. de C.V.	**99.99%**	99.99%	99.99%
Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	**99.99%**	99.99%	99.99%
CR-Fact, S.A.P.I. de C.V.	**51.00%**	51.00%.	51.00%
Controladora CR México, S.A. de C.V.	**99.97%**	99.97%	99.97%
CRholdingint, S.A. de C.V.	**99.94%**	99.94%	99.94%
Crédito Real USA, Inc.	**100.00%**	100.00%	100.00%
Creal Dallas, LLC [a]	**–**	–	80.00%
CR-Seg, Inc.	**100.00%**	–	–
Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No. 3200	**100.00%**	100.00%	–
Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No. 3670	**100.00%**	–	–

(a) En octubre de 2017, Creal Dallas, LLC se fusionó con Crédito Real USA, Inc., subsistiendo esta última como entidad fusionante.

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

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

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

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

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

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

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

A partir del 6 de noviembre de 2015, Controladora CR es subsidiaria de Crédito Real. La actividad principal de Controladora CR es realizar inversiones en compañías adquiridas en territorio nacional. Al 31 de diciembre de 2018, mantiene las siguientes inversiones:

I. CAT 60, S.A.P.I. de C.V. ("CAT 60") –

A partir del 13 de diciembre de 2015, CAT 60 es subsidiaria de Controladora CR.

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

Actualmente, CAT 60 mantiene inversiones en las siguientes entidades subsidiarias: Reparadora RTD, S.A. de C.V. (99.998%), RTF Agente de Seguros, S.A. de C.V. (99.90%), Resuelve tu Deuda Colombia, S.A.S. (100%), Reparadora Resuelve tu Deuda Colombia, S.A.S. (100%), RTD España, S.L. (100%) y FMG Servicio Técnicos y Especializados, S.A. de C.V. (99.90%).

II. Servicios Adquiridos, S.A. de C.V. ("Servicios Adquiridos") –

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

III. Confianza Digital, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. ("Credilikeme") –

Credilikeme, a partir del 1° de diciembre de 2015 es asociada de Controladora CR quien participa con una tenencia accionaria del 33.11%. Su actividad principal es el financiamiento mediante el otorgamiento de créditos a través una Plataforma Digital Gamificado, la cual usa en su plataforma digital elementos de juego para generar experiencias estimulantes, comportamientos y hábitos crediticios deseados, los plazos de pago van de 2 a 6 meses y los montos de crédito promedio son de $2,800.

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

A partir del 1° de noviembre de 2016, CReal Arrendamiento es asociada de Controladora CR quien participa con una tenencia accionaria del 49%. Su actividad principal es el financiamiento mediante el otorgamiento de arrendamientos operativos.

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

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

A partir del 1 de junio de 2015, CR USA es subsidiaria de Crédito Real. La actividad principal de CR USA es realizar inversiones en compañías residentes en los EUA. Al 31 de diciembre de 2018, mantiene las siguientes inversiones:

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

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

Crédito Real USA es una institución financiera con presencia en el mercado enfocada a ofrecer créditos para la adquisición de autos usados en los EUA. Las características más valiosas de CR USA Finance son: (1) su equipo directivo quienes también son accionistas principales cuentan con amplia experiencia en el mercado de autos usados en los EUA, además de inteligencia de mercado específica con respecto al mercado latino en los EUA; (2) presencia en 27 estados con una red de 586 distribuidores de autos usados; (3) un sólido conocimiento del mercado hispano, y (4) un sofisticado proceso ya probado para gestión de cobranza, análisis de riesgo y originación de créditos. Actualmente tiene una inversión en Auto Funding Services, LLC.

II. CR MPM, LLC (“CR MPM”) –

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

Don Carro se enfoca en ofrecer créditos para la adquisición de autos usados en los EUA contando al cierre del ejercicio de 2018 con 1 sucursal en el estado de Texas.

III. CREAL Houston, LLC

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

IV. CR Fed, LLC

Se constituyó el 22 de febrero de 2017, la compañía proporciona servicios de factoraje de facturas a otras empresas, principalmente en la industria de la construcción, para fines de liquidez a corto plazo y capital de trabajo. La compañía es 51% propiedad de Crédito Real USA.

V. CR–FED, Leasing LLC

Se constituyó el 22 de junio de 2017, con el propósito de proporcionar servicios de arrendamiento de equipos a otros negocios. La compañía es 51% propiedad de Crédito Real USA.

VI. CR–FED ABL, LLC

Se constituyó el 15 de noviembre de 2018, con el propósito de proporcionar servicios de préstamos de devolución de activos a otros negocios. La compañía es 51% propiedad de Crédito Real USA.

VII. DC Reinsurance Company, LTD

DC Reinsurance Company, LTD está registrada para llevar a cabo actividades de reaseguro dentro del código de leyes reguladas por EUA. A partir del 1 de enero de 2016, DC Reinsurance Company, LTD firmó un contrato con American Nation County Mutual Insurance Company para proporcionar seguro de daños físicos a los clientes financieros de Don Carro.

VIII. CR–MPM, LLC

CR–MPM, LLC se constituyó el 19 de septiembre de 2014 e inició a operar el 1 de febrero de 2015. La compañía opera concesionarios de vehículos usados ubicados en el área metropolitana en Dallas / Fort Worth de Texas. La compañía es propiedad en un 80% de Crédito Real USA. Los concesionarios de CR–MPM, LLC venden vehículos usados y brindan a los custodios contratos de instalación minorista en sus compras de vehículos relacionados. Estos contratos son principalmente con personas con un historial de crédito limitado o deficiente. Durante 2018, los negocios cambiaron a una operación de vehículo usado solo para ventas al por menor.

CRholdingint, S.A. de C.V. ("CRholdingint") –

A partir del 6 de noviembre de 2015, CRholdingint es subsidiaria de Crédito Real. La actividad principal de CRholdingint es realizar inversiones en compañías adquiridas en el extranjero. Al 31 de diciembre de 2018, mantiene las siguientes inversiones:

I. *Marevalley Corporation –*

CRholdingint posee el 70% de las acciones de Marevalley Corporation, que es la tenedora de las entidades ubicadas en los países de Costa Rica, Nicaragua y Panamá que operan bajo la marca "Instacredit". Instacredit es un grupo de entidades financieras que en su conjunto ofrecen productos de crédito dirigido a segmentos de ingresos medios y bajos, cuyas necesidades de crédito no son atendidas adecuadamente por instituciones bancarias tradicionales.

Al 31 de diciembre de 2018, cuenta con 64 sucursales en los 3 países antes mencionados, atiende a 173,974 clientes y posee una cartera total de más de $4,463.

II. *Crédito Real Honduras, S.A. de C.V. ("Crédito Real Honduras") –*

CRholdingint posee el 99.90% de las acciones de Crédito Real Honduras, es una compañía dedicada al financiamiento de créditos a través del factoraje y posee una alianza comercial con "CA Capital".

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

Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No. 3200

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

Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago No. 3670

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

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

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

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

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

Resultado integral – Es la modificación del capital contable durante el ejercicio por conceptos que no son aportaciones, reducciones y distribuciones de capital; se integra por la utilidad (pérdida) neta del ejercicio más otras partidas que representan una ganancia o pérdida del mismo período, las cuales se presentan directamente en el capital contable sin afectar el estado de resultados. Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, los ingresos y pérdidas integrales están representados por el Resultado neto, el resultado de la valoración de los instrumentos de cobertura de flujo de efectivo y las pérdidas actuariales de los planes de beneficios definidos.

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

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

3. Resumen de las principales políticas contables

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

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

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

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

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

Cambios contables emitidos por el CINIF –

a. A partir del 1 de enero de 2018, el CINIF emitió las siguientes 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 por cobrar principal e intereses", D–1 "Ingresos por contratos con clientes", D–2 "Costos por contratos con clientes" y D–5 "Arrendamientos", que de acuerdo a la resolución modificatoria de las Disposiciones de carácter general aplicables a los almacenes generales de depósito, casas de cambio, uniones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, del 15 de noviembre de 2018 a la resolución publicada el 27 de diciembre de 2017, estas nuevas NIF emitidas por el CINIF y referidas en el párrafo 3 del criterio A–2 "Aplicaciones de normas particulares" del Anexo 33, entrarán en vigor el 1 de enero de 2020, las cuales se describen en la Nota 30 "Nuevos pronunciamientos contables".

A la fecha de emisión de estos estados financieros consolidados, la Entidad no tuvo efectos derivados de estas nuevas normas en su información financiera.

b. Se emitieron las siguientes mejoras con vigor a partir del 1 de enero de 2018, que generan cambios contables:

NIF B–10, *Efectos de la inflación* – Se requiere revelar adicionalmente el porcentaje de inflación acumulado de tres ejercicios, que incluya los dos ejercicios anuales anteriores y el período al que se refieren los estados financieros consolidados; este porcentaje servirá de base para calificar el entorno económico en el que operará la entidad en el ejercicio siguiente.

NIF C–6, *Propiedades, planta y equipo y NIF C–8, Activos intangibles* – Se prohíbe el método de depreciación y amortización basado en ingresos, salvo excepciones en la que los ingresos y el consumo de los beneficios económicos del activo sigan un patrón similar.

NIF C–14, *Transferencia y baja de activos financieros* – Para evitar contradicción en la norma, se aclara que el transferente debe seguir reconociendo cualquier ingreso y cualquier pérdida por deterioro originados por el activo transferido hasta el grado de su involucramiento continuo con el mismo y debe reconocer cualquier gasto relacionado con el pasivo asociado. Si el activo transferido sigue siendo reconocido a costo amortizado, no debe valuarse el pasivo asociado a valor razonable.

c. Se emitieron las siguientes mejoras a las NIF 2018 que no generan cambios contables:

NIF B–7, *Adquisiciones de negocios* – Se aclara que un pasivo contingente de un negocio adquirido debe reconocerse a la fecha de compra como una provisión, si dicha partida representa una obligación presente para el negocio adquirido que surge de sucesos pasados.

NIF B–15, *Conversión de monedas extranjeras* – En estados financieros en donde la moneda funcional es diferente al peso, la entidad debe, entre otras cuestiones, determinar en su moneda funcional: a) el valor razonable de las partidas en las que esto proceda, b) realizar las pruebas de deterioro en el valor de activos y c) determinar los pasivos o activos por impuestos diferidos, etc.

Se han emitido las siguientes NIF con entrada en vigor a partir del 1 de enero de 2018:
NIF B–17, *Determinación del valor razonable*
NIF C–2, *Inversión en instrumentos financieros*
NIF C–10, *Instrumentos financieros derivados y relaciones de cobertura*

NIF B–17, *Determinación del valor razonable* – Define el valor razonable *como el precio de salida que sería recibido por vender un activo o pagado para transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado a la fecha de valuación (es decir, un valor actual basado en un precio de salida)*. Para determinar el valor razonable se requiere considerar: a) el activo o pasivo particular que se está valuando; b) para un activo no monetario, el mayor y mejor uso del activo, y, si el activo es utilizado en combinación con otros activos o sobre una base independiente; c) el mercado en el que una transacción ordenada tendría lugar para el activo o el pasivo; y d) la técnica o técnicas de valuación apropiadas para la determinar el valor razonable, las cuales deben maximizar el uso de datos de entrada observables relevantes y minimizar los datos de entrada no observables.

NIF C–2, *Inversión en instrumentos financieros (IF)* – El principal cambio de esta norma es la clasificación de los IF en que se invierte. Se descarta el concepto de intención de adquisición y utilización de una inversión en un IF para determinar su clasificación; en su lugar, se adopta el concepto de modelo de negocio de la administración de las inversiones en IF para obtener flujos de efectivo, que puede ser el obtener un rendimiento contractual de un IF, por el cobro de rendimientos contractuales y/o venta o el obtener utilidades por su compraventa, con objeto de clasificar los diversos IF. Asimismo, no se permite la reclasificación de las inversiones en IF entre sus categorías (por cobrar, de deuda a valor razonable y negociables), a menos de que cambie el modelo de negocio, lo cual se considera infrecuente que pueda ocurrir.

NIF C–10, *Instrumentos financieros derivados y relaciones de cobertura* – a) Se requiere alinear las relaciones de cobertura con la estrategia de administración de riesgos para que califiquen como relaciones de cobertura. En caso contrario, no calificarían como tales y no podrían ser reconocidas como relaciones de cobertura; b) se eliminan las medidas específicas (entre un 80% y un 125% con respecto a las variaciones de la partida cubierta) para determinar si una cobertura es efectiva y cualquier inefectividad se reconoce de inmediato en resultados; c) se eliminó la restricción de poder establecer una relación de cobertura de los activos y pasivos valuados a valor razonable; d) sólo se discontinúa la relación de cobertura, si el instrumento de cobertura o la partida cubierta dejan de existir o si la estrategia de administración de riesgos cambia, lo cual sería inusual y raro; e) se requiere reequilibrar la proporción de cobertura si existe inefectividad, ya sea aumentando o disminuyendo la partida cubierta o el instrumento de cobertura; f) no se permite separar los instrumentos financieros derivados implícitos que existan cuando el instrumento anfitrión sea un activo financiero; y g) se permite designar como partida cubierta a una posición neta de ingresos y egresos, en tanto esa designación refleje la estrategia de administración de riesgos de la Entidad.

A la fecha de emisión de estos estados financieros consolidados, la Entidad no tuvo efectos importantes derivados de la adopción de estas nuevas normas en su información financiera.

Reconocimiento de los efectos de la inflación – A partir del 1 de enero de 2008, la Entidad suspendió el reconocimiento de los efectos de la inflación en los estados financieros; sin embargo, los activos y pasivos no monetarios y el capital contable incluyen los efectos de reexpresión reconocidos hasta el 31 de diciembre de 2007.

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

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

Inversiones en valores – La Entidad invierte en instrumentos de gran liquidez, fácilmente convertibles en efectivo y sujetos a riesgos poco significativos de cambios en valor. Las inversiones de la Entidad al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, respectivamente, se clasifican como Títulos para negociar – Estos títulos atienden a las posiciones propias de la Entidad que se adquieren con la intención de enajenarlos, obteniendo ganancias derivadas de las diferencias en precios que resulten de las operaciones de compra–venta en el corto plazo, que con los mismos realicen como participantes del mercado. Al momento de su adquisición, se reconocen inicialmente a su valor de adquisición, el cual corresponde al precio pactado, y posteriormente se valúan a valor razonable, aplicando valores de mercado proporcionados por el proveedor de precios, autorizado por la Comisión; el efecto contable de esta valuación se registra en los resultados del ejercicio.

Deterioro en el valor de un título – La Entidad evalúa si a la fecha del balance general consolidado existe evidencia objetiva de que un título está deteriorado. Se considera que un título está deteriorado y, por lo tanto, se incurre en una pérdida por deterioro, si y solo si, existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que ocurrieron posteriormente al reconocimiento inicial del título, mismos que tuvieron un impacto sobre sus flujos de efectivo futuros estimados que puede ser determinado de manera confiable. Es poco probable identificar un evento único que individualmente sea la causa del deterioro, siendo más factible que el efecto combinado de diversos eventos pudiera haber causado el deterioro. Las pérdidas esperadas como resultado de eventos futuros no se reconocen, no importando que tan probable sean. Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, la Administración de la Entidad no ha identificado que haya evidencia objetiva del deterioro del algún título.

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

1. Ciertos instrumentos financieros derivados aún al considerarse como de cobertura desde un punto de vista financiero, podrían no serlo para efectos contables. Dichos contratos se reconocen en el balance general consolidado a valor razonable con los cambios de dicho valor razonable reconocidos en el estado de resultados.

2. Cuando son de valor razonable, las fluctuaciones tanto del derivado como de la partida cubierta se valúan a valor razonable y se reconocen en resultados en el mismo rubro en donde se presenta el resultado por valuación de la partida cubierta atribuible al riesgo cubierto.

3. Cuando son derivados para fines de coberturas de flujo de efectivo, la porción efectiva se reconoce en el capital contable, formando parte de las otras partidas de la utilidad integral y la porción no efectiva de la ganancia o pérdida del instrumento de cobertura se reconoce en los resultados del período.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Reestructuraciones y renovaciones

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

a) Ampliación de garantías que amparan el crédito de que se trate, o bien

b) Modificaciones a las condiciones originales del crédito o al esquema de pagos, entre las cuales se encuentran:

- Cambio de la tasa de interés establecida para el plazo remanente del crédito;
- Cambio de moneda o unidad de cuenta, o
- Concesión de un plazo de espera respecto del cumplimiento de las obligaciones de pago conforme a los términos originales del crédito, salvo que dicha concesión se otorgue tras concluir el plazo originalmente pactado, en cuyo caso se tratará de una renovación.

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

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

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

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

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

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

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

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

Estimación preventiva para riesgos crediticios

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

Metodología para cartera crediticia comercial

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

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

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

En donde:

Ri = Monto de la estimación preventiva para riesgos crediticios a constituir para el i–ésimo crédito.
PIi = Probabilidad de Incumplimiento del i–ésimo crédito.
SPi = Severidad de la Pérdida del i–ésimo crédito.
EIi = Exposición al Incumplimiento del i–ésimo crédito.

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

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

Para efectos de lo anterior:

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

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

En donde:

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

Créditos sin garantía

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

a. 45%, para Posiciones Preferentes.

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

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

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

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

$$EI_i = S_i$$

II. Para las demás líneas de crédito:

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

En donde:

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

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

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

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

Metodología para cartera crediticia consumo

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

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

Determinación de los siguientes conceptos por cada operación crediticia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En donde:

Ri = Monto de reservas a constituir del i–ésimo crédito.
PIi = Probabilidad de Incumplimiento del i–ésimo crédito.
SPi = Severidad de la Pérdida del i–ésimo crédito.
EIi = Exposición al Incumplimiento del i–ésimo crédito.

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

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

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

$$P_i^M = \frac{1}{1 + e^{= (= 0.5753 + 04056\ ATR_i^M + 0.7923\ VECES_i^M = 4.1891\ \%\ PAGO_i^M + 0.9962\ PER_i^M)}}$$

En donde:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b) Cuando el precio de adquisición de la cartera sea mayor a su valor contractual, como un cargo diferido el cual se amortizará conforme se realicen los cobros respectivos, de acuerdo a la proporción que éstos representen del valor contractual del crédito;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Al 31 de diciembre de 2016, la Entidad determinó pérdida fiscal, por lo que no tuvo base para la determinación de la PTU corriente y diferida. Para el ejercicio de 2018 y 2017 se tiene una base para PTU corriente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cuentas de orden (ver Nota 23)

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

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

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

4. Disponibilidades

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

		2018		2017		2016
Bancos:						
Moneda nacional	$	148,022	$	651,675	$	126,921
Moneda extranjera		427,697		158,947		188,853
	$	575,719	$	810,622	$	315,774

5. Inversiones en valores

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

	2018		
	Monto invertido	Tasa promedio	Importe
Inversiones denominadas en pesos (a)			
Papel bancario	$ 724,048	7.55%	$ 724,048
Papel gubernamental	80,004	8.16%	80,004
Papel corporativo	55,214	5.00%	55,214
Total títulos para negociar en pesos	859,266		859,266
Inversiones en moneda extranjera USD (b)			
Papel bancario	81,599	4.50%	81,599
Total títulos para negociar en dólares	81,599		81,599
Total inversiones en valores	$ 940,865		$ 940,865

	2017		
	Monto invertido	Tasa promedio	Importe
Inversiones denominadas en pesos (a)			
Papel bancario	$ 208,614	6.96%	$ 208,614
Papel gubernamental	38,404	6.98%	38,404
Papel corporativo	203,810	7.48%	203,981
Total títulos para negociar en pesos	450,828		450,999
Inversiones en moneda extranjera USD (b)			
Papel bancario	78,769	3.06%	78,769
Total títulos para negociar en dólares	78,769		78,769
Total inversiones en valores	$ 529,597		$ 529,768

	2016		
	Monto invertido	Tasa promedio	Importe
Inversiones en moneda nacional (pesos) (c)			
Papel corporativo	$ 473,470	5.39%	$ 561,566
Papel bancario	200,000	5.91%	200,000
Papel bancario	44,862	Entre TIIE +1.75 y +2.25	45,642
Total títulos para negociar en pesos	718,332		807,208
Inversiones en moneda extranjera (USD) (d)			
Papel gubernamental	10,306	0.64%	10,306
Papel corporativo	170,541	7.25%	175,161
Total títulos para negociar en dólares	180,847		185,467
Total inversiones en valores	$ 899,179		$ 992,675

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

- Las inversiones en papel bancario, están integradas por deuda bancaria en pesos, con vencimiento a 2 días. Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, representan un valor total de $724,048 y $208,614, respectivamente.

- Las inversiones en papel gubernamental, están integradas por deuda gubernamental en pesos, con vencimiento a 2 días. Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, representan un valor total de $80,004 y $28,404, respectivamente.

- Las inversiones en papel corporativo, están integradas por deuda corporativa en pesos con vencimientos 2 días. Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, representan un valor total de $55,214 y $203,981, respectivamente.

(b) Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, las inversiones se integran por papel bancario denominados en dólares estadounidenses, con un vencimiento de entre 30 y 293 días, ascienden a $81,599 y $78,769, respectivamente.

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

- Las inversiones en papel bancario, están integradas por deuda bancaria en pesos, con vencimiento a 3 días. Al cierre de diciembre de 2016, representan un valor total de $561,566.

- Las inversiones en papel corporativo, están integradas por deuda corporativa en pesos con vencimientos entre 3 y 132 días. Al cierre de diciembre de 2016, representan un valor total de $245,642.

(d) Las inversiones denominadas en dólares están integradas como sigue:

Al 31 de diciembre de 2016, las inversiones en papel gubernamental denominados en dólares estadounidenses, con un vencimiento de 10 días, ascienden a de $10,306.

Al 31 de diciembre de 2016, las inversiones en papel corporativo en dólares, ascendieron a $175,161.

6. Operaciones con instrumentos financieros derivados

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

Llamada de margen

Cualquier apreciación del peso mexicano con respecto al dólar estadounidense durante el plazo de la deuda emitida por Crédito Real, S.A.B. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada puede dar lugar a pérdidas en el mercado, lo que a su vez podría generar llamadas de margen. Por lo tanto, la Entidad ha entrado en líneas de crédito con sus contrapartes de swaps de divisas que ayudan a mitigar los riesgos de tener que publicar colaterales con sus contrapartes para satisfacer las llamadas de margen. Al 31 de diciembre de 2018, la Entidad no tiene garantías para satisfacer las llamadas de margen con sus diversas contrapartes.

Derivados con fines de cobertura

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

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

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

Relación de Títulos Senior con vencimiento en 2019 (cifras en dólares americanos expresados en miles)

La Entidad utiliza instrumentos financieros derivados con fines de cobertura para administrar los riesgos relacionados con las fluctuaciones en el tipo de cambio aplicable a su emisión de las Senior Notes con rendimiento del 7.50% con vencimiento en 2019. Las Senior Notes, se emitieron por un importe de USD $425,000 dólares estadounidenses, sin embargo, el 9 de agosto de 2016, se pagó anticipadamente una porción dejando como remanente una deuda por USD $134,853 dólares estadounidenses. Con el importe original, se tenían 5 instrumentos financieros derivados con fines de cobertura, sin embargo, al realizar el prepago, también hubo modificaciones en los derivados para no generar una sobre cobertura. A continuación, se describen los derivados vigentes al 31 de diciembre de 2018 que siguen cubriendo las Senior Notes.

El 2 de julio de 2015, la Entidad contrató con Bank Morgan Stanley (France) sas (“Morgan”), un instrumento derivado de cobertura de tipo de cambio (Cross Currency Swap) por USD $75,000 dólares estadounidenses a un tipo de cambio de $14.50 pesos mexicano por dólar donde se paga una tasa fija de 6.30%, para cubrir parte del senior note con vencimiento en el 2019. Además, la Entidad contrató una estrategia con opciones de tipo de cambio (collar) con la compra de un put en $14.50 pesos mexicanos por dólar y la venta de un call en $20.00 pesos mexicanos por dólar en el intercambio final.

El 9 de agosto de 2016, la Entidad reestructuró con Deutsche Bank, un instrumento derivado de cobertura de tipo de cambio (Cross Currency Swap) modificando solamente el nocional para dejar un remanente de USD $59,853 dólares estadounidenses a un tipo de cambio de $14.50 pesos mexicanos por dólar donde se paga una tasa fija de 7.18%, para cubrir el resto de la Senior Note con vencimiento en el 2019.

El 31 de diciembre de 2018, la Entidad reestructuró un Cross Currency Swap con Deutsche Bank, modificando solo el monto del nocional aplicado un nuevo tipo de cambio de $20.00 pesos mexicanos por dólar americano al saldo restante de USD $59,853 dólares estadounidenses, con una tasa fija de 7.18% para cubrir el resto de las Notas Senior 2019.

Para propósitos contables, dado que la opción es un collar costo cero, la Entidad ha designado los instrumentos financieros derivados antes mencionados como de cobertura de flujos de efectivo. En el caso de los swaps de moneda, se registran los cambios en el valor razonable del derivado en otros resultados integrales, reclasificando al estado de resultados cualquier porción inefectiva y los montos correspondientes cuando los flujos de efectivo pronosticados cubiertos afecten los resultados del ejercicio. Respecto a las opciones, solo el valor intrínseco fue designado como de cobertura de flujos de efectivo por lo que, se registran los cambios en el valor intrínseco del derivado en otros resultados integrales, reclasificando al estado de resultados cualquier porción inefectiva y el valor extrínseco se reconoce inmediatamente en los resultados del período.

Características de la operación:

Características de CCS	Morgan Stanley ID ELGKW	Deutsche Banck (2) ID 6258211MX	Detalle de la opción	Morgan Stanley ID ELGKW
Divisa A:	Dólar (USD)	Dólar (USD)	Estilo de opción:	Europea
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Tipo de opción	Compra USD / Venta USD
				Collar (Llamada Corto, Venta Largo)
Obligado a pagar tasa variable para cantidades en divisa A:	Morgan Stanley	DB	Divisa y monto del llamada	USD 75,000
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa B:	CR	CR	Divisa e importe de Venta:	USD 75,000
Fecha de transacción:	2 de julio de 2015	9 de agosto de 2016	Tasa mínima:	$ 14.50
Monto de operación de referencia en ambas monedas:	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Tasa techo:	$ 20.00
Fecha de inicio:	13 de marzo de 2014	13 de marzo de 2014	Fecha de vencimiento:	13 de marzo de 2019
Fecha de vencimiento:	13 de marzo de 2019	13 de marzo de 2019	Día de pago	13 de marzo de 2019
Fecha de liquidación de divisa A:	USD 75,000	USD 59,853	Prima:	–
Fecha de liquidación de divisa B:	MXN $1,087,500	MXN $1,197,060	Valor de mercado MXN (miles)	$ (31,752)
Tasa fija para el monto en la divisa B para el primer período:	$14.5000 MXN por USD	$20.0000 MXN por USD	Valor de mercado USD (miles)	$ (1,616)
Tasa variable o fija para la divisa A:	7.50%	7.50%		
Margen	N/A	N/A		
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:	30/360	30/360		
Fechas de pago de divisa A:	El día 13 de cada marzo y septiembre	El día 13 de cada marzo y septiembre		
Fecha de liquidación de divisa A:	13 de marzo de 2019	13 de marzo de 2019		
Fechas de pago de divisa B:	Cada 28 días a partir del 13 de Marzo de 2014	Cada 28 días a partir del 13 de marzo de 2014		
Tasa variable o fija para la divisa B:	6.30%	7.18%		
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360	Actual/360		
Valor de mercado MXN (miles)	$ 434,185	$ 15,163		
Valor de mercado USD (miles)	$ 22,095	$ 772		

Al 31 de diciembre de 2018, el valor razonable de los derivados financieros antes mencionados para la relación de cobertura de las Senior Notes con vencimiento en el 2019 asciende a MXP $417,596 (equivalente a USD $21,250), el cual se registró como un activo con un crédito a la cuenta complementaria de capital contable del período a través de la utilidad integral. El efecto al 31 de diciembre de 2018 reconocido en el patrimonio es de MXP $31,431 (equivalente a USD $1,599) y el efecto reconocido en el estado de resultados, como una pérdida, debido al valor extrínseco de las opciones es de MXP $31,752 (equivalente a USD $1,616) para el Call y una ganancia de MXP $0.1 (equivalente a USD $0.005), para el Put. El efecto reclasificado al estado de resultados como ganancias por intereses devengados es MXP $52,455 (equivalente a USD $2,670) y ganancias en divisas de MXP $365,463(equivalente a USD $18,598).

Cabe mencionar que la Entidad tuvo un beneficio por MXP $316,384 (equivalente a USD $16,100). Originado por una modificación en el tipo de cambio pactado, pasando de $14.50 a $20.00 pesos mexicanos por dólar.

Los períodos en los cuales se espera que ocurran los flujos de efectivo de los derivados en relación con la cobertura de los Bonos Senior con vencimiento en 2019 y tengan un impacto en el estado de resultados son los siguientes:

Año		Pesos	Dólares estadounidenses
2019	$	31,431	1,599

Relación línea sindicada (cifras en dólares americanos expresados en miles)

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

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

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

Características de CCS	Credit Suisse ID 9003636
Divisa A:	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)
Requerido para pagar montos a tasa de interés variable en la divisa A:	Credit Suisse
Requerido para pagar montos a tasa de interés fija en la divisa B:	CR
Fecha de transacción:	21 de febrero de 2017
Monto de operación de referencia en ambas divisas:	N/A
Fecha de inicio:	21 de febrero de 2017
Fecha de vencimiento:	21 de febrero de 2020
Fecha de liquidación de divisa A:	USD 110,000
Fecha de liquidación de divisa B:	MXN $2,251,678
Tasa fija para el monto en la divisa B por el primer período:	$20.4698 MXN por USD
Tasa de interés variable para la divisa A:	USD-LIBOR-BBA
Margen	5.50%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija para montos en la divisa extranjera A:	Real/360
Fechas de pago A de divisa A:	Trimestralmente, iniciando el 21 de febrero de 2017
Fecha de liquidación de divisa A:	N/A
Fechas de pago de divisa B:	El día 21 de cada mes, iniciando el 21 de febrero de 2017
Tasa de interés variable o fija para la divisa B:	7.22%
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa variable o fija para montos en la divisa B:	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	$ 33,451
Valor de mercado MXN (miles)	$ 1,702
Garantía MXN	$ -

Al 31 de diciembre de 2018, el valor razonable de los derivados financieros antes mencionados para la relación de cobertura de línea sindicada es de MXP $33,451 (equivalente a USD $1,702 dólares estadounidenses), que se registró como un activo con un crédito a la cuenta complementaria de capital contable con el efecto del período a través de la utilidad integral. El efecto al 31 de diciembre de 2018 reconocido en el patrimonio neto es un débito de MXP $153,507 (equivalente a USD $7,812 dólares estadounidenses), y el efecto al resultado de intermediación como pérdida de intereses acumulada es de MXP $79,459 (equivalente a USD $4,043 dólares estadounidenses), y una pérdida por tipo de cambio en la cuota compensatoria de MXP $5,677 (equivalente en USD $289 dólares estadounidenses).

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

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

Año		Pesos	Dólares estadounidenses
2019	$	(31,452)	(1,600)
2020	$	(122,055)	(6,211)

Relación Senior Notes con vencimiento en el 2023 (cifras en dólares americanos expresados en miles)

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

El 5 de agosto de 2016, la Entidad contrató cinco Cross Currency Swaps que cubren el valor razonable de la deuda principal para los Senior Notes con vencimiento en 2023 con las siguientes instituciones financieras: (i) Barclays, (ii) Morgan Stanley, (iii) UBS, (iv) Banamex y (v) Deutsche Bank. Esto se debe a que se está convirtiendo de una deuda que paga tasa fija en dólares estadounidenses a pagar en los derivados pesos mexicanos a tasa variable. La emisión de los Senior Notes con vencimiento en 2023 ascendió a un monto de USD $625,000 dólares estadounidenses mientras que los instrumentos financieros derivados solo fueron contratados para una porción del monto expuesto. Para propósitos contables tres Cross Currency Swaps se designaron como cobertura a valor razonable, es decir, las fluctuaciones tanto del derivado como de la partida cubierta se valúan a valor razonable y se reconocen en resultados en los mismos períodos y para el Cross Currency Swaps pactado con Morgan Stanley el 13.2% se registra a valor razonable y el 86.8% se registra como flujo de efectivo, así como también el pactado con Barclays, registrando los cambios en el valor razonable del derivado en otro resultado integral y reclasificando cualquier porción inefectiva y los montos respectivos al estado de resultados cuando los flujos de efectivo proyectados cubiertos afectan los resultados del período.

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

Características de la operación	Barclays 9007408	Morgan Stanley DMFS4	UBS 95007852	Banamex 32754151EC_1	Deutsche Bank 9767201M
Divisa A:	Dólares (USD)	Dólares (USD)	Dólares (USD)	Dólares (USD)	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa A:	Barclays	Morgan Stanley	UBS	Banamex	Deutsche Bank
Obligado a pagar tasa flotante para cantidades en divisa B:	CR	CR	CR	CR	CR
Fecha de concertación:	05 de agosto de 2016	05 de agosto de 2016	05 de agosto de 2016	05 de agosto de 2016	05 de agosto de 2016
Intercambio monto de referencia en ambas divisas:	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento
Fecha de inicio:	20 de julio de 2016	20 de julio de 2016	20 de julio de 2016	20 de julio de 2016	20 de julio de 2016
Fecha de vencimiento:	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023
Monto de referencia en divisa A:	USD 125,000	USD 100,000	USD 100,000	USD 100,000	USD 125,000
Monto de referencia en divisa B:	MXN $2,361,250	MXN $1,889,000	MXN $1,889,000	MXN $1,889,000	MXN $2,361,250
Tipo de cambio utilizado para calcular el monto de referencia en divisa B:	$18.8900 MXN por USD	$18.8900 MXN por USD	$18.8900 MXN por USD	$18.8900 MXN por USD	$18.8900 MXN por USD
Tasa fija para cantidades en divisa A:	7.25%	7.25%	7.25%	7.25%	7.25%
Spread	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa fija para cantidades en divisa A:	30/360	30/360	30/360	30/360	30/360
Fechas de pago divisa A:	El día 20 de cada enero y julio a partir del 20 de julio de 2016	El día 20 de cada enero y julio a partir del 20 de julio de 2016	El día 20 de cada enero y julio a partir del 20 de julio de 2016	El día 20 de cada enero y julio a partir del 20 de julio de 2016	El día 20 de cada enero y julio a partir del 20 de julio de 2016
Fechas de liquidación divisa A:	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023	20 de julio de 2023
Fechas de liquidación divisa B:	Cada 28 días a partir del 20 de julio de 2016	Cada 28 días a partir del 20 de julio de 2016	Cada 28 días a partir del 20 de julio de 2016	Cada 28 días a partir del 20 de julio de 2016	Cada 28 días a partir del 20 de julio de 2016
Tasa flotante para cantidades en divisa B:	TIIE 28D	TIIE 28D	TIIE 28D	TIIE 28D	TIIE 28D
Spread divisa B:	6.13%	6.16%	6.215%	6.19%	6.17%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa flotante para cantidades en divisa B:	Actual/360	Actual/360	Actual/360	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	$ 86,311	$ 66,855	$ 82,661	$ 64,660	$ 82,653
Valor de mercado USD (miles)	$ 4,392	$ 3,402	$ 4,206	$ 3,290	$ 4,206
Colateral MXN	$ –	$ –	$ –	$ –	$ –

Características IRS	Credit Suisse 9003699	Barclays 9009053	Morgan Stanley OZNJJ	Credit Suisse 9003793
Nocional:	$ 1,500	$ 1,000	$ 1,000	$ 500
Divisa:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Requerida para pagar tasa fija:	CR	CR	CR	CR
Requerida para pagar tasa variable:	Credit Suisse	Barclays	Morgan Stanley	Credit Suisse
Fecha de transacción:	18 de abril de 2017	15 de mayo de 2017	14 de junio de 2017	14 de junio de 2017
Fecha de inicio:	29 de marzo de 2017	16 de mayo de 2017	24 de mayo de 2017	24 de mayo de 2017
Fecha de vencimiento:	29 de julio de 2023	20 de julio de 2023	23 de julio de 2023	20 de julio de 2023
Tasa fija:	7.26%	7.27%	7.12%	7.12%
Tasa variable:	TIIE	TIIE	TIIE	TIIE
Fracción para el conteo de días aplicables a la tasa fija o variable:	Actual/360	Actual/360	Actual/360	Actual/360
Fechas de pago de intereses:	Cada 28 días a partir del 29 de marzo de 2017	Cada 28 días a partir del 16 de mayo de 2017	Cada 28 días a partir del 21 de junio de 2017	Cada 28 días a partir del 24 de mayo de 2017
Valor de mercado MXN (miles)	$ 77,442	$ 51,268	$ 57,269	$ 28,621
Valor de mercado USD (miles)	$ 3,941	$ 2,609	$ 2,914	$ 1,456

Al 31 de diciembre de 2018, el valor razonable de los Cross Currency Swaps en relación con la cobertura de los bonos senior con vencimiento en 2023 es de MXP $383,140 (equivalente a USD $19,497 dólares americanos), que se registró como un crédito en el activo por MXP $144,309 (equivalente a USD $7,344 dólares americanos), con su contrapartida a la cuenta complementaria del capital contable a través del resultado integral (debido a la porción como cobertura del flujo de efectivo), con débito de MXP $238,831 (equivalente a USD $12,154 dólares americanos) como una ganancia en el estado de resultados (debido a la porción como cobertura del valor razonable). El efecto al 31 de diciembre de 2018 reconocido en el patrimonio es de MXP $5,191 (equivalente a USD $264 dólares americanos) y la ganancia por tipo de cambio más los intereses devengados asciende a MXP $256,783 (equivalente a USD $13,067 dólares americanos), monto reconocido en el estado de resultados. El efecto al 31 de diciembre de 2018 reconocido en el estado de resultados para la partida cubierta (relacionado con los swaps de divisas que se encuentran en cobertura de valor razonable) corresponde a una pérdida por MXP $238,831 (equivalente a USD $12,154 dólares americanos). El elemento cubierto tuvo un efecto de compensación el cual se reconoció como un debito en el pasivo por MXP $117,665 (equivalente a USD $5,988 dólares americanos), con su contraparte en el patrimonio dentro de otras utilidades integrales.

Al 31 de diciembre de 2018, el valor razonable de los swaps de tasas de interés para los 2023 Senior Notes en una relación de cobertura es de MXP $214,602 (equivalente a USD $10,921 dólares americanos), que se registró como un crédito en la cuenta del capital contable a través de otras utilidades integrales. El efecto al 31 de diciembre de 2018 reconocido en el patrimonio neto es de MXP $211,329 (equivalente a USD $10,754) y en el estado de resultados con un efecto de MXP $3,273 (equivalente a USD $167 dólares americanos) debido a los intereses devengados.

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

Año	Pesos	Dólares
2018	$ 27,703	$ 1,410
2019	$ (202,251)	$ (10,292)
2020	$ (206,508)	$ (10,509)
2021	$ (143,307)	$ (7,293)
2022	$ (122,930)	$ (6,256)
2023	$ 652,484	$ 33,203

Relación Bono Perpetuo (cifras en dólares americanos expresados en miles)

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

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

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

Características del CCS	Barclays 9009347	Barclays 9009344	Credit Suisse 9003986	Credit Suisse 9003980
Divisa A:	Dólares (USD)	Dólares (USD)	Dólares (USD)	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa A:	Barclays	Barclays	Credit Suisse	Credit Suisse
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa B:	CR	CR	CR	CR
Fecha de concertación:	05 de diciembre de 2017	05 de diciembre de 2017	05 de diciembre de 2017	05 de diciembre de 2017
Intercambio monto de referencia en ambas divisas:	N/A	N/A	N/A	N/A
Fecha de inicio:	29 de noviembre de 2017	29 de noviembre de 2019	29 de noviembre de 2017	29 de noviembre de 2019
Fecha de vencimiento:	29 de noviembre de 2019	29 de noviembre de 2022	29 de noviembre de 2019	29 de noviembre de 2022
Monto de referencia en divisa A:	USD 65,000	USD 65,000	USD 65,000	USD 65,000
Monto de referencia en divisa B:	MXN $1,216,800	MXN $1,216,800	MXN $1,216,800	MXN $1,216,800
Tipo de cambio utilizado para calcular el monto de referencia en divisa B:	$18.7200 MXN por USD	$18.7200 MXN por USD	$18.7200 MXN por USD	$18.7200 MXN por USD
Tasa fija para cantidades en divisa A:	9.13%	9.13%	9.13%	9.13%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa fija para cantidades en divisa A:	30/360	30/360	30/360	30/360
Fechas de pago divisa A:	Semestral a partir del 29 de noviembre de 2017	Semestral a partir del 29 de noviembre de 2019	Semestral a partir del 29 de noviembre de 2017	Semestral a partir del 29 de noviembre de 2019
Fechas de liquidación divisa A:	29 de noviembre de 2019	29 de noviembre de 2022	29 de noviembre de 2019	29 de noviembre de 2022
Fechas de liquidación divisa B:	Cada 28 días a partir del 29 de noviembre de 2017	Cada 28 días a partir del 29 de noviembre de 2019	Cada 28 días a partir del 29 de noviembre de 2017	Cada 28 días a partir del 29 de noviembre de 2019
Tasa fija para cantidades en divisa B:	9.56%	TIIE 28D	9.56%	TIIE 28D
Spread divisa B:	N/A	3.57%	N/A	3.60%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa flotante para cantidades en divisa B:	Actual/360	Actual/360	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	$ 11,371	$ (39,057)	$ 11,417	$ (39,745)
Valor de mercado USD (miles)	$ 579	$ (1,987)	$ 581	$ (2,023)
Colateral MXN	$ –	$ –	$ –	$ –

Características del CCS	Morgan Stanley HL0TZ	Morgan Stanley HL0U0
Divisa A:	Dólares (USD)	Dólares (USD)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXN)	Pesos mexicanos (MXN)
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa A:	Morgan Stanley	Morgan Stanley
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa B:	CR	CR
Fecha de concertación:	05 de diciembre de 2017	05 de diciembre de 2017
Intercambio monto de referencia en ambas divisas:	N/A	N/A
Fecha de inicio:	29 de noviembre de 2017	29 de noviembre de 2019
Fecha de vencimiento:	29 de noviembre de 2019	29 de noviembre de 2022
Monto de referencia en divisa A:	USD 100,000	USD 100,000
Monto de referencia en divisa B:	MXN $1,872,000	MXN $1,872,000
Tipo de cambio utilizado para calcular el monto de referencia en divisa B:	$18.7200 MXN por USD	$18.7200 MXN por USD
Tasa fija para cantidades en divisa A:	9.13%	9.13%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa fija para cantidades en divisa A:	30/360	30/360
Fechas de pago divisa A:	Semestral a partir del 29 de noviembre de 2017 29 de noviembre de 2019	Semestral a partir del 29 de noviembre de 2019 29 de noviembre de 2022
Fechas de liquidación divisa A:	Cada 28 días a partir del	Cada 28 días a partir del
Fechas de liquidación divisa B:	29 de noviembre de 2017	29 de noviembre de 2019
Tasa fija para cantidades en divisa B:	9.56%	TIIE 28D
Spread divisa B:	N/A	3.60%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa flotante para cantidades en divisa B:	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	$ 14,989	$ (61,378)
Valor de mercado USD (miles)	$ 763	$ (3,123)

Al 31 de diciembre de 2018, el valor razonable de los derivados relacionados con la cobertura de bonos perpetuos es de MXP $102,403 (equivalente a USD $5,211 dólares estadounidenses), que se registró como un pasivo y una pérdida en el estado de resultados.

Relación de bonos CHF (cifras en dólares estadounidenses expresadas en miles)

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

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

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

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

Características del CCS	Credit Suisse 9004110	Deutsche Bank D948548M	Barclays 9009487	Deutsche Bank G370871M
Divisa A:	Swiss Francs (CHF)	Swiss Francs (CHF)	Swiss Francs (CHF)	Swiss Francs (CHF)
Divisa B:	Pesos mexicanos (MXP)	Pesos mexicanos (MXP)	Pesos mexicanos (MXP)	Pesos mexicanos (MXP)
Obligado a pagar tasa fija para cantidades en divisa A:	Deutsche Bank	Deutsche Bank	Barclays	Deutsche Bank
Obligado a pagar tasa flotante para cantidades en divisa B:	CR	CR	CR	CR
Fecha de concertación:	13 de febrero de 2018	13 de febrero de 2018	13 de febrero de 2018	07 de Junio de 2018
Intercambio monto de referencia en ambas divisas:	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento	Al inicio y al vencimiento
Fecha de inicio:	9 de febrero de 2018	9 de febrero de 2018	9 de febrero de 2018	9 de febrero de 2018
Fecha de vencimiento:	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022
Monto de referencia en divisa A:	CHF 40,000	CHF 40,000	CHF 40,000	CHF 30,000
Monto de referencia en divisa B:	MXP $797,857	MXP $625,942	MXP $796,600	MXP $625,942
Tasa fija para el importe en moneda B para el primer período:	$19.9464 MXP por CHF	$19.9150 MXP por CHF	$19.9150 MXP por CHF	$20.8647 MXP por CHF
Tasa fija para cantidades en divisa A:	2.88%	2.88%	2.88%	2.88%
Fracción para el conteo de dias aplicable a la tasa fija para cantidades en divisa	30/360	30/360	30/360	30/360
Fechas de liquidación divisa A:	Anualmente a partir de 9 de febrero de 2018	Anualmente a partir del 9 de febrero de 2018	Anualmente a partir del 9 de febrero de 2018	Anualmente a partir del 9 de febrero de 2018
Fechas de pago divisa A:	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022	9 de febrero de 2022
Fechas de pago divisa B:	Mensualmente a partir de 9 de febrero de 2018	Mensualmente a partir de 9 de febrero de 2018	Mensualmente a partir de 9 de febrero de 2018	Mensualmente a partir de 9 de febrero de 2018
Tasa fija para divisa B:	11.97%	11.97%	11.96%	TIIE 28D
Spread divisa B:	0.00%	0.00%	0.00%	3.26%
Fracción para el conteo de días aplicable a la tasa flotante para cantidades en divisa B:	Actual/360	Actual/360	Actual/360	Actual/360
Valor de mercado MXN (miles)	$ 32,135	$ 32,379	$ 33,214	$ (27,143)
Valor de mercado USD (miles)	$ 1,635	$ 1,648	$ 1,690	$ (1,381)
Colateral MXP	$	$ –	$ –	$ –

Al 31 de diciembre de 2018, el valor razonable de los Cross Currency Swap en relación con la cobertura de los bonos CHF con vencimiento en 2022 es de MXP $70,586 (equivalente a USD $3,592 dólares americanos), que se registró como un activo, contra una ganancia a. resultados de MXP $50,899 (equivalente a USD $2,590 dólares americanos) debido a la porción de cobertura de flujo de efectivo, contra una pérdida en resultados de MXP $(27,143) (equivalente a USD $(1,381) dólares americanos) debido a la porción de cobertura de valor razonable, y como una ganancia en resultados de MXP $46,830 (equivalente a USD $2,383 dólares americanos) debido al tipo de cambio y los intereses devengados. El efecto al 31 de diciembre de 2018 reconocido en el estado de resultados para la partida cubierta (relacionada con el Cross Currency Swap que está en una cobertura de valor razonable) es una ganancia de MXP $27,143 (equivalente a USD $1,381 dólares americanos).

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

Año		Pesos		Dólares
2018	$	(132,828)	$	(6,759)
2019	$	(200,551)	$	(10,206)
2020	$	(180,749)	$	(9,198)
2021	$	(161,462)	$	(8,216)
2022	$	726,489	$	36,969

Relación Bono CREAL–16

Al final del primer trimestre de 2018, estos instrumentos se liquidaron debido al pago anticipado de la deuda que estaba cubierta (emisión de billetes con el símbolo CREAL16), por un monto de MXP $5,879 (equivalente a USD $299 dólares americanos) como un ingreso en resultados.

Relación cartera bursatilizada

La Entidad tiene cartera bursatilizada en dos fideicomisos en los cuales tienen como objetivo mitigar el riesgo de tasa cuenta con derivados de cobertura con una valuación en balance por $18,172 al cierre de 2018.

Naturaleza y grado de riesgos que surgen de los derivados

Al 31 de diciembre de 2018, los tipos de cambio son $ 9.6512 pesos mexicanos por dólar americano y $19.9440 pesos mexicanos por franco suizo. Para mitigar la volatilidad del tipo de cambio, Crédito Real ha iniciado varias estrategias de cobertura que se describen a continuación.

Los riesgos asociados con las variaciones en los tipos de cambio USD / MXP surgen de los instrumentos denominados en moneda extranjera, como los Senior Notes 2019, Senior Notes 2023, la Línea Sindicada y los bonos perpetuos. El riesgo de tasa de interés surge de los instrumentos en moneda extranjera a tasas fijas y de los instrumentos locales a una tasa variable como los Senior Notes 2019, Senior Notes 2023 y los bonos perpetuos. El riesgo asociado con las variaciones en los tipos de cambio CHF / MXP surge de los instrumentos mantenidos en moneda extranjera CHF como el bono CHF.

Análisis de sensibilidad

La Entidad elaboró un análisis de sensibilidad el cual permite prever situaciones en las cuales se podría experimentar pérdidas extraordinarias en la valuación de los instrumentos financieros derivados que se tienen en posición al cierre de diciembre de 2018.

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

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

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

Sensibilidad de moneda extranjera

Derivados de cobertura de valor razonable	+1 tipo de cambio	–1 tipo de cambio
Swap de moneda extranjera	$ 480,667	$ (477,803)

Derivados de cobertura de flujo de efectivo	+1 tipo de cambio	–1 tipo de cambio
Swap de moneda extranjera	$ 701,669	$ (705,033)
Opción de moneda extranjera	$ (46,388)	$ 23,509

Sensibilidad de tasa interés

Derivados de cobertura de flujo de efectivo	+100 bp tasa de interés	-100 bp tasa de interés
Swap de tasa de interés	$ 99,289	$ (142,458)

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

Análisis de madurez

A continuación, se muestra un análisis de las obligaciones futuras de los instrumentos financieros derivados. Es de mencionar que aún y que los Swaps de moneda extranjera representan posiciones activas al 31 de diciembre de 2018, se decide presentar los flujos futuros sin descontar que representan un pasivo para la Entidad de acuerdo a su vencimiento.

	2019	2020	2021	2022	2023
Swaps de moneda extranjera	$ (649,916)	$ (1,295,663)	$ (1,150,825)	$ (892,413)	$ 337,768
Swaps de tasa de interés	$ 57,390	$ 60,202	$ 51,807	$ 61,020	$ 29,275

7. Cartera de crédito

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, la cartera de crédito se integra como sigue:

	2018	2017	2016
Cartera de crédito –			
Cartera comercial	$ 30,989,761	$ 27,052,994	$ 25,425,100
Cartera de consumo	9,610,914	7,505,932	6,753,971
Cartera de crédito bruta	40,600,675	34,558,926	32,179,071
Menos–			
Intereses por devengar en operaciones de factoraje	(4,870,974)	(6,129,035)	(8,748,522)
Aforos en garantía	(28,140)	(20,072)	(20,535)
Cartera de crédito vigente	35,701,561	28,409,819	23,410,014
Cartera vencida	617,555	605,219	517,008
Total cartera de crédito	36,319,116	29,015,038	23,927,022
Menos–			
Estimación preventiva para riesgo crediticios	(1,067,923)	(1,067,540)	(767,460)
Cartera de crédito, neta	$ 35,251,193	$ 27,947,498	$ 23,159,562

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, se tiene una cartera vigente restringida por $6,447,633, $4,738,331 y $2,260,406, respectivamente, al amparo de contratos de apertura de créditos por aval.

La cartera bruta está conformada aproximadamente por 804,921, 883,195 y 783,546 clientes al finalizar el 2018, 2017 y 2016, respectivamente.

El monto promedio del crédito al 31 de diciembre de 2018, 2017 2016, asciende a $32, $35 y $30 y su plazo promedio a 41, 38 y 38 meses, respectivamente tanto para la cartera comercial como la de consumo.

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

Al 31 de diciembre de 2018, la antigüedad de los saldos de la cartera vigente a partir de un día vencido es la siguiente:

	0 a 30	31 a 60	61 a 90	Total
Cartera comercial	$ 24,558,086	$ 1,006,917	$ 525,644	$ 26,090,647
Cartera de consumo	9,308,825	222,861	79,228	9,610,914
	$ 33,866,911	$ 1,229,778	$ 604,872	$ 35,701,561

Al 31 de diciembre de 2018, la antigüedad de los saldos de la cartera vencida es la siguiente:

	91 a 180
Cartera comercial	$ 307,551
Cartera de consumo	310,004
	$ 617,555

8. Estimación preventiva para riesgos crediticios

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2018, la Entidad mantiene una estimación preventiva para riesgos crediticios equivalente al 173%, 176% y 148% de la cartera vencida, respectivamente.

A continuación, se muestra el movimiento de la estimación preventiva para riesgos crediticios por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016:

	2018	2017	2016
Saldo inicial	$ 1,067,540	$ 767,460	$ 485,506
Aplicaciones de cartera	(1,758,642)	(1,285,192)	(1,026,759)
Efecto de consolidación de CR USA, Creal Dallas y Controladora CR	(41,710)	242,129	477,120
Cargo a resultados del año	1,800,735	1,343,143	831,593
Saldo final	$ 1,067,923	$ 1,067,540	$ 767,460

9. Otras cuentas por cobrar, neto

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, las otras cuentas por cobrar, se integran como sigue:

	2018	2017	2016
Cuentas por cobrar a distribuidores	$ 4,546,336	$ 4,159,428	$ 2,707,174
IVA por recuperar	37,380	42,555	60,968
Otros deudores	493,521	445,453	828,910
Impuesto sobre la renta por recuperar	304,821	13,947	11,351
	5,382,058	4,661,383	3,608,403
Estimación para cuentas de cobro dudoso	(3,256)	(31,710)	(31,105)
	$ 5,378,802	$ 4,629,673	$ 3,577,298

Las cuentas por cobrar a distribuidores al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, se integran como sigue:

	2018	2017	2016
Ingresos devengados en período anticipado	$ 200,518	$ 252,232	$ 113,247
Anticipos a distribuidores	2,311,271	2,072,234	1,610,107
Responsabilidad subsidiaria del distribuidor	509,708	802,014	409,307
Otros adeudos	1,524,839	1,032,948	574,513
Total	$ 4,546,336	$ 4,159,428	$ 2,707,174

10. Mobiliario y equipo

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, el mobiliario y equipo se integra como sigue:

	Vida útil (años)	**2018**	2017	2016
Mobiliario y equipo de oficina	10	$ 347,186	$ 340,378	$ 175,833
Equipo de cómputo	3	202,305	198,338	137,428
Equipo de transporte	4	20,350	19,951	25,225
		569,841	558,667	338,486
Menos – Depreciación acumulada		(256,490)	(246,112)	(173,594)
		313,351	312,555	164,892
Gastos de instalación	20 y 10	128,501	125,982	129,566
Menos – Amortización acumulada		(100,399)	(96,367)	(32,332)
		28,102	29,615	97,234
		$ 341,453	$ 342,170	$ 262,126

11. Inversiones permanentes en acciones

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, las inversiones permanentes en asociadas se integran como sigue:

Entidades	% Participación	Total de inversión			Total de participación		
		2018	2017	2016	**2018**	2017	2016
Publiseg, S.A.P.I. de C.V. SOFOM (a)	49.00%	$ **484,852**	$ 489,193	$ 463,119	$ **33,446**	$ 26,074	$ 14,617
Grupo Empresarial Maestro S.A. de C.V. (a)	49.00%	**546,367**	512,568	502,949	**109,298**	120,533	114,043
Bluestream Capital, S.A. de C.V. (b)	23.00%	**4,666**	3,331	1,173	**1,544**	793	666
Cege Capital, S.A.P.I. de C.V., SOFOM ENR (c)	36.30%	**96,407**	95,493	89,245	**333**	11,042	13,830
Otros –		**61,120**	164,737	1,335	**10,094**	19,301	(7,060)
		$ **1,193,412**	$ 1,265,322	$ 1,057,821	$ **154,715**	$ 177,743	$ 136,096

(a) Directodo, Publiseg y Grupo Empresarial Maestro, son los principales distribuidores de créditos con pago vía nómina de la Entidad, actualmente sus esfuerzos de originación se realizan en forma exclusiva para la Entidad. Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, estas empresas tienen convenios de colaboración celebrados con diversos sindicatos del país, incluyendo varias de las secciones del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación ("SNTE"), con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social ("SNTSS") y el sindicato de la Secretaria de Educación Pública Federal ("SEP") y Sindicato de Salud. Sus operaciones iniciaron en 2006, 2005 y 2002, respectivamente, sus fuerzas de ventas tienen presencia a nivel nacional y cuentan con más de 342 sucursales.

(b) Mediante resoluciones unánimes adoptadas en asamblea de accionistas celebrada el 14 de enero de 2014, se aprobó la suscripción y pago de 29,862 acciones ordinarias sin expresión de valor nominal de la Clase II del capital social de Bluestream, las cuales representan el 23% de las acciones en circulación de la misma de las que participa la Entidad.

(c) En Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 31 de marzo de 2014, se aprobó la suscripción y pago de 245,000 acciones ordinarias sin expresión de valor nominal de la Clase I, Serie "B" del capital social de Cege las cuales representan el 37.98% de las acciones en circulación de la misma de las que participa la Entidad.

En Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 17 de diciembre de 2015, se aprobó la suscripción y pago de 100,000,000 acciones preferentes, Serie "C", la cual forma parte del capital variable de Cege, mismas que fueron pagadas el 29 de diciembre de 2014.

12. Otros activos

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, los otros activos se integran como sigue:

	2018	2017	2016
Crédito mercantil (a)	$ 1,978,716	$ 1,414,780	$ 1,053,517
Comisiones por devengar de préstamos bancarios	112,830	43,675	40,400
Otros activos a corto y a largo plazo (b)	48,771	327,573	205,502
Gastos y pagos anticipados (c)	340,125	315,057	441,961
	2,480,442	2,101,085	1,741,380
Activo intangible red de sucursales (d)	80,641	80,640	80,641
Activo intangible Instacredit	1,052,750	1,052,750	1,052,750
Activo intangible Directodo	1,267,380	1,264,176	1,255,013
	2,400,771	2,397,566	2,388,404
Amortización acumulada	(47,053)	(44,432)	(77,676)
	2,353,718	2,353,134	2,310,728
Depósitos en garantía	8,333	4,274	3,062
	$ 4,842,493	$ 4,458,493	$ 4,055,170

(a) La adquisición del 49.00% de Grupo Empresarial Maestro implicó el reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de $580,223 para 2014, conforme al valor contable y el precio pagado.

La adquisición del 36.11% de Credilikeme implicó un reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de $11,887 para 2015 conforme al valor contable y el precio pagado.

La adquisición del 55.21% de RTD implicó un reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de $242,288 para 2015 conforme al valor contable y el precio pagado.

La adquisición del 100% de CR USA Finance (antes AFS Acceptance) implicó un reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de $99,412 para 2015 conforme al valor contable y el precio pagado.

La adquisición del 70% de Marevalley implicó un reconocimiento de un crédito mercantil por la cantidad de $30,981 para 2016 conforme al valor contable y el precio pagado.

(b) Los otros activos a corto y a largo plazo representan un inventario de 799 Automóviles que derivan de consolidar las cifras con Creal Dallas, el saldo al cierre de diciembre 2017 es de 10,538 dólares estadounidenses.

(c) Se integra por licencias adquiridas del sistema de cartera y gastos incurridos por la celebración del convenio de operación y adquisición de cartera de crédito con Fondo H, el cual se amortizará durante la vida de la cartera adquirida.

(d) Mediante contrato de fecha 26 de diciembre de 2006 celebrado entre la Entidad y Crediplus, S.A. de C.V. (empresa afiliada), la Entidad adquirió dentro de los 90 días posteriores a su firma, un activo intangible generado en Crediplus, el cual corresponde principalmente a las actividades relacionadas para proveer servicios relativos a la originación y otorgamiento de préstamos de dinero. De entre dichos activos se encuentra el *knowhow* desarrollado por Crediplus en relación con su red de sucursales, consistiendo en: (i) analizar, estudiar mercados; (ii) analizar, estudiar a clientes; (iii) analizar, estudiar perfiles demográficos y sociodemográficos de zonas; (iv) analizar, estudiar flujos de áreas; (v) analizar, estudiar antecedentes de zonas; (vi) analizar, estudiar competencia; (vii) diseñar interna y externamente las sucursales; (viii) elaborar manuales de operación, políticas y procedimientos; (ix) desarrollar e implementar mecanismos publicitarios; y, (x) elaborar estrategias de mercado. Asimismo, para el efecto de distinguir los servicios relativos al otorgamiento de préstamos de dinero, registró las correspondientes marcas y avisos comerciales ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial. Dicho intangible fue definido por la Administración con vida definida a un plazo de 20 años, por lo que se está amortizando en dicho plazo a partir del mes de mayo de 2007.

13. Pasivos bursátiles

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, los pasivos bursátiles se integran como sigue:

	Tasa de interés	Fecha de vencimiento	**2018**	2017	2016
Certificados bursátiles quirografarios	TIIE + 2.70%	En el 2018 Entre noviembre de 2022	$ –	$ 1,000,000	$ 2,750,000
Certificados bursátiles fiduciarios	TIIE + 2.25%	y noviembre de 2023	1,431,729	–	–
Senior Notes	7.50% y 7.25%	Entre marzo 2019 y julio 2023	16,824,892	13,186,350	13,817,895
Intereses devengados a cargo			225,746	357,524	320,548
Total			$ 18,482,367	$ 14,543,874	$ 16,888,443

Al 31 de diciembre de 2018, se tienen dos emisiones quirografarias de Certificados Bursátiles Fiduciarios por $1,315,000. Ambas emisiones fueron calificadas por Fith Ratings, quien otorgó una calificación de “AAA(mex) vra” y por HR Ratings quien otorgó la calificación de “HR AAA(E)”, ambas con perspectiva estable.

Actualmente, la Entidad cuenta con dos emisiones de Senior Notes, que es deuda quirografaria, emitida en el extranjero, por un total de USD $759 millones.

La primera emisión se realizó el 13 de marzo de 2014, por USD $425 millones, pagando intereses de 7.50% anual, de forma semestral, los días 13 de marzo y 13 de septiembre de cada año hasta su vencimiento el día 13 de marzo de 2019. En julio de 2016, se tomó la opción de prepagar anticipadamente de manera parcial, por lo que el monto remanente al 31 de diciembre de 2016 asciende a por USD $134 millones.

Esta primera emisión fue calificada por Standard & Poor’s, quien otorgó una calificación de largo plazo en escala global de “BB, la cual subió a “BB+”, el 3 de febrero de 2015. Por su parte, HR Ratings asignó el 27 de mayo de 2015 la calificación de HR BB+ (G), la cual subió a HR BBB–(G), el 25 de mayo de 2016.

La segunda emisión fue realizada el 20 de julio de 2016, por USD $625 millones, paga intereses de 7.25% anual, de forma semestral, los días 20 de enero y 20 de julio de cada año hasta su vencimiento el día 20 de julio de 2023 y podrá ser pagada anticipadamente a partir del cuarto año de la emisión.

Esta segunda emisión fue calificada por Standard & Poor’s, quien otorgó una calificación de largo plazo en escala global de“BB+”, por Fith Ratings, quien otorgó una calificación de “BB+(EXP)” y por HR Ratings quien otorgó la calificación de HR BB–(G).

Los títulos fueron emitidos y colocados conforme a la Regla 144A y la Regulación S de la Ley de Valores de 1933 de los EUA. El principal se pagará al vencimiento de los títulos, o en su caso, en la fecha que se amorticen anticipadamente.

14. Préstamos bancarios y de otros organismos

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, la deuda se integra como sigue:

	Tasa de interés	Fecha de vencimiento	**2018**	2017	2016
Préstamos Bancarios en pesos (a)	TIIE + puntos	Entre el 2018 y el 2020	$ 6,553,913	$ 3,751,315	$ 2,502,786
Préstamos Bancarios en USD (b)	LIBOR + puntos	En el 2018	5,576,540	5,129,177	5,147,597
Intereses			33,926	160,140	49,670
Total			$ 12,164,379	$ 9,040,632	$ 7,700,053

(a) Al 31 de diciembre de 2018, la Entidad cuenta con préstamos bancarios garantizados con cartera por $6,268,201 y préstamos bancarios quirografarios por $6,143,358. Dichas líneas fueron otorgadas por treinta y dos instituciones, para financiar el crecimiento de la cartera de crédito e incrementar el capital de trabajo. Los créditos son otorgados por Instituciones Financieras mexicanas y extranjeras ampliamente reconocidas. Las líneas de crédito tienen fechas de vencimiento de entre 90 días y cuatro años y pagan interés a una tasa variable.

(b) Al 31 de diciembre de 2018, la Entidad cuenta con dos préstamos bancarios en moneda extranjera, uno de ellos sindicado, por un monto total USD $110 millones, que, valuado al cierre del ejercicio, representa $1,281,415 pesos y el segundo, por un monto total USD $79 millones, que, valuado al cierre del ejercicio, representa $1,562,807 pesos y ambos pagan intereses a una tasa variable de LIBOR más puntos porcentuales.

Los vencimientos de préstamos bancarios y los pasivos bursátiles son como siguen:

	Importe
2019	$ 9,466,231
2020	3,804,481
2021	1,078,203
2022	4,211,617
2023	11,826,542
Intereses devengados no pagados	259,672
Total	$ 30,646,746

15. Acreedores diversos y otras cuentas por pagar

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, los acreedores diversos y otras cuentas por pagar se integran como sigue:

	2018	2017	2016
Provisiones para obligaciones diversas	$ 185,932	$ 575,294	$ 125,215
Pasivo por obligaciones laborales al retiro	36,838	37,684	29,615
Impuestos por pagar	46,323	39,949	50,472
Dividendos por pagar	2,350	2,361	2,361
Otras cuentas por pagar a distribuidores	59,770	142,961	208,087
IVA por pagar	48,713	65,332	15,812
Acreedores diversos	59,148	365,527	17,359
	$ 439,074	$ 1,229,108	$ 448,921

16. Obligaciones de carácter laboral

De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, la Entidad tiene obligaciones por concepto de indemnizaciones y primas de antigüedad pagaderas a empleados que dejen de prestar sus servicios bajo ciertas circunstancias, asimismo, existen otras obligaciones que se derivan del contrato colectivo de trabajo.

El costo neto del período por las obligaciones derivadas de las primas de antigüedad y pagos por indemnizaciones provenientes de obligaciones asumidas ascendió a $6,352, $5,301 y $5,236 en 2018, 2017 y 2016, respectivamente.

La Entidad registra anualmente el costo neto del período para crear un fondo que cubra el pasivo neto proyectado por prima de antigüedad e indemnizaciones, a medida que se devenga de acuerdo con cálculos actuariales efectuados por actuarios independientes. Estos cálculos están basados en el método de crédito unitario proyectado. Por lo tanto, se está provisionando el pasivo que a valor presente cubrirá la obligación por beneficios definidos, a la fecha estimada de retiro del conjunto de empleados que laboran en la Entidad.

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, el saldo del fondo del plan de beneficios definidos en la Entidad asciende a $335, $319 y $307, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, la Entidad amortiza las variaciones en los supuestos para el plan de primas de antigüedad en 4.75, 4.28 y 4.29 años (aproximadamente), respectivamente, con base en la vida laboral promedio remanente.

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, las ganancias y pérdidas registradas en Otro Resultado Integral (“ORI”) se presentan netas de su impuesto diferido pasivo (activo), que corresponde a $5,611, $1,087 y $2,459 respectivamente.

Las ganancias y pérdidas actuariales al momento de la adopción se reconocieron en la cuenta de capital denominada ORI. Esta cantidad se irá reciclando en el resultado del ejercicio en la vida laboral remanente promedio.

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, los saldos y movimientos de las obligaciones laborales derivadas de los planes de beneficios definidos de la Entidad, en donde se incluyen primas de antigüedad e indemnizaciones, se muestran como sigue:

		2018		2017		2016
Obligaciones por beneficios definidos	$	**(37,173)**	$	(35,985)	$	(30,037)
Valor razonable de los activos del plan		**335**		319		307
Pasivo neto proyectado	$	**(36,838)**	$	(35,666)	$	(29,730)

El costo neto del período se integra como sigue:

		2018		2017		2016
Costo de servicios del año	$	**3,223**	$	2,692	$	2,899
Costo financiero		**3,157**		2,636		2,361
Rendimiento esperado de los activos		**(102)**		(27)		(24)
Costo neto del período	$	**6,278**	$	5,301	$	5,236

Las hipótesis económicas en términos nominales para 2018, 2017 y 2016 utilizadas fueron:

	2018	2017	2016
Tasa de descuento	**10.00%**	9.00%	9.00%
Tasa de incremento de salarios	**4.75%**	4.75%	4.75%

El movimiento del pasivo neto proyectado fue como sigue:

	2018	2017	2016
Saldo inicial (nominal)	$ (35,683)	$ (29,730)	$ (24,891)
Pérdidas reconocidas	–	(635)	–
Reciclaje de ganancias	–	138	–
Reciclaje de remediaciones en el ORI	4,485	(138)	180
Provisión del año	(6,260)	(5,301)	(5,019)
Pagos con cargo a la reserva	620	–	–
Pasivo neto proyectado	$ (36,838)	$ (35,666)	$ (29,730)

17. Capital contable

El capital social al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, se integra como sigue:

	Número de acciones (clase I) capital fijo	Número de acciones (clase II) capital variable	Total de acciones
Total acciones serie “única” sin expresión de valor nominal	37,555,390	354,664,034	392,219,424

En Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas de fecha 1 de marzo de 2018 se aprobaron los estados financieros consolidados, los cuales reportaron una utilidad neta consolidada en el ejercicio de 2017 de $1,661,144, posteriormente se efectuó la siguiente aplicación:

a. De la utilidad neta del ejercicio 2017 de la Entidad, en lo individual, se aprobó el traspaso por $1,661,144 a la cuenta de “Resultado de ejercicios anteriores”.

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, el capital social histórico asciende a $657,238, de los cuales $62,931, corresponden a la parte fija (sin derecho a retiro), representada por 37,555,390 acciones ordinarias, nominativas, sin expresión de valor nominal, Serie Única, Clase I, y $594,307, corresponden a la parte variable, representada por 354,664,034 acciones ordinarias, nominativas, sin expresión de valor nominal, Serie Única, Clase II. El efecto de actualización reconocido en el capital social al 31 de diciembre de 2007 asciende a $2,916.

En Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas de fecha 24 de abril de 2018, se decretó el pago de dividendos por la cantidad de $193,436, el cual fue aplicado con cargo a la cuenta de “Resultados de ejercicios anteriores”. El dividendo se distribuyó a los accionistas en proporción a su actual tenencia accionaria, el cual proviene de la Cuenta de Utilidad Fiscal Neta (“CUFIN”).

En Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas de fecha 1 de marzo de 2017, se decretó el pago de dividendos por la cantidad de $96,800, el cual fue aplicado con cargo a la cuenta de “Resultados de ejercicios anteriores”. El dividendo se distribuyó a los accionistas en proporción a su actual tenencia accionaria, el cual proviene de CUFIN.

La Entidad cuenta con un programa de recompra de acciones propias, hasta por el importe de las utilidades netas incluyendo las retenidas del ejercicio inmediato anterior. Al cierre del ejercicio de 2018, 2017 y 2016, el importe de las acciones recompradas asciende a $221,785, $141,963 y $75,570 equivalente a 12,551,534, 5,259,479, y 2,612,248 acciones, respectivamente.

De acuerdo con la Ley General de Sociedades Mercantiles, de las utilidades netas del ejercicio debe separarse un 5% como mínimo para formar la reserva legal, hasta que su importe ascienda al 20% del capital social a valor nominal. La reserva legal puede capitalizarse, pero no debe repartirse a menos que se disuelva la Entidad, y debe ser reconstituida cuando disminuya por cualquier motivo. Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, la reserva legal constituida por la Entidad asciende a $132,030.

La distribución del capital contable, excepto por los importes actualizados del capital social aportado y de las utilidades retenidas fiscales, causará el ISR a cargo de la Entidad a la tasa vigente al momento de la distribución. El impuesto que se pague por dicha distribución se podrá acreditar contra el ISR del ejercicio en el que se pague el impuesto sobre dividendos y en los dos ejercicios inmediatos siguientes, contra el impuesto del ejercicio y los pagos provisionales de los mismos.

Los dividendos pagados provenientes de utilidades generadas a partir del 1 de enero de 2014 a personas físicas residentes en México y a residentes en el extranjero, pudieran estar sujetos a un ISR adicional de hasta el 10%, el cual deberá ser retenido por la Entidad.

A continuación, se muestran las utilidades generadas que pudieran estar sujetas a retención de hasta el 10% de ISR sobre dividendos distribuidos:

Período	Importe	Utilidades distribuidas	Importe sujeto a retención	Importe no sujeto a retención
2015	$ –	$ 156,888	$ 156,888	$ –
2017	$ –	$ 96,800	$ 96,800	$ –
2018	$	$ 193,436	$ 193,436	$

Los saldos de las cuentas fiscales al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, son los siguientes:

	2018	2017	2016
Cuenta de utilidad fiscal neta	$ 1,097,116	$ 18,470	$ 16,894
Cuenta de capital de aportación	$ 2,935,410	$ 2,800,162	$ 2,622,611

18. Saldos con compañías relacionadas

En virtud de que la Entidad y sus subsidiarias y afiliadas, llevan a cabo operaciones entre entidades relacionadas tales como: inversiones, crédito, prestación de servicios, entre otros, la mayoría de las cuales originan ingresos a una entidad y egresos a otra. Se eliminaron las operaciones y los saldos efectuados con Entidades que consolidan y persisten las de aquellas que no consolidan.

a) Los saldos con partes relacionadas al 31 de diciembre, son:

	2018	2017	2016
Activos:			
Cartera de crédito empresarial	$ 2,942,097	$ 2,888,524	$ 2,441,264
Deudores por prestación de servicios	5,247	6,267	10,032
Total activos	$ 2,947,344	$ 2,894,791	$ 2,451,296
Pasivos:			
Prestamos intercompañías	$ (2,942,097)	$ (2,888,524)	$ (2,441,264)
Acreedores por prestación de servicios	(5,247)	(6,267)	(10,032)
Total pasivos	$ (2,947,344)	$ (2,894,791)	$ (2,451,296)

b) La operación con partes relacionadas efectuadas en el curso normal fue como sigue:

	2018	2017	2016
Resultados:			
Intereses devengados a favor	$ 1,142,960	$ 889,587	$ 704,933

19. Saldos y transacciones en divisas extranjeras

a. La posición monetaria de las divisas extranjeras al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016 es:

	2018	2017	2016
Dólares estadounidenses:			
Activos monetarios (1)	466,620	471,792	390,012
Pasivos monetarios (1)	(267,767)	(209,241)	(257,494)
Posición (corta) larga	198,853	262,551	132,518
Equivalente en pesos	$ 3,907,702	$ 5,162,514	$ 2,732,495

(1) La posición monetaria presentada corresponde a los saldos de subsidiarias en Estados Unidos y Centroamérica, las cuales se presentan en dólares estadounidenses.

b. Las transacciones en divisas extranjeras fueron como sigue:

	2018	2017	2016
	(En dólares estadounidenses)		
Ingresos por intereses	163,421	144,012	107,182
Gastos por intereses	(26,564)	(20,612)	(18,173)

c. Los tipos de cambio, en pesos, vigentes a la fecha de los estados financieros consolidados y a la fecha del informe del auditor, fueron como sigue:

	31 de diciembre de		22 de marzo de	
	2018	2017	2016	2019
Dólar americano, bancario	$ 19.6512	$ 19.6629	$ 20.6198	$ 19.1369

20. Otros ingresos de la operación

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, los otros ingresos de la operación se integran como sigue:

	2018	2017	2016
Otros ingresos Centroamérica	$ 107,792	$ 159,791	$ 143,932
Otros ingresos USA	170,453	104,077	108,393
Otros ingresos por servicios de administración	146,897	86,294	14,926
	$ 425,142	$ 350,162	$ 267,251

21. Impuestos a la utilidad

La Entidad está sujeta al ISR. Conforme a la Ley de ISR la tasa para 2018, 2017 y 2016 fue el 30% y continuará al 30% para años posteriores.

El ISR se calcula considerando como gravables o deducibles ciertos efectos de la inflación, tales como la depreciación calculada sobre valores en pesos constantes, se acumula o deduce el efecto de la inflación sobre ciertos activos y pasivos monetarios a través del ajuste anual por inflación.

La provisión en resultados de ISR se integra como sigue:

	2018	2017	2016
ISR:			
Causado	$ **(172,773)**	$ (92,722)	$ (234,046)
Diferido	$ **(477,827)**	$ (435,574)	$ (270,356)
Diferido capital	$ **(126,704)**	$ (77,590)	$ (98,335)

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, el saldo de impuestos diferidos se integra como sigue:

	2018	2017	2016
ISR diferido activo:			
Estimación preventiva para riesgos crediticios	$ **407,366**	$ 638,198	$ 497,977
Mobiliario y equipo	**23,227**	52,619	22,950
Provisiones	**18,606**	254,836	17,152
Pérdidas fiscales por amortizar	**75,520**	161,326	369,168
Otros activos, neto	**21,291**	83,695	37,078
ISR diferido activo	**546,010**	1,190,674	944,325
ISR diferido (pasivo):			
Otras cuentas por cobrar, neto (a)	**(2,566,439)**	(2,281,574)	(1,749,544)
Pagos anticipados	**(153,666)**	(250,679)	(167,109)
Operaciones financieras derivadas	**(84,754)**	(439,443)	(373,585)
ISR diferido pasivo	**(2,804,859)**	(2,971,696)	(2,290,238)
Impuestos diferidos (neto)	$ **(2,258,849)**	$ (1,781,022)	$ (1,345,913)

(a) Principalmente ingresos devengados en período anticipado a la primera amortización del crédito.

Impuesto al valor agregado – De conformidad con la Ley del IVA, la Entidad determinó para efectos de acreditar el IVA que le fue trasladado durante el ejercicio de 2018, 2017 y 2016, el factor de acreditamiento anual con base en el total de sus actividades gravadas sobre el total de actividades objeto del mismo impuesto, como resultado de ello, la Entidad determinó un impuesto no acreditable y deducible para efectos del ISR por un importe de $55, $82 y $26, respectivamente, el cual se reconoció en los resultados del ejercicio.

Conciliación del resultado contable fiscal – Las principales partidas que afectaron la determinación del resultado fiscal de la Entidad fueron las relativas al ajuste anual por inflación, ingreso devengado en período anticipado, pagos anticipados y las estimaciones preventivas para riesgos crediticios que no se han hecho deducibles.

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

	2018	2017	2016
Tasa legal	30%	30%	30%
Efectos de la inflación	(2%)	(1%)	–
Ingreso devengado en período anticipado	(6%)	(4%)	(6%)
Reserva de cartera	1%	2%	1%
Pagos anticipados	3%	2%	1%
Otros	–	(2%)	1%
Tasa efectiva	25%	28%	27%

Pérdidas fiscales por amortizar – Al 31 de diciembre de 2018, la Entidad tiene pérdidas fiscales por amortizar para efectos del ISR:

Fecha de vencimiento		Importe
2026	$	246,675

Revisión y asuntos fiscales

Juicio de nulidad en contra del crédito fiscal por rechazo de deducciones correspondientes al ejercicio de 2007.

El 9 de julio de 2015, la Entidad interpuso una demanda de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa en contra del oficio 900 06–2015–13558, de fecha 29 de abril de 2015, por el cual el la Administración Central de Fiscalización al Sector Financiero de la Administración General de Grandes Contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria, determinó a cargo de la Entidad un crédito fiscal en cantidad de $38 millones de pesos, por concepto de ISR correspondiente al ejercicio fiscal de 2007 más actualizaciones, recargos y multas. Dicha demanda fue turnada a la Primera Sala Regional Metropolitana del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, quien mediante acuerdo de fecha 1° de septiembre de 2015 la admitió a trámite asignándole el número de expediente 17549/15–17–01–8.

El 4 de enero de 2018, la Primera Sala Regional Metropolitana del Tribunal Federal de Justicia Administrativa dicta sentencia a la demanda de nulidad antes referida promovida por la compañía y mediante la cual se declara la nulidad parcial de la misma, toda vez que considera ilegal el crédito fiscal determinado mediante el oficio 900 06–2015–13558, de fecha 29 de abril de 2015 pero así mismo declara válido el rechazo de la deducción tomada por la compañía en el ejercicio de 2007.

El 17 de agosto de 2018, la Compañía interpuso, ante el Tribunal Colegiado de Circuito en la Ciudad de México la demanda de amparo en contra de la sentencia que declaró la nulidad parcial del crédito fiscal que se origina del rechazo de la deducción tomada por la compañía en el ejercicio de 2007.

Actualmente, la Entidad se encuentra en proceso de esperar que se emita la sentencia definitiva por el Tribunal Colegiado de Circuito en la Ciudad de México, México.

Adicionalmente, la Entidad cuenta con una garantía que fue ofrecida y aceptada por la autoridad el día 7 de febrero de 2018 mediante el oficio 400–73–02–05–2017–16444 de fecha 13 de diciembre de 2017 emitido por la Administración General de Recaudación.

Mediante oficio 211–2/20913–JC/2018, correspondiente al expediente 211.115.11(8331)"2018"/316/3 de fecha 6 de diciembre de 2018, la Comisión concluyó el procedimiento de sanción iniciado como consecuencia de la visita de inspección efectuada a Crédito Real en 2017, con la imposición de una multa por el importe mínimo, pagando la Entidad la cantidad de $72.47 mil pesos el 10 de enero de 2019.

En opinión de la Administración y sus asesores legales externos califican como remotas las posibilidades de que el eventual crédito fiscal quede firme.

22. Utilidad por acción

Las cifras utilizadas en la determinación de la utilidad por acción diluida fueron:

	Utilidad	Número de acciones ordinarias exhibidas al 100%	Pesos por acción
2018			
Utilidad neta atribuible al capital común	$ 1,955,358	392,219,424	$ 4.99
2017			
Utilidad neta atribuible al capital común	$ 1,661,144	392,219,424	$ 4.24
2016			
Utilidad neta atribuible al capital común	$ 1,714,001	392,219,424	$ 4.37

23. Cuentas de orden

Las cuentas de orden incluyen los compromisos crediticios y los intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida para efectos de la presentación requerida por la Comisión en los criterios contables forman parte integral del balance general consolidado.

	2018	2017	2016
Compromisos crediticios	$ 354,728	$ 300,573	$ 452,071
Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida	$ 366,701	$ 290,276	$ 505,852
Líneas de crédito no dispuestas	$ 156,023	$ 1,999,177	$ 1,996,956

24. Cuadro comparativo de vencimientos de los principales activos y pasivos

A continuación, se muestran los plazos de vencimiento de los principales los rubros de activos y pasivos al 31 de diciembre de 2018:

	Hasta 6 meses	De 6 meses a 1 año	De 1 año a 5 años	Total
Disponibilidades	$ 575,719	$ –	$ –	$ 575,719
Inversiones en valores	859,307	81,558	–	940,865
Operaciones con valores y derivados	1,028,013	–	–	1,028,013
Cartera de crédito (neta)	7,571,956	6,285,288	21,393,949	35,251,193
Otras cuentas por cobrar	5,378,802	–	–	5,378,802
Total de activos	$ 15,413,797	$ 6,366,846	$ 21,393,949	$ 43,174,592

	Hasta 6 meses	De 6 meses a 1 año	De 1 año a 5 años	Total
Pasivos bursátiles	$ (2,327,726)	$ (22,484)	$ (16,132,157)	$ (18,482,367)
Préstamos bancarios y de otros organismos	(2,936,412)	(4,179,609)	(5,048,358)	(12,164,379)
Otras cuentas por pagar	(721,315)	–	–	(721,315)
Total de pasivos	(5,985,453)	(4,202,093)	(21,180,515)	(31,368,061)
Activos menos pasivos	$ 9,428,344	$ 2,164,753	$ 213,434	$ 11,806,531

25. Calificadora (no auditado)

Al 31 de diciembre de 2018, las calificaciones asignadas a la Entidad son las siguientes:

Calificadora	Corto plazo	Largo plazo	Perspectiva	Fecha
Standard & Poor's				
Escala global	–	BB+	Estable	05 de noviembre 2018
Emisiones nacionales	mxA-1	mxA+	Estable	05 de noviembre 2018
Fitch Ratings				
Escala global	B	BB+	Estable	16 de febrero 2018
Certificados bursátiles	F1(mex)	A+(mex)	Estable	16 de febrero 2018
Certificados bursátiles fiduciarios	–	AAA(mex)	–	28 de septiembre 2018
HR Ratings				
Escala global	–	HR BBB-	Estable	24 de julio 2018
Certificados bursátiles	HR1	HR AA-	Estable	24 de julio 2018
Certificados bursátiles fiduciarios	–	HR AAA	–	31 de octubre 2018

26. Contingencias

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, como consecuencia de las operaciones propias de su actividad, la Entidad en opinión de la Administración y de sus asesores legales, fiscales y laborales internos y externos considera que no ha recibido reclamos y no ha sido emplazada a diversos juicios, que representen pasivos contingentes.

27. Compromisos contraídos

La Entidad al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, cuenta con compromisos propios de la operación y los que se mencionan en la Nota 13 "Pasivos bursátiles" y Nota 14 "Préstamos bancarios y de otros organismos".

28. Hechos posteriores

El 7 de febrero de 2019, la Entidad, anunció la emisión de bonos con vencimiento en el año 2026 (Senior Notes 2026), los cuales son quirografarios y no exigibles antes del vencimiento por un monto de USD $400,000,000. Las Senior Notes 2026 pagan una tasa anual del 9.5%. Los Senior Notes 2026 fueron calificados como "BB+" a escala global por Fitch Ratings y Standard and Poor's. Estos bonos no son admitidos para ser transacciones en un mercado regulado del EEA ("Espacio Económico Europeo") o en cualquier otro fuera de éste.

El 27 de febrero de 2019, la Entidad contrató dos Cross Currency Swap ("CCS") con un nocional de USD$150,000,000 por cada Instrumento Financiero Derivado para cubrir las fluctuaciones en tipo de cambio y tasa de interés con respecto a sus Senior Notes 2026. El primer CCS lo contrató con Barclays donde se recibirá una tasa fija de 9.5%, con pago de cupones mensuales a una tasa fija de 15.84%, el segundo CCS se contrató con Goldman Sach donde se recibirá una tasa fija de 9.5%, con pago de cupones semestrales a una tasa fija de 15.75%.

El día 11 de marzo del 2019, la Entidad amortizó en sus términos y en su totalidad, por principal e intereses la deuda bursátil emitida el 2 de julio del 2015 en el extranjero a largo plazo con clave en pizarra "SN2019", por un monto de USD $134,853,000 (ciento treinta y cuatro millones ochocientos cincuenta y tres mil dólares americanos).

29. Información por segmentos operativos

Actualmente, la Entidad cuenta con un segmento operativo, la cartera de préstamos, que representa la única unidad estratégica de negocio de la Entidad. La información del segmento operativo se determina con base a la información utilizada por la Administración para evaluar el desempeño y asignar recursos. A continuación, se presenta información para cada unidad de negocio determinada por la Administración. Además, la información condensada se presenta por productos y área geográfica.

	2018			
	México	Estados Unidos	América Central	Total
Préstamos de nómina	$ 24,224,222	$ –	$ 5,045,889	$ 29,270,111
Préstamos de grupo	70,531	–	–	70,531
Préstamos de bienes duraderos	353,616	–	–	353,616
Préstamos PyMEs	3,676,684	–	–	3,676,684
Préstamos de autos usados	917,690	2,030,484	–	2,948,174
Total	$ 29,242,743	$ 2,030,484	$ 5,045,889	$ 36,319,116

	2017			
	México	Estados Unidos	América Central	Total
Préstamos de nómina	$ 19,307,798	$ –	$ 4,612,722	$ 23,920,520
Préstamos de grupo	229,991	–	–	229,991
Préstamos de bienes duraderos	224,511	–	–	224,511
Préstamos PyMEs	1,926,053	–	–	1,926,053
Préstamos de autos usados	613,563	2,100,400	–	2,713,963
Total	$ 22,301,916	$ 2,100,400	$ 4,612,722	$ 29,015,038

	2016			
	México	Estados Unidos	América Central	Total
Préstamos de nómina	$ 14,530,433	$ –	$ 4,390,736	$ 18,921,169
Préstamos de grupo	418,402	–	–	418,402
Préstamos de bienes duraderos	440,381	–	–	440,381
Préstamos PyMEs	1,368,462	–	–	1,368,462
Préstamos de autos usados	460,797	2,317,811	–	2,778,608
Total	$ 17,218,475	$ 2,317,811	$ 4,390,736	$ 23,927,022

La cartera de crédito que presenta un atraso mayor a 90 días naturales y hasta 180 días naturales al finalizar diciembre del 2018, 2017 y 2016, ascendió a $799,171, $705,811, y $926,315, respectivamente. Por su parte, la responsabilidad solidaria de los distribuidores por créditos vencidos a esas mismas fechas asciende a $181,615, $100,592, y $409,309, respectivamente, se presenta dentro del rubro de otras cuentas por cobrar. De esta forma, al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, la cartera de crédito vencida fue de $617,556, $605,219, y $517,006, respectivamente.

30. Nuevos pronunciamientos contables

Modificaciones criterios contables emitidos por la Comisión

Con fecha 15 de noviembre de 2018, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, dio a conocer, a través del Diario Oficial de la Federación, se modifica la resolución que modifica las Disposiciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 23 de enero de 2018. Los cambios más relevantes de la resolución se mencionan a continuación:

- Las normas de Información Financiera B-17 "Determinación del valor razonable", C-3 "Cuentas por cobrar",
- C-9 "Provisiones, contingencias y compromisos", C-16 "Deterioro de instrumentos financieros por cobrar",
- C-19 "Instrumentos financieros por pagar", C-20 "Instrumentos financieros para cobrar principal e interés",

- D–1 “Ingresos por contratos con clientes”, D–2 “Costos por contratos con clientes” y D–5 “Arrendamientos”, emitidas por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. y referidas en el párrafo 3 del Criterio A–2 “Aplicación de normas particulares” del Anexo E entrarán en vigor el 1 de enero de 2020.”

Al 31 de diciembre de 2017, el CINIF ha promulgado las siguientes NIF y Mejoras a las NIF:

Con entrada en vigor a partir del 1 de enero de 2019:

NIF D–5, *Arrendamientos* – El reconocimiento contable para el arrendador no tiene cambios y sólo se adicionan requerimientos de revelación. Para el arrendatario, introduce un único modelo de reconocimiento de los arrendamientos que elimina la clasificación de arrendamientos como operativos o capitalizables, por lo que éste 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. Los siguientes aspectos deben considerarse al aplicar esta NIF: a) se define un arrendamiento como un contrato que transfiere al arrendatario el derecho a usar un activo por un período de tiempo determinado a cambio de una contraprestación, por lo tanto, se debe evaluar, al inicio del contrato, si se obtiene el derecho a controlar el uso de un activo identificado por un período de tiempo determinado; b) cambia la naturaleza de los gastos relacionados con arrendamientos, al reemplazar el gasto por arrendamiento operativo conforme al Boletín D–5, por un gasto por depreciación o amortización de los activos por derecho de uso (en los costos operativos) y un gasto por interés sobre los pasivos por arrendamiento (en el RIF); c) modifica la presentación en el estado de flujos de efectivo al reducirse las salidas de efectivo de las actividades de operación, con un aumento en las salidas de flujos de efectivo de las actividades de financiamiento para reflejar los pagos de los pasivos por arrendamiento; d) modifica el reconocimiento de la ganancia o pérdida cuando un vendedor–arrendatario transfiere un activo a otra entidad y arrienda ese activo en vía de regreso.

Con base en una evaluación preliminar de las subsidiarias a las que les es aplicable el reconocimiento de la NIF–D–5 a partir del 1 de enero de 2019, a Entidad reconocerá un activo por derecho de uso por $470,032 y un pasivo por arrendamientos contrato por $467,509 y un efecto por depósitos en garantías de $2,523, en relación a sus contratos de arrendamiento que cumplen con las características antes descritas. El impacto neto en resultados por gastos de arrendamiento y depreciación disminuiría en $1,534, e incrementará el gasto por intereses por $8,399. Adicionalmente, los acuerdos que corresponden a contratos de arrendamiento menores a un año y de activos de bajo valor seguirán siendo reconocidos en resultados conforme se devengan.

NIF B–17, *Determinación del valor razonable* – Define el valor razonable *como el precio de salida que sería recibido por vender un activo o pagado para transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado a la fecha de valuación (es decir, un valor actual basado en un precio de salida).* Para determinar el valor razonable se requiere considerar: a) el activo o pasivo particular que se está valuando; b) para un activo no monetario, el mayor y mejor uso del activo, y, si el activo es utilizado en combinación con otros activos o sobre una base independiente; c) el mercado en el que una transacción ordenada tendría lugar para el activo o el pasivo; y d) la técnica o técnicas de valuación apropiadas para la determinar el valor razonable, las cuales deben maximizar el uso de datos de entrada observables relevantes y minimizar los datos de entrada no observables.

NIF C–2, *Inversión en instrumentos financieros (IF)* – El principal cambio de esta norma es la clasificación de los IF en que se invierte. Se descarta el concepto de intención de adquisición y utilización de una inversión en un IF para determinar su clasificación; en su lugar, se adopta el concepto de modelo de negocio de la administración de las inversiones en IF para obtener flujos de efectivo, que puede ser el obtener un rendimiento contractual de un IF, por el cobro de rendimientos contractuales y/o venta o el obtener utilidades por su compraventa, con objeto de clasificar los diversos IF. Asimismo, no se permite la reclasificación de las inversiones en IF entre sus categorías (por cobrar, de deuda a valor razonable y negociables), a menos de que cambie el modelo de negocio, lo cual se considera infrecuente que pueda ocurrir.

NIF C–3, *Cuentas por cobrar* – Los principales cambios consisten en especificar que: a) las cuentas por cobrar se basan en un contrato representan un instrumento financiero; b) la estimación para incobrabilidad para cuentas comerciales se reconoce desde el momento en que se devenga el ingreso, con base en las pérdidas crediticias esperadas; c) desde el reconocimiento inicial, debe considerarse el valor del dinero en el tiempo, por lo que si el efecto del valor presente de la cuenta por cobrar es importante en atención a su plazo, debe ajustarse con base en dicho valor presente, y d) presentar un análisis del cambio entre saldos inicial y final de la estimación para incobrabilidad.

NIF C–9, *Provisiones, contingencias y compromisos* – Se ajustó en la definición de pasivo el término de probable eliminando el de virtualmente ineludible. La aplicación por primera vez de esta NIF no genera cambios contables en los estados financieros de las entidades.

NIF C–10, *Instrumentos financieros derivados y relaciones de cobertura* – a) Se requiere alinear las relaciones de cobertura con la estrategia de administración de riesgos para que califiquen como relaciones de cobertura. En caso contrario, no calificarían como tales y no podrían ser reconocidas como relaciones de cobertura; b) se eliminan las medidas específicas (entre un 80% y un 125% con respecto a las variaciones de la partida cubierta) para determinar si una cobertura es efectiva y cualquier inefectividad se reconoce de inmediato en resultados; c) se eliminó la restricción de poder establecer una relación de cobertura de los activos y pasivos valuados a valor razonable; d)

sólo se discontinúa la relación de cobertura, si el instrumento de cobertura o la partida cubierta dejan de existir o si la estrategia de administración de riesgos cambia, lo cual sería inusual y raro; e) se requiere reequilibrar la proporción de cobertura si existe inefectividad, ya sea aumentando o disminuyendo la partida cubierta o el instrumento de cobertura; f) no se permite separar los instrumentos financieros derivados implícitos que existan cuando el instrumento anfitrión sea un activo financiero; y g) se permite designar como partida cubierta a una posición neta de ingresos y egresos, en tanto esa designación refleje la estrategia de administración de riesgos de la entidad.

NIF C–16, *Deterioro de instrumentos financieros por cobrar (IFC)* – Determinar cuándo y cómo deben reconocerse las pérdidas esperadas por deterioro de IFC, las cuales deben reconocerse cuando al haberse incrementado el riesgo de crédito se concluye que una parte de los flujos de efectivo futuros del IFC no se recuperará y propone que se reconozca la pérdida esperada con base en la experiencia histórica de pérdidas crediticias, las condiciones actuales y los pronósticos razonables y sustentables de los diferentes eventos futuros cuantificables que pudieran afectar el importe de los flujos de efectivo futuros por recuperar de los IFC, lo que implica que se deberán hacer estimaciones que deben ser ajustadas periódicamente con base en la experiencia obtenida. Asimismo, para los IFC que devengan intereses tiene que determinarse cuánto y cuando se estima recuperar ya que el monto recuperable debe estar a su valor presente.

NIF C–19, *Instrumentos financieros por pagar* – Se establece: a) la posibilidad de valuar, subsecuentemente a su reconocimiento inicial, ciertos pasivos financieros a su valor razonable, cuando se cumplen ciertas condiciones excepcionales; b) valuar los pasivos a largo plazo a su valor presente en su reconocimiento inicial, considerando su valor en el tiempo cuando su plazo es mayor a un año o fuera de las condiciones normales de crédito, y c) al reestructurar un pasivo, sin que se modifiquen sustancialmente los flujos de efectivo futuros para liquidar el mismo, los costos y comisiones erogados en este proceso afectarán el monto del pasivo y se amortizarán sobre una tasa de interés efectiva modificada, en lugar de afectar directamente la utilidad o pérdida neta.

NIF C–20, *Instrumentos de financiamiento por cobrar* – Especifica la clasificación de los instrumentos financieros en el activo con base en el modelo de negocios: a) si es generar una utilidad a través de un rendimiento contractual, predeterminado en un contrato, se reconocen a su costo amortizado; b) si además se utilizan para generar una ganancia con base en su compraventa se reconocen con base en su valor razonable. No se separará el instrumento derivado implícito que modifique los flujos de principal e interés del instrumento anfitrión, sino que todo se valuará a su valor razonable, como si fuera un instrumento financiero negociable.

A la fecha de emisión de estos estados financieros consolidados, la Entidad está en proceso de determinar los efectos de estas nuevas normas en su información financiera.

31. Autorización de la emisión de los estados financieros consolidados

Los estados financieros consolidados fueron autorizados para su emisión el 22 de marzo de 2019, por el Director General y Director General Adjunto y de Finanzas de la Entidad, consecuentemente éstos no reflejan los hechos ocurridos después de esa fecha, y están sujetos a la aprobación de la Asamblea Anual Ordinaria de Accionistas de la Entidad, quien puede decidir su modificación de acuerdo con lo dispuesto en la Ley General de Sociedades Mercantiles. Los estados financieros adjuntos al 31 de diciembre de 2017 fueron aprobados en Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2018.

INFORMACIÓN PARA **INVERSIONISTAS**

102-1, 102-3, 102-5, 102-53

Crédito Real, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R.
Avenida Insurgentes Sur 730, Piso 20,
Colonia Del Valle Norte,
Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03103,
Ciudad de México

Relación con Inversionistas
Renata González Muñoz
(55) 5228 9753
rgonzalez@creditoreal.com.mx

Mercadotecnia
Luis Magallanes
Director de Mercadotecnia
(55) 5340 5202
lmagallanes@creditoreal.com.mx

Sustentabilidad
Jenny Yazmin Estrada Chávez
Especialista en Responsabilidad Social
(55) 5340 5200 Ext. 2131
yestrada@creditoreal.com.mx

El presente informe puede contener en las declaraciones ciertas estimaciones. Estas declaraciones son hechos no históricos, y se basan en la visión actual de la administración de Crédito Real, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R., de las circunstancias económicas futuras, de las condiciones de la industria, el desempeño de la compañía y resultados financieros. Las palabras “anticipada”, “cree”, “estima”, “espera”, “planea” y otras expresiones similares, relacionadas con la compañía, tienen la intención de identificar estimaciones o previsiones. Las declaraciones relativas a la declaración o el pago de dividendos, la implementación de la operación principal y estrategias financieras y los planes de inversión de capital, la dirección de operaciones futuras y los factores o las tendencias que afectan la condición financiera, la liquidez o los resultados de operaciones son ejemplos de estimaciones declaradas. Tales declaraciones reflejan la visión actual de la administración y están sujetas a varios riesgos e incertidumbres. No hay garantía que los eventos esperados, tendencias o resultados ocurrirán realmente. Las declaraciones están basadas en varias suposiciones y factores, inclusive las condiciones generales económicas y de mercado, condiciones de la industria y los factores de operación. Cualquier cambio en tales suposiciones o factores podrían causar que los resultados reales difieran materialmente de las expectativas.