



tuiio[®]

FINANZAS DE TÚ A TÚ

 Santander

INFORME **ANUAL**

2019



En Tuiio **sembramos oportunidades** de crecimiento para **nuestros clientes**.

Somos la **mejor opción** para que sus negocios crezcan y conviertan su trabajo diario en **frutos para su futuro**.

tuiio®

FINANZAS DE TÚ A TÚ



ÍNDICE

- 2 Sembrando oportunidades
- 3 Nuestra cosecha 2019
- 4 Mensaje de nuestra Directora Ejecutiva
- 5 Creciendo en tierra fértil
- 6 Semillas para transformar vidas
- 12 Esfuerzo que rinde frutos
- 19 Nuestro equipo: talento y compromiso
- 30 Tecnología e innovación
- 31 Análisis de riesgos
- 32 Generamos impacto social positivo
- 38 Experiencia y transparencia
- 42 Estados financieros



“

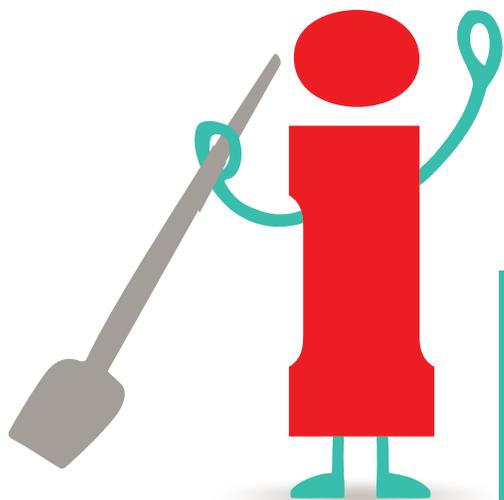
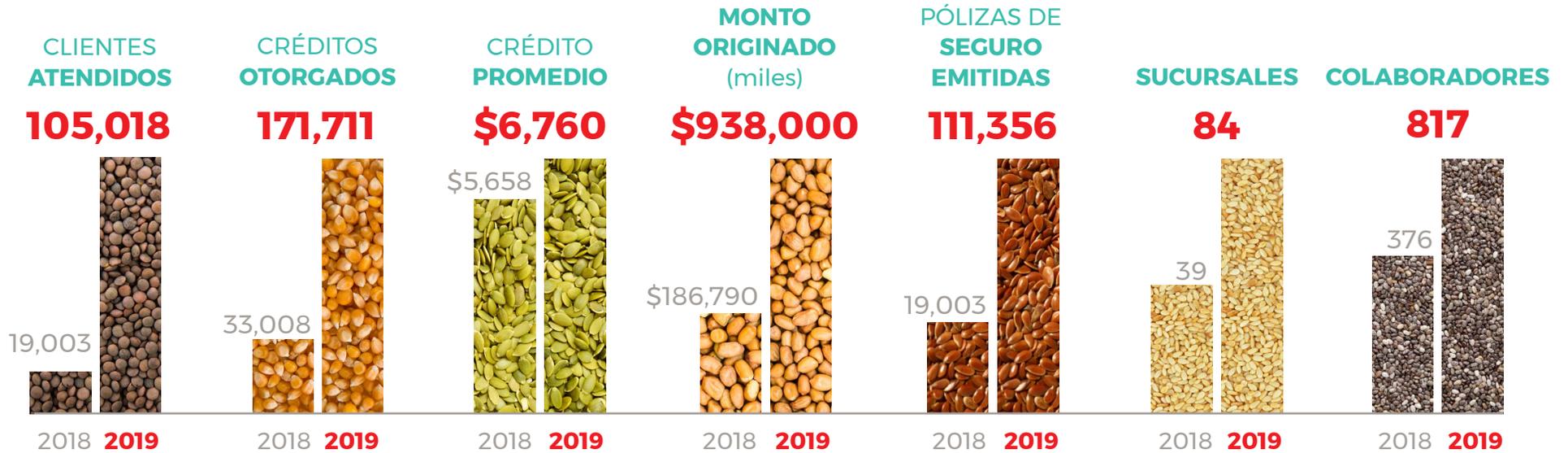
En Tuiio Santander **queremos sembrar oportunidades** para que miles de mexicanos, que hasta hoy no tenían acceso a la banca tradicional, crezcan a través de **servicios financieros** diseñados específicamente para atender sus necesidades y transformar positivamente **la vida de las familias mexicanas.**”

Trabajamos para generar una **verdadera inclusión financiera**, al ofrecer a nuestros clientes créditos productivos con mínimos requisitos, una cuenta de ahorro, banca electrónica y otros servicios financieros que les permiten mejorar sus condiciones de vida y las de su familia, respaldados por la seguridad, conocimiento y apoyo de Banco Santander.

Nuestros productos están regulados y diseñados con altos estándares de protección al cliente para evitar el sobreendeudamiento, además de que se apalancan de distintas herramientas tecnológicas para que sea más fácil tener acceso a ellos.

Estamos comprometidos con la **salud financiera de nuestros clientes**, por ello brindamos herramientas y materiales para un uso adecuado de nuestros productos, que permitan evaluar la capacidad de pago, hacer una planeación y presupuesto de las finanzas. Sobre todo, promovemos la **cultura del ahorro**, para impulsar el cumplimiento de sus metas a corto, mediano y largo plazo.

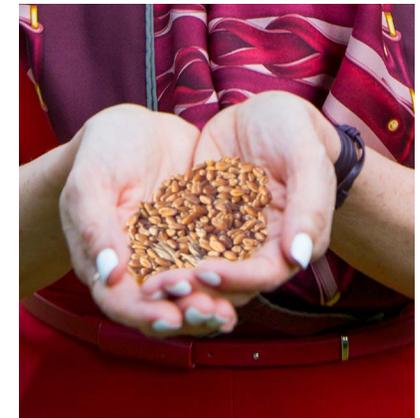
NUESTRA COSECHA 2019



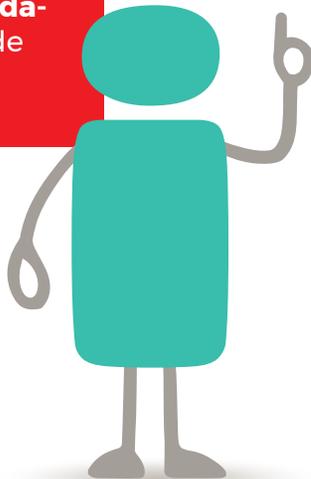


NORMA CASTRO

Les presentamos el **Informe Anual 2019**, en el cual compartimos nuestros logros. Estos resultados son **gracias a la confianza de nuestros clientes, al respaldo de Banco Santander y a la transparencia con la que hacemos las cosas en Tuio.**



En **2019** impulsamos a nuestra comunidad con una oferta de valor diferente, hoy tenemos la convicción de seguir **sembrando mejores oportunidades** en beneficio de un **mejor país.**



2019 fue un año de crecimiento y nuevos retos, pero sobre todo de aprendizaje para todos. Nos brindó la satisfacción de formar parte de la historia de miles de personas que se entregan todos los días para mejorar su vida y la de sus familias. Esto es lo que nos motiva a seguir trabajando con gran compromiso y pasión, pues sabemos que juntos vamos a llegar a más personas y seremos el impulso para que logren lo que se propongan.

En Tuio queremos seguir ofreciendo un servicio diferenciado, que nuestros productos respondan a las necesidades de nuestros clientes, además de darles herramientas que les permitirán estar mejor informados, cuidando sus finanzas personales e impulsando el crecimiento de sus negocios, esa es nuestra principal tarea. Sabemos que, ofreciendo un servicio único y un trato de igual a igual, los acom-

pañaremos en su camino para lograr una relación de beneficio mutuo, en la que todos ganamos.

Hoy en día el mercado es más competitivo y eso nos motiva a dar lo mejor de nosotros, con tecnología y un servicio de excelencia, llegaremos a más lugares de manera más eficiente.

En 2019 impulsamos a nuestra comunidad con una oferta de valor diferente, hoy tenemos la convicción de seguir sembrando mejores oportunidades en beneficio de un mejor país.

2020 será un año fundamental para seguir generando impacto social positivo en beneficio de nuestros clientes, pero sobre todo un año de consolidación para llevar más y mejores servicios a las comunidades que atendemos.

MARZO

Nuestros primeros **50,000** clientes

AGOSTO

Los primeros **100,000** créditos otorgados

OCTUBRE

Norma Castro, Directora Ejecutiva de Tuiio, recibe el reconocimiento **Leading Women Awards** de WBCSD¹

DICIEMBRE

84 espacios operando
Más de **100 mil** clientes atendidos
Más de **\$1,000 millones de pesos** acumulados en **créditos otorgados**.



2019



2017

DICIEMBRE

Tuiio inicia operaciones

DICIEMBRE 22

Primer **crédito** otorgado en Valle de Chalco al Grupo Mujeres Guerreras



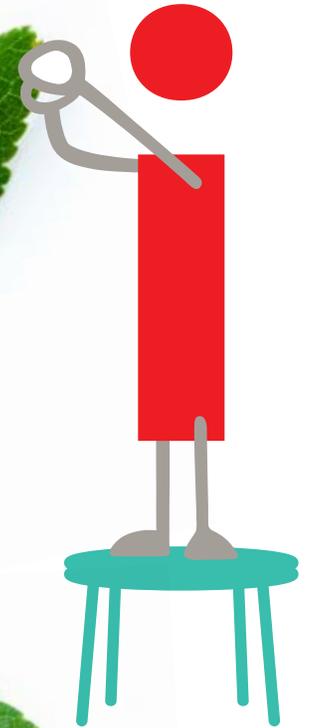
2018

AGOSTO

Nuestros primeros **10,000** clientes

DICIEMBRE

29 espacios operando



¹WBCSD: World Business Council For Sustainable Development (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Económico).



Ariadna Flores Gutiérrez
Asesor

NUESTRA RAZÓN DE SER

Hemos acompañado como aliados financieros a mexicanos emprendedores que, a través del trabajo diario, buscan mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Lo hacemos alineados a nuestros valores y manifiesto, que nos identifican como una institución financiera diferente que se distingue por buscar la inclusión financiera con cercanía y empatía con sus clientes.

PROPÓSITO

Generar impacto social positivo, real y medible, en el mayor número de personas, a través de la prestación sostenible de servicios financieros a la medida de nuestros clientes, con mejores condiciones contribuyendo al progreso de la sociedad.



VALORES

PASIÓN: trabajamos comprometidos para lograr un impacto positivo en nuestro entorno, tanto con clientes como colaboradores, amamos lo que hacemos, buscamos llevar acceso y calidad en los servicios que prestamos y trabajamos para cumplir nuestras metas.

RESPECTO: tratamos a nuestros clientes y colaboradores como desean ser tratados, somos incluyentes, sabemos escuchar y opinamos constructivamente para generar acuerdos, buscando siempre un servicio de excelencia, superando las expectativas.

COMPROMISO: sabemos que nuestros clientes y colaboradores son únicos, atendemos sus necesidades de manera personal, nos comprometemos para construir relaciones basadas en la confianza porque creemos en ellos, conocemos su potencial y sabemos que todos necesitamos un impulso para lograr nuestros objetivos.

TRANSPARENCIA: somos justos y equitativos con nuestros clientes y colaboradores, hablamos de frente y decimos las cosas claras, queremos trabajar de igual a igual.



Soy tu socio, tu compañero, tu aliado. La financiera que te escucha y que viene a cambiarte la idea que tienes de las finanzas.

MANIFIESTO

Soy una financiera diferente, de las que no hay, de las que tú quieres. La financiera que quiere hacer negocios contigo y no negocios a tu costa. Soy la financiera que **te acompaña en tu camino** y no la que te lleva por el suyo, la que piensa que hay un modo distinto de hacer las cosas, **a tu manera**.

Soy tu socio, tu compañero, tu aliado. La financiera que te escucha y que viene a cambiarte la idea que tienes de las finanzas. La que cree en ti porque sabe de lo que eres capaz. La que sabe que te necesita porque te conoce, **la que se preocupa por ti y te lo demuestra.** Soy

la financiera que **te habla de frente y en tu idioma**, el que todos entendemos y la que te dice las cosas como siempre son, aunque no siempre te gusten.

Tú y yo sabemos que tienes la solución y que solo necesitas impulso, y sabemos que **el futuro se construye desde hoy** y se conquista con esfuerzo.

Te propongo una relación de beneficio mutuo, porque **si ganas, yo gano.** Vengo a cambiar las reglas del juego, para jugar en igualdad de condiciones. **Te propongo un nuevo sistema, las finanzas de tú a tú.**

PRODUCTOS

Hay semillas que transforman vidas. En Tuiio queremos sembrar en nuestros clientes confianza, para impulsarlos a crecer y lograr las metas que se propongan, dándoles las herramientas adecuadas para apoyar su desarrollo.

Otorgamos microcréditos para capital de trabajo: **grupal, seguros, ahorro y educación financiera.**

Tu Crédito Grupal

El crédito grupal lo otorgamos a grupos solidarios, en su mayoría conformados por mujeres, que tienen una actividad productiva y requieren invertir en sus negocios para generar mayores ingresos que impacten positivamente su calidad de vida.

El crédito grupal tiene como características principales: estar conformado por un grupo de mínimo ocho integrantes, ser operado a través de reuniones presenciales y hacer pagos semanales. El ciclo del crédito es de 16 semanas y los préstamos van desde \$5,000 hasta \$57,000 pesos, con una tasa de interés del 84%.

Están dirigidos a personas con edades de 20 a 85 años, con una actividad económica productiva. El crédito grupal se ofrece a los clientes de manera directa (en su casa/negocio). El modelo de negocio consiste

en acercar nuestros productos y servicios a través de visitas a prospectos o clientes potenciales que buscan incrementar las ventas de sus negocios.

El crédito se entrega de manera individual, en una tarjeta de débito Santander, de acuerdo con la capacidad de pago de cada persona.

En el proceso de originación² de los créditos, la tecnología juega un papel fundamental para beneficio del cliente. Actualmente el proceso de originación se lleva a cabo mediante un móvil con el que nuestros coordinadores capturan la información del cliente de forma rápida y efectiva, facilitando los procesos de autorización internos.

Sandra Morales Carranza
Negocio: mercería



En los **créditos grupales** la solidaridad entre los miembros es fundamental para reducir el riesgo e impulsar el pago.



² Originación: servicios que incluyen recibir y procesar solicitudes de préstamo, aseguramiento y financiamiento del préstamo y otros servicios administrativos.

PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS



REQUISITOS:

- Conformar un grupo de mínimo **ocho** y **máximo 40** personas que se conozcan entre sí y tengan un negocio o actividad productiva.
- Los integrantes deben de tener entre **20 y 85 años** para créditos nuevos, o entre **20 y 80 años** para créditos subsecuentes.
- Puede haber un **máximo del 20%** de integrantes **hombres** en el grupo.
- Reunirse **semanalmente** con el grupo y **realizar los pagos** en cualquiera de los canales asignados.

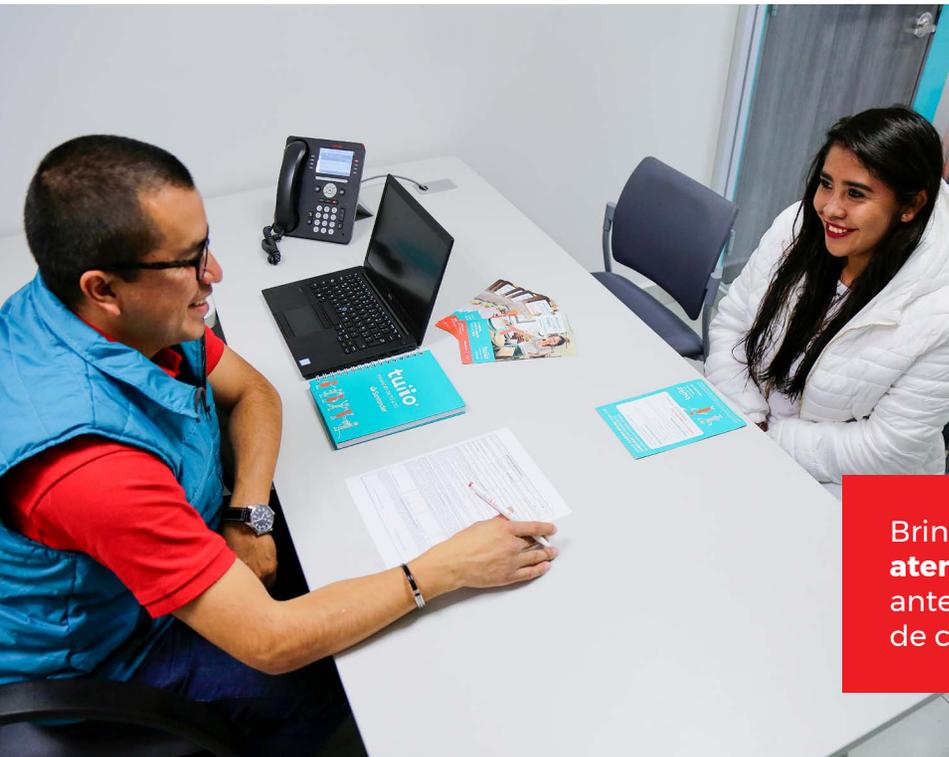
Tu Crédito Grupal

Con el crédito grupal, nuestros clientes obtienen beneficios adicionales como: **seguro de vida por \$20,000 pesos, seguro de enfermedades graves, ayuda en gastos funerarios, apertura de cuenta sin comisiones en Banco Santander, acceso a programas de desarrollo personal y familiar e incremento de montos en renovación por buen comportamiento de pago.**

Tu Crédito **Anímate**

El crédito Anímate lo otorgamos a personas que tienen créditos con otras instituciones financieras, pero que buscan **mejores condiciones y beneficios**, sin perder los que han ganado con su historial crediticio.

Con el crédito Anímate nuestros clientes obtienen beneficios adicionales como tasas de interés más bajas, nula aportación inicial, **mantenemos el monto de crédito que el cliente** tiene con otras instituciones, seguro de vida por \$20,000 pesos, seguro de enfermedades graves, ayuda en gastos funerarios, apertura de cuenta sin comisiones en Banco Santander e incremento de montos en renovación por buen comportamiento de pago.



Brindamos **asesoría y atención personalizada** antes y durante la vida de cada crédito.

REQUISITOS:

- Conformar un grupo de mínimo **seis** y máximo **40 personas** que se conozcan entre sí y tengan un negocio o actividad productiva.
- Los integrantes deben tener entre **21 y 85 años**.
- Los integrantes hombres del grupo no pueden conformar más del **40% del total**.
- Los integrantes deben pertenecer a un **grupo de la competencia**.
- Reunirse **semanalmente** con el grupo y **realizar los pagos** en cualquiera de los canales asignados.



PILOTO AHORRO

Con el objetivo de **fomentar el ahorro de nuestros clientes** y apegándonos a sus costumbres, en agosto de 2019 implementamos el proyecto piloto **Ahórralo Tuio**, una adaptación del concepto de tanda con metas financieras definidas y recompensas, dirigido a nuestros clientes de ciclo cinco o más, con máximo tres días de mora.

A lo largo del proyecto analizamos indicadores de ahorro, uso de tarjeta y uso de **Santander Móvil** en los dos grupos de participantes definidos: **grupo piloto** y **grupo control**. Los resultados demostraron que los clientes generaron un hábito de ahorro, aprendieron a usar la app Santander Móvil y se motivaron a realizar compras con tarjeta.

COBERTURA

Tenemos presencia en **17 regiones** de la República Mexicana a través de **84 espacios** (sucursales).

Nuestros **espacios** son lugares que permiten a nuestros clientes **reunirse con los integrantes de su grupo** y realizar algunas operaciones como apertura de cuentas, consultar internet y hacer movimientos en los cajeros, entre otras. Además de que cuentan con la **tecnología e infraestructura necesaria para el seguimiento de su crédito**.



REGIONES Tuio

- 1 Toluca
- 2 Chalco
- 3 Morelos
- 4 Guerrero
- 5 Puebla
- 6 Hidalgo
- 7 Veracruz-Tabasco
- 8 Chiapas Centro
- 9 CDMX
- 10 Veracruz Puerto
- 11 Querétaro
- 12 Quintana Roo
- 13 Yucatán
- 14 Chiapas Sur
- 15 Michoacán Capital
- 16 Jalisco
- 17 Oaxaca

Trabajamos todos los días como **socios, compañeros y aliados de nuestros clientes**; compartiendo conocimientos, sumando esfuerzos y habilitando herramientas para que puedan alcanzar sus **metas personales y de negocio**.

PERFIL DE NUESTROS CLIENTES

Nuestros clientes son **personas emprendedoras** que poseen un negocio propio o realizan una actividad productiva que representa la fuente principal de **ingresos para su familia**, y con la que buscan mejorar sus condiciones de vida.

Son mexicanos que viven en zonas semi rurales, urbanas o semi urbanas, con acceso limitado a la banca, que forman parte de la **base de la pirámide económica de nuestro país**. Ellos son la razón por la cual trabajamos día con día para crear nuevas opciones para estar más cerca de sus hogares y negocios; y sobre todo sembrar una cultura financiera sustentable que les permita mejorar su calidad de vida.



Verónica Villanueva Basurto
Negocio: papelería

NIVEL SOCIOECONÓMICO

Ingresos mensuales de:
\$388 a \$1,388 USD

MERCADO POTENCIAL

Escasez
5%



Alta
6.8%



En **2019** atendimos a **105,018** clientes, de los cuales **92% son mujeres**.

Como parte de la **comunidad Tuiio**, nuestros clientes cuentan con beneficios **diferenciadores, adicionales a su proceso crediticio.**



Anúncialo Tuiio: un directorio digital totalmente gratis, ubicado en nuestra página web, donde pueden anunciar su negocio y atraer nuevos clientes. Esta herramienta les permite dar mayor exposición a sus negocios, que más gente conozca sus productos y servicios.



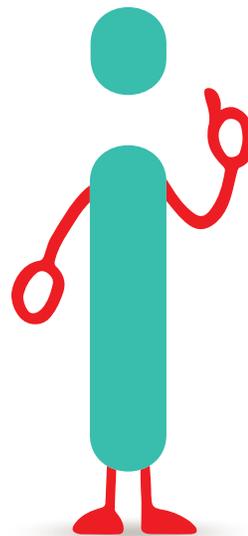
Grupo de Facebook: es un grupo cerrado al cual pueden unirse nuestros clientes para recibir beneficios, promociones y descuentos, además de seguir promoviendo su negocio entre la comunidad Tuiio.



Cursos y talleres: impartidos en nuestros espacios sobre temas relacionados con el crecimiento de su negocio.



Internet gratuito: en nuestros espacios, para que los clientes puedan navegar y realizar trámites o incluso para que sus hijos hagan tareas.



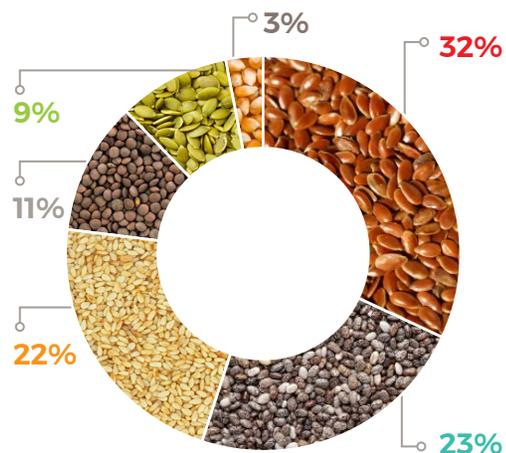
¿CÓMO RESUELVE LA POBLACIÓN MEXICANA SUS NECESIDADES FINANCIERAS?

Durante septiembre de 2019, vía whatsapp, enviamos a nuestros clientes una encuesta en línea para conocer sus capacidades financieras. Este ejercicio fue una adaptación del estudio **¿Cómo resuelve la población mexicana sus necesidades financieras?** realizado por *Insight 2 Impact* junto con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

En nuestra adaptación contamos con la participación de **8,448 personas**, equivalentes al **18%** de nuestros **clientes activos** al cierre de agosto.

Estos fueron algunos de los hallazgos **más relevantes**:

PRINCIPALES MEDIOS PARA HACER FRENTE A EMERGENCIAS O IMPREVISTOS



- AHORROS
- APOYO DE AMIGOS
- FONDO DESTINADO PARA IMPREVISTOS
- PRÉSTAMO DE ALGUNA INSTITUCIÓN
- VENTA O EMPEÑO DE ALGÚN BIEN
- NO PODRÍA PAGARLO

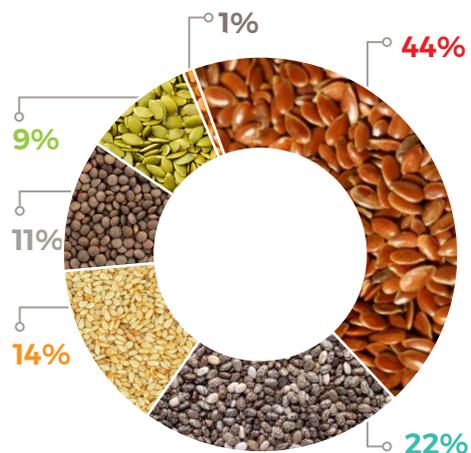
► **5** de cada **10 clientes** indican que Santander es su primera cuenta de ahorro.

► **65%** tiene de **2 a 4 créditos activos** (incluido el de Tuiio).

► **75%** no realiza un registro de gastos e ingresos familiares.

► **74%** indica no contar con dinero al término del mes, después de cubrir gastos y deudas.

PRINCIPAL CANAL DE AHORRO

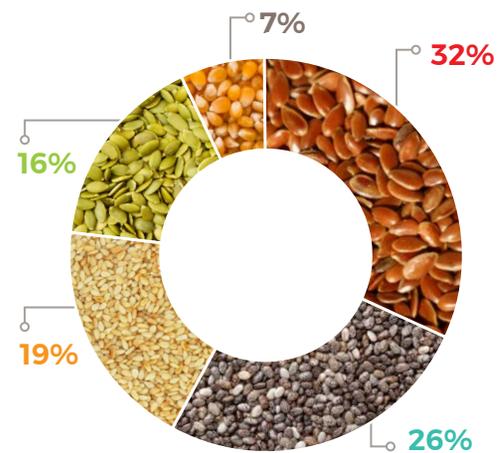


- EN CASA
- TARJETA SANTANDER
- CAJA DE AHORRO
- TANDA
- TARJETAS DE AHORRO DE OTRO BANCO
- OTRAS

► **41%** ahorran un monto promedio de **\$51 a \$100**.

► **22%** ahorran en su tarjeta Santander.

PRINCIPALES USOS DE LA TARJETA SANTANDER



- SOLO PARA ENTREGA DEL CRÉDITO
- AHORRO
- DEPÓSITO DE CLIENTES Y FAMILIARES
- PAGO EN ESTABLECIMIENTOS
- DEPÓSITOS DE DINERO DEL EXTRANJERO

► **26%** usan su tarjeta Santander para ahorrar.



HISTORIAS DE ÉXITO

Desde que iniciamos operaciones **hemos acompañado de cerca, con empatía y gran pasión**, a cada uno de nuestros clientes. Desde entonces, los **frutos de las semillas que hemos sembrado juntos** han sido de metas cumplidas y muchas historias de éxito.

Beatriz Adriana Hernández

Panadería en San Mateo Atenco, Estado de México

“Desde hace **dos años y medio que estoy con Tuiio**, me ha ido muy bien con la panadería. Gracias a los préstamos he podido comprar hornos de mejor calidad y **otras herramientas para equipar mi negocio**.

Mi sueño es poner una pastelería, **más sucursales de nuestra panadería** y que una de mis hijas pueda atender una sucursal para que no tenga que trabajar para alguien más, sino para nuestro propio negocio.

Lo que me gusta de Tuiio es que me dan una tasa muy buena, la mejor del mercado.

Además, gracias a Tuiio, ahora tengo **mi tarjeta Santander**, en donde me pueden hacer depósitos algunos clientes, amigos o familiares, y donde también **puedo empezar a ahorrar**.”



Lo que me gusta de Tuiio es que me dan **una tasa muy buena**, la mejor del mercado.”



En **2019** abrimos **96,080** cuentas bancarias en Santander.



Me ha gustado mucho la experiencia con Tuiio porque, a diferencia de otras microfinancieras, **tiene un enfoque muy claro** en los negocios.”

Jacaranda Ivonne Miranda

Venta de ropa de dama en Toluca, Estado de México

“Una vecina que tiene un negocio de juguetes me recomendó **acercarme a Tuiio para crecer mi negocio** de venta de ropa para dama, porque ya tengo 20 años que lo empecé, la verdad es que fue una excelente recomendación.

Con el crédito que me dieron en Tuiio pude invertir en la mercancía que más me hacía falta como blusas, pantalones y accesorios, además de algunas piezas de ropa para caballero. También pude cambiarme de local a uno **más amplio y mejor ubicado**. Pensando a futuro quiero cambiar la iluminación del local para que mi mercancía pueda lucir mejor.

Me ha gustado mucho la experiencia con Tuiio porque, a diferencia de otras microfinancieras, tiene un enfoque muy claro en los negocios, te prestan para que primero inviertas en tu negocio, yo totalmente vivo de aquí, gracias a eso mis hijos van a la universidad, se pagan rentas, dentista, vacaciones; **me gusta la manera de trabajar de Tuiio**.

Además, gracias a Tuiio esta es mi primera tarjeta Santander, puedo usarla para muchas cosas y también me facilitaron una terminal Santander para recibir los pagos de mis clientes. Cuando visito los espacios Tuiio **el personal es muy amable y atento** para resolver dudas, incluso me han comentado que ahí puedo tomar cursos para llevar **mejor mis finanzas y mi negocio**.”

5 de cada 10 clientes actuales obtuvieron su **primera tarjeta bancaria con Tuiio**.



María Esther Candanoza

Venta de antojitos en La Providencia, Estado de México

“Utilicé el **crédito que me dieron en Tuiio** para emprender mi negocio de comida, tuve que empezar desde cero comprando el comal y los alimentos para prepararlos.

Primero puse a la venta mi comida en un espacio prestado por mi suegro, pero **ahora rento un local** donde puedo darle más comodidad y una mejor atención a mis clientes.

Económicamente mi vida y la de mi familia han mejorado gracias a que **Tuiio me ayudó a emprender mi negocio**; con las ganancias de la venta de comida he podido sacar adelante a mis hijos en la escuela y eso me llena de orgullo.

Además, esta es la primera vez que tengo una tarjeta de banco, en mi tarjeta Santander ahora me depositan y **se me facilitan las transacciones con clientes, amigos y familia.**”



“Económicamente **mi vida y la de mi familia han mejorado** gracias a que **Tuiio** me ayudó a emprender mi negocio.”

PROTECCIÓN AL CLIENTE

Nuestra responsabilidad va **más allá de ofrecer productos y servicios financieros**. En Tuiio nos hemos comprometido para atender de forma integral a quienes se acercan con nosotros y, sobre todo, **protegerlos de malas prácticas financieras y prevenir el sobreendeudamiento**.



Por ello, llevamos a cabo distintas acciones de protección del cliente.

- ▶ Certificamos a nuestros colaboradores en servicio al cliente.
- ▶ Capacitamos a nuestros líderes en principios de protección al cliente.
- ▶ Evaluamos a nuestros clientes para evitar el sobreendeudamiento.
- ▶ Ofrecemos una de las tasas más competitivas del mercado.
- ▶ Diseñamos opciones diferenciadas para atender sus necesidades.

- ▶ Brindamos atención personalizada y seguimiento a su comportamiento crediticio.
- ▶ Contamos con reglas claras para facilitar el cumplimiento de sus pagos.
- ▶ Ponemos a disposición de nuestros clientes herramientas tecnológicas que facilitan su interacción con Tuiio.
- ▶ Impulsamos la atención de la fuerza comercial de Santander para lograr la inserción de nuestros clientes a la banca tradicional.

Para casos en los que nuestros clientes tengan dudas de algún servicio o quieran hacer algún comentario, ponemos a su disposición nuestro **call center** y el **correo electrónico**:



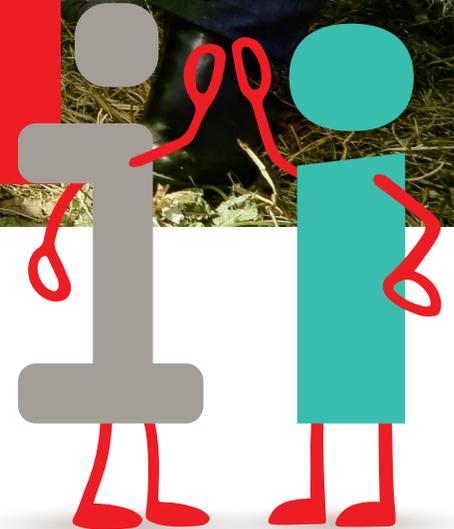
55 5169 4363



servicioalcliente@tuiio.com.mx



Nuestro principal objetivo es **generar impacto social** e **impulsar el crecimiento de nuestros clientes.**



NUESTROS COLABORADORES

Trabajar en Tuiio es sinónimo de progreso para las comunidades a las que servimos, ya que nuestros **más de 800 colaboradores** contribuyen todos los días para sembrar en nuestros clientes y sus familias una mejor calidad de vida y una cultura financiera saludable.

En Tuiio, ofrecemos **más que servicios financieros**, quienes colaboramos en este proyecto, nos entregamos con pasión y trascendemos cuando **vemos realizadas las metas de nuestros clientes.**

NÚMERO DE COLABORADORES

POR GÉNERO



TOTAL 817

El 100% de nuestros colaboradores **trabajan en jornada de tiempo completo.**



POR REGIÓN

REGIÓN	NÚMERO DE COLABORADORES
Chalco	40
Toluca	30
Morelos	36
Guerrero	43
Puebla	31
Hidalgo	38
Chiapas Centro	36
Veracruz/ Tabasco	40
CDMX	18
Veracruz Puerto	6
Chiapas Soconusco	4
Mérida	4
Quintana Roo	5
Oaxaca Istmo	6
Michoacán	6
Querétaro	4
Guadalajara	6
Corporativo	52

Tuiio también ofrece un **ambiente de trabajo colaborativo**, crecimiento a través de la capacitación, oportunidades de desarrollo profesional, así como una serie de beneficios que permiten a nuestros colaboradores **entregar lo mejor de ellos para servir a la sociedad mexicana.**

RICARDO ORTIZ

Asesor de crédito
1 año en Tuiio

“Yo empecé a trabajar en Tuiio por recomendación de una gerente, me contactaron y me hicieron una propuesta que me llamó la atención, entre otras cosas, por saber que tenía **el respaldo de Santander.**

Lo que más me gusta de este trabajo es **la interacción que tenemos con los clientes** porque conoces sus actividades económicas, eres parte del crecimiento de sus negocios e incluso llegas a generar **lazos de amistad.**

Al trabajar en Tuiio te das cuenta de que en realidad sí puedes ayudar a la gente y eso te llena de satisfacción.

Me gusta que en Tuiio nos brindan **beneficios que no en todas las empresas te dan**, como seguro de gastos médicos.”



Al trabajar en Tuiio te das cuenta de que en realidad **sí puedes ayudar a la gente.**”



NUESTRO EQUIPO: TALENTO Y COMPROMISO

Trabajamos con un **equipo diverso e incluyente** para fortalecer las capacidades de nuestros colaboradores y mejorar la comprensión de nuestros clientes. **Las diferentes ideas y formas de pensar se complementan y enriquecen** la manera en la que ofrecemos nuestros servicios financieros.

COLABORADORES POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

CATEGORÍA LABORAL	MUJERES	HOMBRES
Administrativos (staff)	16	19
Analistas administrativos (red comercial)	71	14
Asesores	177	292
Coordinadores sucursal (red comercial)	46	68
Directores (staff)	3	3
Gerentes (red y staff)	27	65
Regionales	3	13
TOTAL	343	474



COLABORADORES POR CATEGORÍA LABORAL, GÉNERO Y EDAD

CATEGORÍA LABORAL	< 30 años	< 30 años	Entre 31 y 50 años	Entre 31 y 50 años	> 51 años	> 51 años
Administrativos (staff)	5	3	11	14	0	2
Analistas administrativos (red comercial)	34	7	37	7	0	0
Asesores	71	157	100	126	6	9
Coordinadores sucursal (red comercial)	6	23	39	43	1	2
Directores (staff)	0	0	1	2	2	1
Gerentes (red y staff)	4	6	22	56	1	3
Regionales	0	0	3	12	0	1
TOTAL	120	196	213	260	10	18

■ Mujeres
■ Hombres

NUESTRO EQUIPO: TALENTO Y COMPROMISO



NUEVAS CONTRATACIONES

En Tuiio buscamos atraer y **retener al mejor talento**, con personas comprometidas con nuestro propósito. Durante 2019, contratamos a **643 personas** bajo un proceso incluyente y **sin distinción por condiciones de género, raza, ideología o cualquier otra condición social.**

POR GÉNERO



TOTAL 643

POR GÉNERO Y EDAD

EDAD	HOMBRES	MUJERES
18-30 años	169	95
31-50 años	197	161
+51 años	14	7
TOTAL	380	263

YO SOY UN LÍDER TUIIO

El liderazgo es clave en la cultura Tuio, todos somos líderes desde el puesto en el que nos desempeñamos y estamos comprometidos con nuestro trabajo y con las personas que nos rodean, **siempre mostrando una actitud alineada a nuestros valores.**

Para empoderar a nuestro equipo desde el rol que desempeñan, definimos los **10 comportamientos del líder Tuio.**



- 1 Soy respetuoso con mi equipo de trabajo.**
 - ▶ Trato a los demás como me gustaría ser tratado y evito los favoritismos.
 - ▶ Soy empático y valoro las ideas de las personas.
- 2 Doy retroalimentación a tiempo.**
 - ▶ Busco una mejora continua de mi equipo.
 - ▶ Mantengo una comunicación constante y transparente con cada integrante del equipo.
- 3 Reconozco el buen trabajo de mi equipo.**
 - ▶ Los motivo para alcanzar las metas.
 - ▶ Celebro sus logros.
 - ▶ Agradezco su compromiso.
- 4 Apoyo a mi equipo cuando las cosas no salen bien.**
 - ▶ Estoy con mi equipo en las buenas y en las malas.
 - ▶ Me comprometo con ellos para lograr un objetivo en común.
- 5 Siempre estoy disponible para mi equipo.**
 - ▶ Organizo mis actividades para tener tiempo disponible para mi equipo.
 - ▶ Los escucho y estoy atento a sus necesidades.
- 6 Me involucro en las tareas que le dejo a los demás.**
 - ▶ Delego las actividades a mi equipo y soy su sistema de soporte.
 - ▶ Participo activamente en sus actividades.
- 7 Escucho con atención las necesidades de mi equipo.**
 - ▶ Cada integrante me importa y se lo demuestro.
 - ▶ Estoy al pendiente de sus necesidades personales y profesionales.
- 8 Valoro el talento de las personas y fomento su crecimiento.**
 - ▶ Reconozco las capacidades y conocimientos de mi equipo.
 - ▶ Promuevo el crecimiento de las personas.
- 9 Muestro generosidad y humildad con las personas.**
 - ▶ Comparto con los demás mis conocimientos y experiencia.
 - ▶ Reconozco mis fortalezas y debilidades.
 - ▶ Soy congruente en mi forma de pensar y actuar.
- 10 Estoy comprometido al máximo con mi cliente.**
 - ▶ Me debo a mi cliente y doy lo mejor de mí para servirlo.
 - ▶ Entiendo las necesidades de mi cliente y busco soluciones.

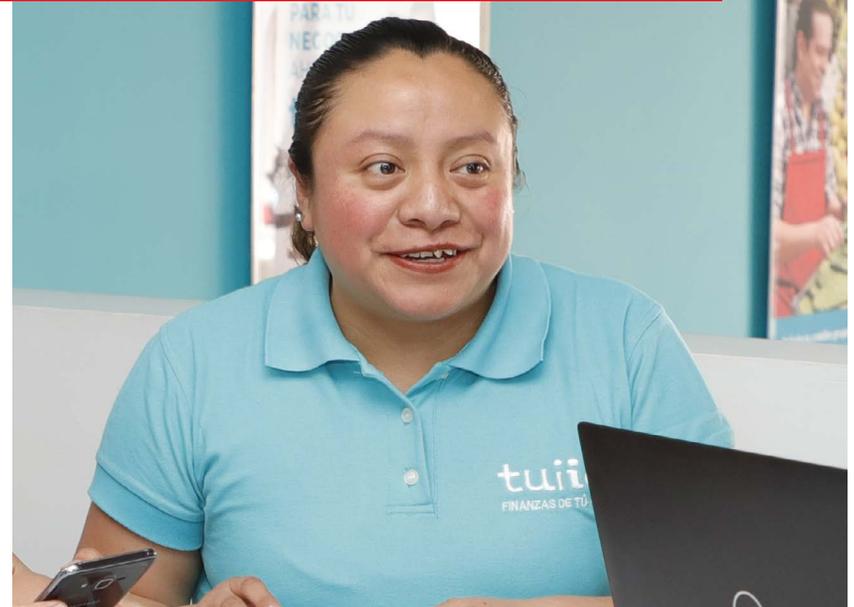
KARINA DÍAZ

Colaboradora
1 año en Tuiio

“Quise entrar a Tuiio porque **me encantan las microfinanzas** y porque sé que es una empresa sólida que me genera confianza y que sé que tiene mucha experiencia porque cuenta con el respaldo de Santander.

Hoy estoy **muy a gusto con la empresa**, con los jefes y con las personas, aquí es un **ganar-ganar para todos**, si puedo apoyar a mis compañeros con mucho gusto lo hago.

Como colaboradora quiero lograr un **crecimiento personal y profesional**, algo estable, me gustaría aspirar a una gerencia de sucursal.”



En nuestros espacios y oficinas corporativas vivimos un **clima laboral respetuoso**, excelentes condiciones de trabajo, un entorno seguro y sueldos competitivos, los cuales nos permiten desarrollarnos y **entregar la mejor versión de nosotros mismos**, con oportunidades para crecer y beneficios únicos que hacen la diferencia.

También brindamos beneficios adicionales como: **permisos con goce de sueldo para atender temas personales, por matrimonio civil, fallecimiento de algún familiar, adaptación de hijos a la guardería y cumpleaños de hijos**. Para el permiso parental por nacimiento o adopción, las mamás cuentan con seis semanas de permiso con goce de sueldo y los papás 10 días hábiles.

BENEFICIOS DE COLABORAR EN TUIIO

BENEFICIO	PERMISO
Papá biológico o por adopción	10 días hábiles
Mamá biológica o por adopción <small>*Si el bebé nace con alguna discapacidad o requiere hospitalización</small>	6 semanas con goce de sueldo <small>*hasta 8 semanas</small>
Matrimonio civil	3 días hábiles
Fallecimiento de familiar directo	3 días hábiles
Para varones, fallecimiento de la madre de su hijo o hija durante el parto	15 días hábiles
Proceso de adaptación de hijos a la guardería	3 días hábiles
Cumpleaños de hijo(s)	Tarde libre
Intervención quirúrgica, enfermedad grave o accidente de cónyuge, hijo(s), padre o madre	Prioridad para programar 5 días hábiles de vacaciones
Asuntos personales	2 días hábiles al año

Los días de permiso con goce de sueldo pueden ser distribuidos en fracciones de medio día.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Contar con una plantilla preparada para atender las **inquietudes de nuestros clientes**, así como los retos del sector financiero, es una prioridad para nosotros. Para lograrlo invertimos en la **capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores**, no solo para el sector de las microfinanzas, sino también en regulaciones, **servicio al cliente y cultura Tuiio**.



En 2019 se capacitaron a **todos los colaboradores**.

Aunado a lo anterior, promovemos la **autorrealización y el autodesarrollo** de nuestros colaboradores mediante la plataforma **Academia MX**, una experiencia de **aprendizaje en línea** que pone a su disposición Tuiio y Santander a cualquier hora, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo. En Academia MX nuestros colaboradores pueden encontrar **una amplia oferta de cursos Santander**:

- ▶ Cómo aprender en Academia MX
- ▶ Liderazgo
- ▶ Cultura de riesgos
- ▶ Diversidad e inclusión
- ▶ Micro y macroeconomía
- ▶ Negociación
- ▶ Trabajo en equipo
- ▶ Orientación al cliente
- ▶ Comunicación
- ▶ Negocios PYME
- ▶ Ética en los negocios
- ▶ Contabilidad
- ▶ Crédito comercial
- ▶ Sistema financiero
- ▶ Orientación a resultados

Capacitamos al **100% de nuestros colaboradores** en diferentes temas que apoyan el desempeño de sus funciones y su desarrollo personal y profesional.

TEMA DE CAPACITACIÓN	Hombres capacitados	Mujeres capacitadas	Horas totales de capacitación
Cultura Tuiio Santander	469	316	666
Productos: grupal, anímate y seguros	469	316	1,110
Proceso, sistema Cobis y metodología Tuiio	469	316	1,776
Crédito individual revolvente	61	19	48
Apertura N4 ³	3	27	9
Reglas de buró 2019	61	19	48
Crédito individual revolvente presencial	3	5	12
Incentivos 1 y 2 ⁴	458	306	96

³ N4 es el nivel de una de las cuentas que ofrecemos a nuestros clientes.

⁴ Incentivos 1 y 2 es el plan de incentivos mediante el cual nuestros colaboradores pueden obtener su bono por productividad.

Para garantizar que **nuestros colaboradores cuentan con el perfil necesario** para atender a nuestros clientes y poder identificar **áreas de oportunidad en el desarrollo de sus competencias**, evaluamos sus conocimientos teóricos y técnicos, mediante pruebas de opción múltiple en varios formatos.

CATEGORÍA LABORAL	Hombres evaluados	Mujeres evaluadas
Administrativos (staff)	2	1
Analistas administrativos (red comercial)	5	39
Asesores	315	221
Coordinadores oficina servicio (red comercial)	71	35
Directores (staff)	1	-
Gerentes (red y staff)	64	17
Regionales	11	3



EFRÉN GONZÁLEZ

Coordinador
2 años en Tuiio

“Conocí Tuiio porque mi cuñada me invitó a entrar a trabajar como asesor, me hicieron **una propuesta muy interesante** y decidí entrar. Por los resultados que entregué en mi trabajo pude ascender de puesto de asesor a coordinador.

Actualmente **me siento muy querido por la empresa**, me han tratado bien y disfruto mi trabajo.

Mi meta al interior de Tuiio es aprender mucho, llenarme de experiencia en este puesto y conocer de liderazgo para darle un **buen trato a nuestros clientes**.

Otra de las cosas que me gustan de trabajar en esta empresa, es que realmente se preocupan del **balance trabajo-familia**, en Tuiio nos invitan a que pasemos tiempo con nuestras familias ofreciéndonos distintas alternativas como tardes o días libres y vacaciones.”

PROGRAMA MEJOR COLABORADOR DEL MES

En Tuiio sabemos que para mantener a nuestros colaboradores motivados para desempeñar su labor, es fundamental **promover una cultura de reconocimiento**, en la cual se destaque el logro de objetivos y ser ejemplo de la vivencia de nuestros valores. El reconocimiento mensual al **mejor colaborador** nos ayuda a identificar -bajo indicadores comerciales y de cumplimiento de **metas internas, asistencia, puntualidad y valores**- a aquellos colaboradores destacados.



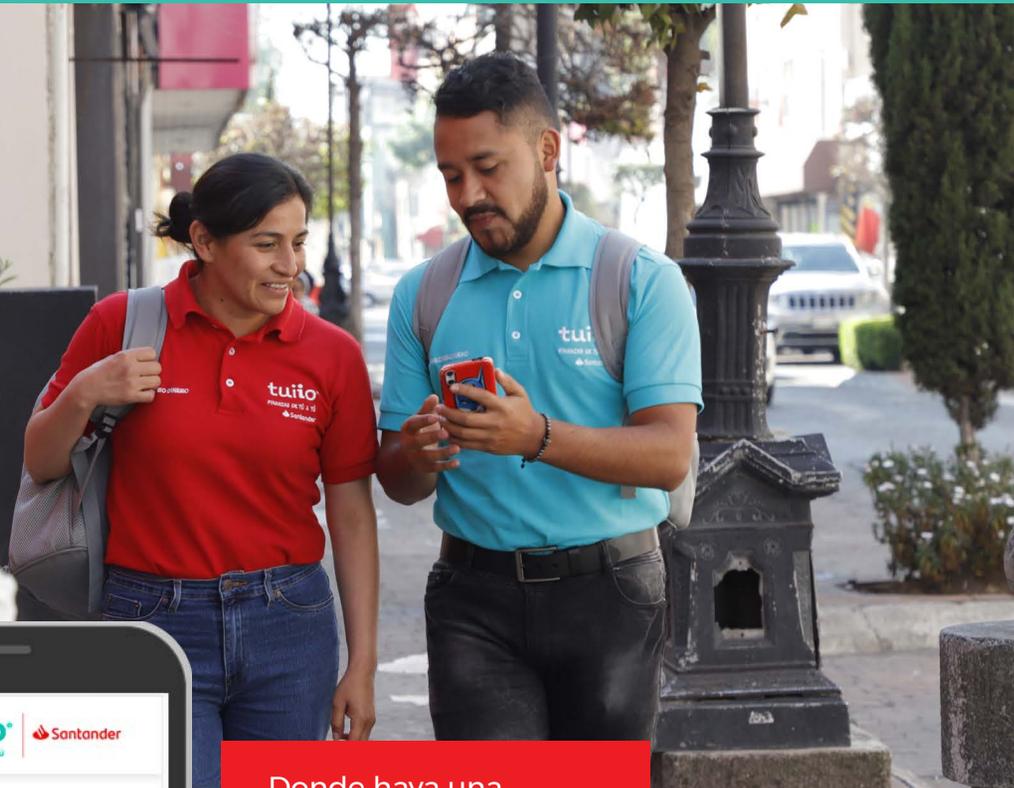
En 2019 evaluamos a **785 colaboradores** en habilidades técnicas.

EXCELENTE SERVICIO



Aquellos que logran marcar una diferencia con su **actitud y excelente trabajo** son reconocidos de forma local en sus espacios de trabajo y los mejores **participan en una experiencia única en la ciudad de México**, en la que tienen oportunidad de convivir con nuestros Directivos, **conocer las oficinas corporativas** y divertirse en alguna actividad de esparcimiento.



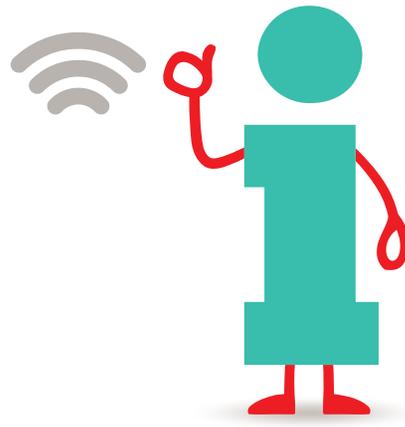


La vocación social de todos los que trabajamos en Tuiio tiene como fin **apoyar a nuestros clientes** a que mejoren su vida, pero esto no sería posible sin el respaldo de herramientas **tecnológicas e innovadoras** para **agilizar nuestras operaciones** internas y la interacción con nuestros clientes.

Desde el origen de Tuiio, la tecnología ha sido una prioridad, a través de ella buscamos **llevar servicios financieros más accesibles** y con mayor rapidez a nuestros clientes.



Donde haya una **conexión de internet**, está Tuiio al servicio de nuestros clientes.



La inclusión digital permite que las personas, que por diversas circunstancias tienen acceso limitado a la banca, puedan acceder a mejores oportunidades. Por esto la tecnología es crucial para nuestro negocio, ya que también nos permite ofrecer nuestros servicios a un bajo costo para el usuario final.

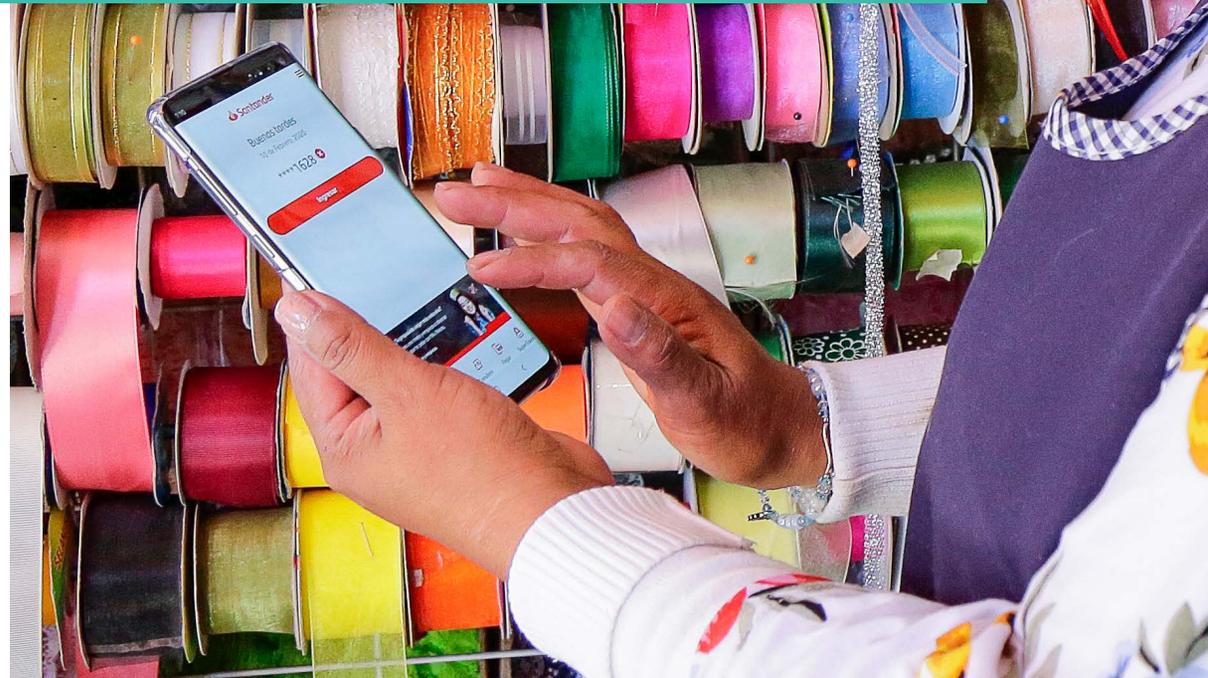
Diseñamos la app gratuita **Tuiio Móvil**, disponible en sistema Android, que además de ser una herramienta sencilla que facilita las transacciones, es un gran diferenciador con nuestros competidores.

Esta aplicación nace de la oferta de un nuevo producto innovador en el segmento, el cual llamamos “**Línea de crédito revolvente**”, con el que se puede disponer del crédito en el momento que el cliente lo desee y desde la comodidad de su negocio u hogar.

A través de la **app**, nuestros clientes pueden tener el control de su crédito, revisar sus movimientos y saldos en tiempo real, disponer de incrementos en su línea de crédito, autorizar y disponer de su crédito de forma ágil.

Adicionalmente, en **2019 desplegamos canales de pago** para facilitar la transaccionalidad para nuestros clientes, quienes pueden hacerlo en ventanillas de Santander, a través de la **banca electrónica**, medios de pagos móviles Elavon y en las cadenas de tiendas OXXO.

Tenemos como **objetivo para 2020** que todos nuestros procesos de originación sean **paperless**.



Por otro lado, aprovechamos la tecnología para agilizar **procesos internos como la apertura de cuentas** y el **proceso de originación**, para que sean realizados por nuestros asesores a través de un móvil, y así poder impactar positivamente el medio ambiente, reduciendo de forma considerable el uso de papel en las transacciones.

Actualmente, debido al cumplimiento regulatorio, algunos documentos generados en el proceso de originación se tienen que firmar en papel, no obstante, en Tuiio tenemos como **objetivo para 2020** que todos nuestros procesos de originación sean **paperless**.

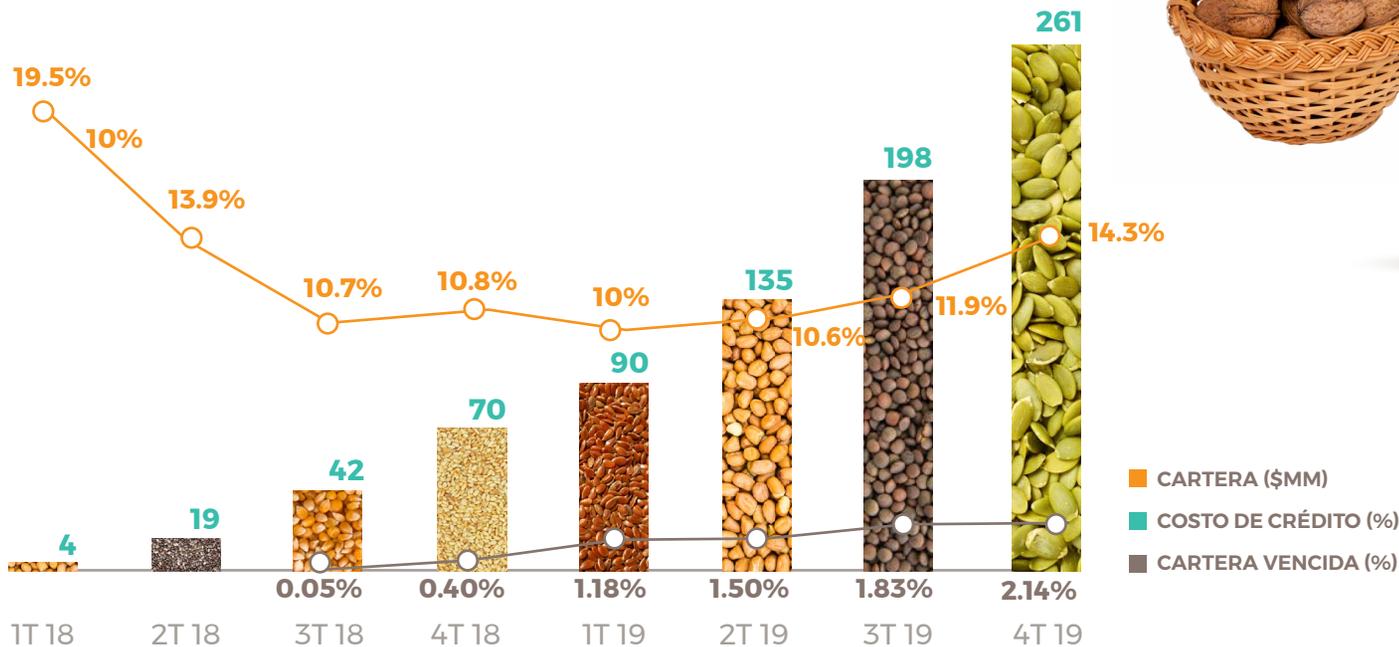
Tenemos el gran reto de seguir haciendo más eficientes nuestros procesos **a través del uso de la tecnología**, para llevar nuestros productos de una manera más ágil a nuestros clientes.

Como cualquier organización, en Tuiio estamos expuestos a distintos riesgos internos y externos generados en nuestra operación o por las relaciones que mantenemos con diversos grupos de interés. Es por esto que, para garantizar la seguridad y funcionalidad de nuestra operación diaria, identificamos, analizamos y evaluamos los principales riesgos a los que podríamos enfrentarnos.

Al respecto contamos con políticas de admisión de crédito definidas de acuerdo con el perfil y segmento de los clientes que atendemos, las cuales incluyen filtros en buró de crédito, verificación domiciliaria y un estricto seguimiento a la metodología grupal. Asimismo, **monitoreamos permanentemente el desempeño de la cartera de crédito.**

En 2019 otorgamos **171,711 créditos** con un **monto de crédito promedio de \$6,760**, además logramos un **índice de cartera vencida de 2.14%**.

CARTERA, COSTO DE CRÉDITO Y CARTERA VENCIDA



Nuestros clientes **nos importan y se los demostramos**. En Tuiio queremos ser un **agente de cambio positivo para ellos, sus familias** y las comunidades en donde estamos presentes.

El **45% de nuestros clientes** nunca había utilizado un cajero, gracias a nuestro programa de **Educación Financiera de Tuiio**, hoy pueden hacer uso de ellos.

SALUD FINANCIERA

Comprometidos con la salud financiera de nuestros clientes, **ofrecemos herramientas y materiales de apoyo** que les permiten evaluar su capacidad de pago para tomar la mejor decisión al adquirir un servicio financiero.

Asimismo, les ofrecemos oportunidades de capacitación en temas como: **finanzas personales, capacidad de pago, prevención del sobreendeudamiento y desarrollo tecnológico y empresarial.**

En 2019:

- ▶ **4,300 clientes** tomaron el programa de Educación Financiera sobre finanzas saludables.
- ▶ Registramos **57,600 visualizaciones** de las cápsulas de Educación Financiera sobre el buen manejo de los negocios.
- ▶ **7,400 clientes** participaron en la campaña de **Educación Financiera** con enfoque en el ahorro.

Aprovechando que en muchas ocasiones **nuestros clientes son acompañados por sus hijos**, en los espacios Tuiio contamos con el programa **Guardianes del ahorro**, mediante el cual transmitimos temas de ahorro de forma simple, **logrando impactar a 2,100 niños y niñas.**

Desarrollamos el curso virtual **Tuiio por tu Salud Financiera** para nuestros clientes, mediante el cual los certificamos en finanzas personales y uso de los servicios financieros. Este año, **21,800 clientes** realizaron el curso.

La **tecnología** es uno de los componentes más **importantes para la inclusión financiera**, por ello brindamos a nuestros clientes asesoría para el uso de nuestros servicios a través de simuladores de transacciones en **cajeros ATMs**, apertura de correo electrónico y de **cuenta Santander**, así como de aplicaciones que pueden utilizar desde su celular o en nuestros espacios.



La semilla de un **futuro financiero sustentable** se siembra en casa, en Tuiio promovemos la salud financiera de nuestros colaboradores para que, de primera instancia, sean ellos quienes reconozcan la **importancia de cuidar sus finanzas, administrar su dinero y ahorrar** para hacer un **mejor uso de los recursos que reciben por su trabajo**.

En 2019 organizamos un reto de salud financiera con **nuestros colaboradores**.

En 2019 organizamos un **reto de salud financiera con nuestros colaboradores** en el que se les invitó a ahorrar, durante 60 días, una cantidad diaria dentro de una alcancía y establecer un árbitro (algún amigo o familiar) para ayudarlos a cumplir la meta. El objetivo era lograr un ahorro que al término de los **60 días** pudieran depositar en una cuenta de ahorro y generar un hábito que les permita replicar el proceso para generar cada vez un ahorro mayor.

También tenemos **campañas permanentes con consejos** para evitar gastos hormiga, controlar gastos e ingresos, alternativas de ahorro, hábitos financieros y uso de las tarjetas de crédito, entre otros temas.

De esta forma no solo contribuimos a la inclusión financiera de nuestros clientes, sino también de **nuestros colaboradores, impulsando su crecimiento financiero** y ayudándoles a alcanzar sus metas personales.



TÚ SABES ¿QUÉ ONDA CON TUS FINANZAS?



Se extiende el plazo para certificarte, tienes hasta el viernes 24 de mayo.

RECUERDA QUE ES OBLIGATORIO.

Para tomar al curso, deberás ingresar a la siguiente liga:
<https://santander-learning.csod.com/client/santander-learning/default.aspx>

Si no tienes tu usuario n, ingresa a esta liga para obtenerlo:
<http://msprod1.mx.bsch:81/portalFD/reportal/index.htm>

tuiio®

FINANZAS DE TÚ A TÚ



RANKING DE SALUD FINANCIERA

En cada uno de nuestros espacios invitamos a nuestros clientes para que tomen la certificación **Por Tu Salud Financiera**, utilizando las **tabletas e internet** que ponemos a su disposición **con el apoyo de nuestros asesores**.

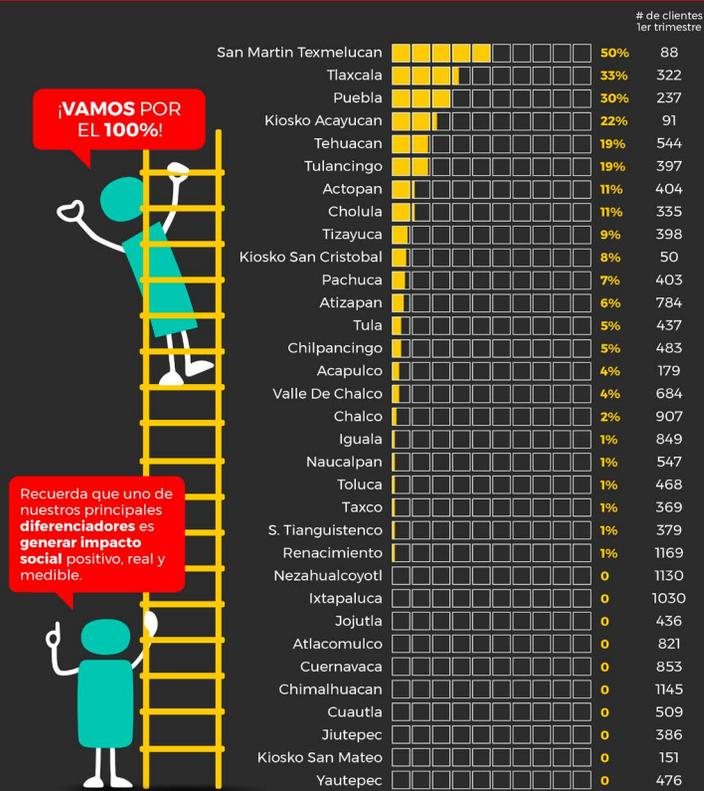
Para evaluar el porcentaje de avance en la certificación de los clientes e incentivar a que todos se sumen, de manera mensual compartimos con nuestros asesores un **ranking de salud financiera**.



POR TU SALUD FINANCIERA

RANKING DE CLIENTES CERTIFICADOS (Enero - Marzo 2019)

Conoce el avance que lleva tu espacio en el primer trimestre del año e impulsa a tus clientes a certificarse.



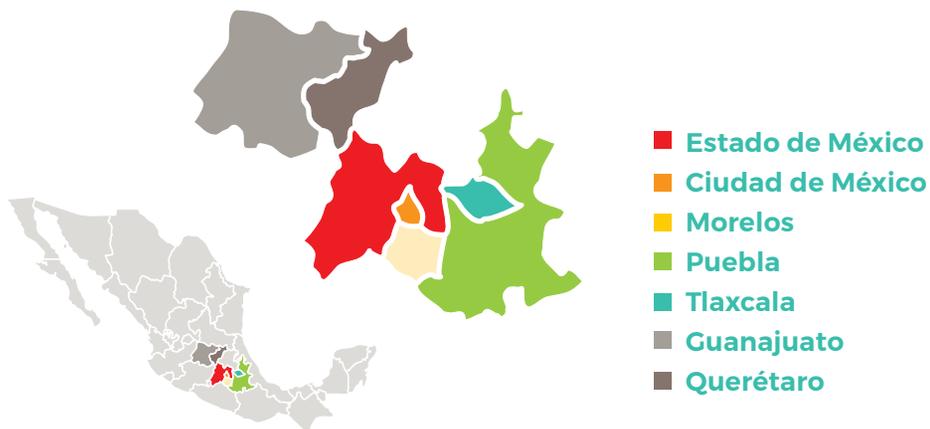
CINE MÓVIL TUIIO

Con el objetivo de promover la **integración familiar**, **fomentar la educación financiera** y el **posicionamiento de nuestra marca** en un ambiente sano y de convivencia, en alianza con Mastercard lanzamos cine móvil, **una experiencia de cine al aire libre** que llevamos a comunidades de bajos recursos, sin costo para los asistentes.

Además de la proyección de la película, realizamos dinámicas de entretenimiento como **concursos de baile y juegos de destreza**, donde los participantes pueden ganar premios promocionales con el tema central de educación financiera.

En los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019, realizamos **34 eventos**, distribuidos en **siete estados de la República Mexicana**, en los que se reforzaron mensajes de **ahorro y buen uso de la tarjeta de débito**, contando con la participación de **12,785 personas**.

Estados en donde cine móvil estuvo presente:



SEMANA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Del **10 al 13 de octubre de 2019**, en conjunto con Santander, participamos en la Semana Nacional de Educación Financiera en la Ciudad de México, evento en el que dimos a conocer a **padres de familia, estudiantes y profesores** la importancia de desarrollar capacidades financieras suficientes para **administrar y aprovechar de la mejor manera sus recursos económicos**.

En nuestro *stand* aplicamos la dinámica “**Tuiio Construyendo tus Finanzas**”, en la que los participantes tenían que sumar dinero a su cuenta utilizando una **pantalla táctil** para recolectar el dinero y/o gastos que al seleccionarlos sumaban o restaban puntos.

Al final de la semana registramos una afluencia de **7,735 participantes en esta dinámica**.



INICIATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Promovemos una **cultura de servicio a los demás** para mejorar el entorno de las personas y las comunidades.

Para lograr un mayor impacto, trabajamos con organizaciones de la sociedad civil, expertas en las causas que apoyamos, y con comunidades cercanas a través de nuestro programa de voluntariado **Tuiio por la comunidad**, en el que llevamos a cabo iniciativas que contribuyen a **mejorar la calidad de vida de muchos mexicanos bajo tres líneas de acción:**

- Por los demás
- Por el medio ambiente
- Por una cultura de ahorro

Para poder enfocar esfuerzos y atender causas específicas de acuerdo con las necesidades de cada comunidad, los equipos de los espacios eligieron la línea de acción en la que apoyarían:

- 1 **Por los demás** (#Tuiioapoyamos). El espacio selecciona una fundación cerca de su comunidad para convivir y brindar apoyo en especie.
- 2 **Por el medio ambiente** (#equipoTuiio). Se invita a la familia de los colaboradores a participar en actividades a favor del medio ambiente, fomentando la unión y el trabajo en equipo.
- 3 **Por una cultura de ahorro** (#Tuiioahorramos). Los colaboradores organizan en el espacio una plática a la comunidad sobre temas de ahorro y educación financiera.



Sembramos **semillas que dan frutos.**

Durante 2019, más de **700 colaboradores** brindaron voluntariamente su tiempo, talento y experiencia.

Adicional a ello, participamos en el **bazar ecológico que organiza de manera anual el Corporativo Santander**, en donde tuvimos como invitados a cinco clientes Tuiio, quienes tuvieron la oportunidad de vender sus productos a los colaboradores y visitantes del corporativo. Esta experiencia fue de **gran valor para los participantes**, pues pudieron exponer sus productos e incrementar sus ventas los dos días en los que participaron.

ÉTICA EMPRESARIAL

Operamos de acuerdo con la filosofía empresarial de **Grupo Santander**, con apego a la normatividad vigente en México, así como con los estándares más estrictos de ética.

El documento que sustenta nuestra actuación es el **Código General de Conducta (CGC) de Santander**⁶, el cual solicitamos que nuestros colaboradores firmen de conocimiento cuando ingresan a la empresa.

Este código establece **seis principios y ocho comportamientos** esperados por parte de todos **nuestros colaboradores**.



PRINCIPIOS

IGUALDAD

de oportunidades y no discriminación.

RESPECTO

a las personas - Derechos Humanos.

CONCILIACIÓN

del trabajo y la vida personal.

PREVENCIÓN

de riesgos laborales.

PROTECCIÓN

del medio ambiente y políticas de responsabilidad socioambiental.

DERECHOS

colectivos.

COMPORTAMIENTOS



⁶Consulta el Código General de Conducta (CGC) de Santander en: <https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%AADticas/do-C%C3%B3digo%20general%20de%20conducta-es.pdf>

Para reforzar el **contenido del código** y otros temas éticos, cada año **nuestros colaboradores** deben aprobar un **curso obligatorio**.

En caso de incumplimientos al **CGC**, ponemos a disposición de los colaboradores, excolaboradores y proveedores nuestra **Línea Ética**, una vía de denuncia anónima y confidencial con distintos canales de comunicación como sitio web, teléfono, una app, chat online y por e-mail.

-  www.lineaetica.net
-  01 800 999 ETICA (38422)
-  App EthicsGlobal
-  Chat en la página web
-  denuncia@lineaetica.net

Todos estos canales son operados por **EthicsGlobal**, una entidad externa a **Tuio y a Banco Santander**, por lo que los denunciadores se pueden sentir seguros de que no habrá repercusiones sociales o profesionales.



GOBIERNO CORPORATIVO

El éxito que hemos tenido como entidad financiera, al igual que el valor que hemos generado en nuestros clientes, colaboradores y otros grupos de interés, se debe en gran medida a las buenas prácticas de gobierno corporativo que llevamos a cabo en Tuiio, en donde la transparencia, la experiencia y la confianza han sido la clave para la correcta toma de decisiones y la gestión de nuestras operaciones.

El máximo órgano de gobierno en Tuiio es nuestro **Consejo de Administración**, el cual está conformado por 10 profesionales que se eligen por su amplia trayectoria en la industria y por contar con reconocimiento internacional. Cinco de ellos son independientes.

Cada **tres meses** se llevan a cabo las sesiones del **Consejo de Administración**.

CONSEJEROS NO INDEPENDIENTES

Didier Mena Campos	Presidente/Propietario
Jorge Alberto Zenteno Cervantes	Propietario
Francisco Jesús Moza Zapatero	Propietario
Ricardo Alonso Fernández	Propietario
Norma Angélica Castro Reyes	Directora General

CONSEJEROS INDEPENDIENTES

Victor Barallat López
José Manuel Rostro Díaz
Fernando Benjamín Ruíz Sahagún
Luca Torre
Gabriela Zapata Álvarez



A su vez, para poder cumplir con sus funciones, el Consejo de Administración se apoya de **tres comités**.



PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN **DIDIER MENA CAMPOS**

Se incorporó a Santander México en 2016 como Director General Adjunto de Finanzas. Es miembro del Consejo de Administración de Santander México desde julio de 2018 y Presidente del Consejo de Administración de Santander Inclusión Financiera desde la incorporación de la sociedad en agosto de 2017.

Cuenta con 26 años de experiencia profesional, en gran medida, en el sector financiero. Trabajó 10 años en Credit Suisse en operaciones de emisión de deuda, capital y fusiones y adquisiciones para instituciones financieras en América Latina.

Inició su vida profesional en 1994 en BBVA Bancomer en donde trabajó por 6 años y participó en las transacciones estratégicas que se realizaron en 1999 y 2000. Didier Mena es Licenciado en Economía por el ITAM y cuenta con una maestría en administración (MBA) por Boston University.

DIRECTORA EJECUTIVA DE INCLUSIÓN FINANCIERA **NORMA ANGÉLICA CASTRO REYES**

En el 2016 asumió la Dirección Ejecutiva de Inclusión Financiera de Santander México, iniciativa que contribuye a la inclusión y el empoderamiento financiero de personas de bajos ingresos, teniendo a su cargo un equipo de más de 800 personas. Norma tiene veintiocho años de experiencia en el Sector Financiero, la cual abarca: regulación, riesgos, desarrollo y crecimiento de negocios e inclusión financiera.

Antes de asumir este reto fue Directora General de FINSOL, donde logró consolidar los servicios de esta institución a favor de miles de microempresas en México, Brasil y Argentina.

Norma Castro es Licenciada en Contaduría Pública, experta en la industria de las microfinanzas, colaboró también por seis años en el área de Control de Riesgos de Banorte y previamente por tres años en la Comisión Nacional Bancaria y de Valores como auditora.

ESTADOS FINANCIEROS



tuiio[®]

FINANZAS DE TÚ A TÚ

 Santander

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

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Santander Inclusión Financiera, S. A. de C. V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada, Grupo Financiero Santander México (la SOFOM) que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2019 y los estados de resultados, de variaciones en el capital contable y de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos de Santander Inclusión Financiera, S. A. de C. V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada, Grupo Financiero Santander México, al 31 de diciembre de 2019 y por el ejercicio terminado en esa fecha han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios contables para las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas en México emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Fundamento de la Opinión

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

Cuestiones Clave de la Auditoría

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

CUESTIÓN CLAVE DE LA AUDITORÍA	CÓMO NUESTRA AUDITORÍA ABORDÓ LA CUESTIÓN
<p><i>Estimación preventiva para riesgos crediticios</i></p> <p>Como se menciona en las Notas 3.e y 6, la estimación preventiva para riesgos crediticios por un importe de \$18,186 se basa en un modelo de pérdida esperada para los siguientes doce meses siguiendo las reglas de clasificación y calificación de la cartera de crédito, establecidas por la CNBV para instituciones de crédito, las cuales implican identificar para la cartera de crédito la probabilidad de incumplimiento de pago, la severidad de la pérdida y la exposición al incumplimiento. Para llevar a cabo la identificación anterior, dichas reglas establecen un método, que considera una serie de factores cualitativos y cuantitativos, como son: posibilidad de no pago, pérdidas potenciales y riesgo de crédito.</p> <p>Nos hemos enfocado en este rubro en nuestra auditoría debido, principalmente, a la significatividad del valor en libros de la cartera de créditos y de la estimación preventiva para riesgos crediticios relacionada, y porque el proceso de determinación de la estimación preventiva es complejo y requiere considerar diversos datos de entrada conforme se describe en el párrafo anterior.</p> <p>En particular concentramos nuestros esfuerzos de auditoría en: i) la integridad y exactitud de los datos de entrada clave utilizados en el modelo tales como: saldo del crédito, saldo exigible de cada facturación y número de facturaciones vencidas y ii) el cumplimiento de las reglas de la CNBV aplicables.</p>	<p>Como parte de nuestra auditoría realizamos los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparamos el modelo utilizado por la SOFOM para la determinación de la estimación preventiva con el modelo aprobado por la CNBV. • Mediante pruebas selectivas, evaluamos los datos de entrada clave de la siguiente manera: <p>El saldo del crédito lo comparamos contra el resultado de restar al monto original del crédito cotejado contra el contrato, los pagos recibidos del cliente cotejados contra el depósito en la cuenta bancaria de la SOFOM.</p> <p>El saldo exigible de cada facturación lo cotejamos con las cláusulas contractuales de los acuerdos con los clientes.</p> <p>El número de facturaciones vencidas lo comparamos contra los incumplimientos de pago observados en el reporte de movimientos de los créditos, del cual cotejamos el saldo exigible de cada facturación con el periodo establecido en el contrato y los pagos con los movimientos bancarios.</p> • Reprocesamos de manera independiente, con el apoyo de nuestros expertos en aspectos regulatorios, para una muestra de la cartera de créditos, el cálculo de la estimación preventiva considerando las reglas de la CNBV y los datos de entrada antes indicados.

Responsabilidades de la Administración y de los Encargados del Gobierno de la SOFOM en relación con los Estados Financieros

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

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

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

Responsabilidades de los Auditores en relación con la Auditoría de los Estados Financieros

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

- Durante la realización de una auditoría de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional. También:
- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros, ya sea por fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para sustentar nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a un fraude es más elevado que uno que resulte de un error no intencional, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión de los controles internos.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la SOFOM.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y de las revelaciones relativas presentadas por la Administración.
- Evaluamos si es adecuado que la Administración utilice la base contable de negocio en marcha para preparar los estados financieros, y

si, basados en la evidencia de auditoría obtenida, existe incertidumbre material con base en hechos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la SOFOM para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones son inadecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la SOFOM deje de ser un negocio en marcha.

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

Entre las cuestiones comunicadas a los encargados del gobierno de la SOFOM, determinamos las que han sido de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros del ejercicio actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría. Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelarlas públicamente o, en circunstancias extremadamente raras, determinemos que una cuestión no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público.

PricewaterhouseCoopers, S. C.

C.P.C. Antonio **Salinas Velasco**
Socio de Auditoría
Ciudad de México, 27 de marzo de 2020

BALANCES GENERALES

ÍNDICE

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

(miles de pesos)

Activo	31 de diciembre de		Pasivo	31 de diciembre de	
	2019	2018		2019	2018
Disponibilidades	\$ 10,959	\$ 29,114	Préstamos interbancarios y de otros organismos:	\$	\$ -
Inversiones en valores:			De exigibilidad inmediata		
Títulos para negociar	-	-	De corto plazo	244,954	
			De largo plazo		
Cartera de crédito vigente:			Otras cuentas por pagar:		
Créditos al consumo	255,593	69,620	Impuestos a la utilidad por pagar	-	-
Total cartera de crédito vigente	255,593	69,620	Acreedores diversos y otras cuentas por pagar	68,590	39,131
			Total pasivo	313,544	39,131
Cartera de crédito vencida:			Capital contable		
Créditos al consumo	5,506	279	Capital contribuido:		
Total cartera de crédito vencida	5,506	279	Capital social	500,000	270,000
Total cartera de crédito	261,099	69,899	Capital ganado:		
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(18,186)	(2,944)	Reservas de capital	-	-
Total de cartera de crédito (Neto)	242,913	66,955	Resultado de ejercicios anteriores	(114,945)	437
Inmuebles, mobiliario y equipo	166,450	70,229	Resultado neto	(183,729)	(115,382)
Otras cuentas por cobrar (Neto)	82,993	27,580		(298,674)	(114,945)
Impuestos diferidos (Neto)	-	-	Total capital contable	201,326	155,055
Otros activos:			Total pasivo y capital contable	\$ 514,870	\$ 194,186
Cargos diferidos, pagos anticipados e intangibles	11,555	308			
Total activo	\$ 514,870	\$ 194,186			

Cuentas de orden	2019	2018
Activos y pasivos contingentes	\$ -	\$ -
Compromisos crediticios	-	-
Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida	270	14
Otras cuentas de registro	7,076	-
Total	\$ 7,346	\$ 14

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

"El saldo histórico del capital social al 31 de diciembre de 2019 es de \$500,000."

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

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

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

Norma Angélica Castro Reyes
Directora General

Emilio de Eusebio Saiz
Director General Adjunto de Intervención

Octavio Medina Fraga
Director Ejecutivo Contraloría Filiales

Juan Ramón Jiménez Lorenzo
Chief Audit Executive

ESTADO DE RESULTADOS

ÍNDICE

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

(miles de pesos)

	Año que terminó el 31 de diciembre de	
	2019	2018
Ingresos por intereses	\$ 118,042	\$ 31,617
Gastos por intereses	(3,066)	-
Margen financiero	114,976	31,617
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(22,699)	(2,941)
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	92,277	28,676
Comisiones y tarifas cobradas	3,053	559
Comisiones y tarifas pagadas	(3,601)	(587)
Otros ingresos (egresos) de la operación	987	-
Gastos de administración y promoción	(276,445)	(144,048)
Resultado de la operación	(183,729)	(115,400)
Impuestos a la utilidad causados	-	-
Impuestos a la utilidad diferidos	-	18
Resultado neto	\$ (183,729)	\$ (115,382)

"Los presentes estados de resultados se formularon de conformidad con los Criterios de Contabilidad para las Instituciones de Crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 99, 101 y 102 de la Ley de Instituciones de Crédito, de observancia general y obligatoria, aplicados de manera consistente, encontrándose reflejados todos los ingresos y egresos derivados de las operaciones efectuadas por la SOFOM durante los periodos arriba mencionados, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables."

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

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

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

Norma Angélica Castro Reyes
Directora General

Emilio de Eusebio Saiz
Director General Adjunto de Intervención

Octavio Medina Fraga
Director Ejecutivo Contraloría Filiales

Juan Ramón Jiménez Lorenzo
Chief Audit Executive

ESTADOS DE VARIACIONES EN EL CAPITAL CONTABLE

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

(miles de pesos)

	CAPITAL CONTRIBUIDO		CAPITAL GANADO		Total capital Contable
	Capital social	Reservas de capital	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado Neto	
Saldos de apertura al 31 de julio de 2018	\$ 50,000	\$ -	\$ -	\$ 437	\$ 50,437
<i>Movimientos inherentes a los propietarios-</i> Traspaso del resultado neto a resultado del ejercicio anterior			437	(437)	-
Aumento de capital	220,000	-	-	-	220,000
<i>Movimientos inherentes al reconocimiento de la pérdida integral-</i> Resultado neto	-	-	-	(115,382)	(115,382)
Saldos al 31 de diciembre de 2018	\$ 270,000	\$ -	\$ 437	\$ (115,382)	\$ 155,055
Movimientos inherentes a los propietarios- Traspaso del resultado neto a resultado del ejercicio anterior	-	-	(115,382)	115,382	-
Aumento de capital	230,000	-	-	-	230,000
<i>Movimientos inherentes al reconocimiento de la pérdida integral-</i> Resultado neto	-	-	-	(183,729)	(183,729)
Saldos al 31 de diciembre de 2019	\$ 500,000	\$ -	\$ (114,945)	\$ (183,729)	\$ 201,326

"Los presentes estados de variaciones en el capital contable se formularon de conformidad con los Criterios de Contabilidad para las Instituciones de Crédito emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 99, 101 y 102 de la Ley de Instituciones de Crédito, de observancia general y obligatoria, aplicados de manera consistente, encontrándose reflejados todos los movimientos en las cuentas de capital contable derivados de las operaciones efectuadas por la SOFOM durante los períodos arriba mencionados, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables."

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

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

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

Norma Angélica Castro Reyes
Directora General

Emilio de Eusebio Saiz
Director General Adjunto de Intervención

Octavio Medina Fraga
Director Ejecutivo Contraloría Filiales

Juan Ramón Jiménez Lorenzo
Chief Audit Executive

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

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

(miles de pesos)

	Año que terminó el 31 de diciembre de	
	2019	2018
Resultado neto	\$ (183,729)	\$ (115,382)
Ajuste por partidas que no implican flujo de efectivo-		
Depreciación de inmuebles, mobiliario y equipo	10,215	2,561
Impuesto a la utilidad causados y diferidos	-	(18)
	(173,514)	(112,839)
Actividades de operación:		
Cartera de crédito (Neto)	(175,958)	(66,856)
Otros activos operativos (Neto)	(66,660)	(27,816)
Préstamos interbancarios y de otros organismos	244,954	
Otros pasivos operativos	29,459	38,770
Flujos netos de efectivo de actividades de operación	(141,719)	(168,741)
Actividades de inversión:		
Pagos por adquisición de activos fijos y gastos de instalación	(106,436)	(72,790)
Flujos netos de efectivo de actividades de inversión	(106,436)	(72,790)
Actividades de financiamiento:		
Aportación de capital	230,000	220,000
Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento	230,000	220,000
(Decremento) incremento neto de efectivo y equivalentes de efectivo	(18,155)	(21,531)
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del período	29,114	50,645
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período	\$ 10,959	\$ 29,114

"Los presentes estados de flujos de efectivo 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 todas las entradas de efectivo y salidas de efectivo derivadas de las operaciones efectuadas por la SOFOM durante los periodos arriba mencionados, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables."

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

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

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

Norma Angélica Castro Reyes
Directora General

Emilio de Eusebio Saiz
Director General Adjunto de Intervención

Octavio Medina Fraga
Director Ejecutivo Contraloría Filiales

Juan Ramón Jiménez Lorenzo
Chief Audit Executive

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

31 de diciembre de 2019 y 2018

(miles de pesos)

Nota 1 - Actividades y entorno económico y regulatorio

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

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

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

Al 31 de diciembre de 2018 la SOFOM no contaba con empleados, por lo cual firmó contratos de prestación de servicios profesionales con el Banco y otras empresas filiales de Grupo Financiero Santander, los cuales incluyen servicios de carácter administrativo, de infraestructura, de colocación, otorgamiento, gestión y recuperación de créditos. Con base en el contrato, el Banco y las sociedades filiales son responsables de las obligaciones de carácter laboral por riesgos profesionales, de seguro social o de cualquier otra naturaleza, liberando a la SOFOM de cualquier responsabilidad laboral en lo presente o futuro a cualquiera de sus empleados o funcionarios; por lo tanto, la SOFOM no tuvo obligaciones de carácter laboral al 31 de diciembre de 2018.

Nota 2 - Bases de preparación

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2019 y 2018 que se acompañan, han sido preparados de acuerdo con los criterios contables establecidos por la Comisión (Criterios Contables). Los Criterios Contables antes mencionados están contenidos en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito y en las Disposiciones de carácter general aplicables a la información financiera de las sociedades financieras de objeto múltiple, así como en los oficios generales y particulares que ha emitido la Comisión para tal efecto (las Disposiciones).

De acuerdo con las Disposiciones, la elaboración de la información financiera de la SOFOM se ajustará a las Normas de Información Financiera (NIF) definidas por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A. C. (CINIF), excepto cuando a juicio de la Comisión sea necesario aplicar una normatividad o un criterio de contabilidad específico, tomando en consideración que la SOFOM realiza operaciones especializadas.

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

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

La Comisión aclara que no procederá la aplicación de criterios de contabilidad, ni del concepto de supletoriedad, en el caso de operaciones que por legislación expresa no estén permitidas o estén prohibidas, o bien, no estén expresa-mente autorizadas. Adicionalmente, la Comisión podrá ordenar que los estados financieros de la SOFOM se difundan con las modificaciones pertinentes, en los plazos que al efecto establezca.

Cambios en Criterios Contables de la Comisión en 2019

El 25 de octubre de 2019 se publicó una resolución modificatoria de la “resolución que modifica las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito”, publicada en el diario oficial de la federación el 27 de diciembre de 2017, la cual menciona que las Normas de Información Financiera B-17 “Determinación del valor razonable”, C-3 “Cuentas por cobrar”, C-9 “Provisiones, contingencias y compromisos”, C-16 “Deterioro de instrumentos financieros por cobrar”, C-19 “Instrumentos financieros por pagar”, C-20 “Instrumentos financieros para cobrar principal e interés”, D-1 “Ingresos por contratos con clientes”, 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” de los Anexos 1, 4 y 5 que se modifican mediante el presente instrumento, entrarán en vigor el 1 de enero de 2021.

Cambios en Criterios Contables de la Comisión en 2018

El 23 de enero de 2018 se publicó una Resolución en el Diario Oficial de la Federación (DOF) que modifica las Disposiciones de carácter general que establecen los criterios de contabilidad a los que se sujetarán las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas. Esta Resolución entraba en vigor el 1 de enero de 2019.

Posteriormente el 15 de noviembre de 2018, se publicó una Resolución modificatoria a la Resolución mencionada en el párrafo anterior con el objeto de ampliar el plazo de su aplicación al 1 de enero de 2020.

Las NIF que entrarán en vigor a partir del 1 de enero de 2020 son la NIF B-17, Determinación del valor razonable, NIF C-3, Cuentas por cobrar, NIF C-9, Provisiones, contingencias y compromisos, NIF C-16, Deterioro de instrumentos financieros por cobrar, NIF C-19, Instrumentos financieros por pagar, NIF C-20, Instrumentos financieros para cobrar principal e interés, NIF D-1, Ingresos por contratos con clientes, NIF D-2, Costos por contratos con clientes y NIF D-5, Arrendamientos.

La SOFOM se encuentra analizando el efecto que tendrán estas modificaciones en la información financiera que presenta.

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

2019

Mejoras a las NIF 2019

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

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

2018

Mejoras a las NIF 2018

NIF B-10 “Efectos de la inflación”. Se requiere revelar, adicionalmente a lo antes requerido, el acumulado por los tres ejercicios anuales anteriores que incluyan los dos ejercicios anuales anteriores y el ejercicio anual al que se refieren los estados financieros.

NIF C-6 “Propiedades, planta y equipo”. Se aclara que el método de depreciación basado en ingresos no se considera válido, por lo tanto, la depreciación basada en métodos de actividad son los únicos permitidos.

NIF C-8 “Activos intangibles”. Establece que el uso de un método de amortización de activos intangibles basado en el monto de ingresos asociado con el uso de dichos activos no es apropiado.

Autorización de los estados financieros

Los estados financieros adjuntos y sus notas fueron autorizados, para su emisión el 27 de enero de 2020, por los funcionarios que firman al calce de los estados financieros con poder legal para autorizarlos.

Nota 3 – Resumen de políticas de contabilidad significativas

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

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

Moneda de registro, funcional y de informe

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

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

Efectos de la inflación en la información financiera

Conforme a los lineamientos de la NIF B-10, Efectos de la inflación, a partir del 1 de enero de 2008 la economía mexicana se encuentra en un entorno no inflacionario al mantener una inflación acumulada de los últimos tres años inferior al 26% (límite máximo para definir que una economía debe considerarse como no inflacionaria). Consecuentemente, las cifras al 31 de diciembre de 2019 y 2018 de los estados financieros adjuntos, se presentan en pesos históricos.

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

	31 de diciembre de		
	2019	2018	2017
UDI (en pesos)	\$6.399018	\$6.226631	\$5.934551
Del año	2.77%	4.92%	6.68%
Acumulada en los últimos tres años	15.03%	15.71%	12.60%

a. Compensación de activos financieros y pasivos financieros

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

b. Disponibilidades

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

c. Cartera de crédito

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

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

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

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

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

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

Cartera de crédito vigente

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

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

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

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

Se considera como reestructuración a aquella operación que se deriva de cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Ampliación de garantías que amparan el crédito de que se trate, o bien,
- b) Modificaciones a las condiciones originales del crédito o al esquema de pagos, entre las cuales se encuentran:
 - Cambio de la tasa de interés establecida para el plazo remanente del crédito;
 - Cambio de moneda o unidad de cuenta (por ejemplo VSM o UDI);
 - Concesión de un plazo de espera respecto del cumplimiento de las obligaciones de pago conforme a los términos originales del crédito, o
 - Prórroga del plazo del crédito.

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

Los créditos vencidos, reestructurados o renovados permanecerán dentro de la cartera vencida, en tanto no exista evidencia de pago sostenido. La evidencia de pago sostenido del crédito se demuestra con el cumplimiento por parte del acreditado del pago sin retraso del monto total exigible de principal e intereses, como mínimo de tres amortizaciones consecutivas del esquema de pagos del crédito, o en caso de créditos con amortizaciones que cubran periodos mayores a 60 días, el pago de una exhibición.

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

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

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

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

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

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

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

- a) Liquidado la totalidad de los intereses devengados a la fecha de la renovación o reestructuración;

b) Cubierto el principal del monto original del crédito, que a la fecha de la renovación o reestructuración debió haber sido cubierto, y

c) Cubierto el 60% del monto original del crédito.

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

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

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

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

- Garantías: únicamente cuando impliquen la ampliación o sustitución de garantías por otras de mejor calidad.
- Tasa de interés: cuando se mejore al acreditado la tasa de interés pactada.
- Moneda o unidad de cuenta: siempre y cuando se aplique la tasa correspondiente a la nueva moneda o unidad de cuenta.
- Fecha de pago: solo en el caso de que el cambio no implique exceder o modificar la periodicidad de los pagos.

En ningún caso el cambio en la fecha de pago deberá permitir la omisión de pago en periodo alguno.

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

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

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

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

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

Castigos, eliminaciones y recuperaciones de cartera de crédito

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

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

Cualquier recuperación derivada de créditos previamente castigados o eliminados se reconocerá en el estado de resultados dentro del rubro de "Estimaciones

preventivas para riesgos crediticios”.

Quitas, condonaciones, bonificaciones y descuentos sobre la cartera

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

d. Comisiones cobradas y costos y gastos asociados

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

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

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

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

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

e. Estimación preventiva para riesgos crediticios

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

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

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

Cartera de microcréditos

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

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

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN								
Saldo a pagar	Importe exigible de la deuda a la fecha de corte en la cual inicia el periodo de pago que el acreditado tiene por pagar la SOFOM.								
Pago realizado	Suma de los pagos realizados por el acreditado en el periodo de pago.								
Límite de crédito	Límite máximo autorizado de la línea de crédito a la fecha de corte en la cual inicia el periodo de pago.								
Pago mínimo exigido	Monto mínimo a la fecha de corte en la cual inicia el periodo de pago que el acreditado deberá cubrir para cumplir su obligación contractual.								
Impago	<p>Evento que se presenta cuando el pago realizado por el acreditado no alcanza a cubrir el pago mínimo exigido por la SOFOM en el respectivo estado de cuenta.</p> <p>Para estimar el número de impagos, la SOFOM debe aplicar la siguiente tabla de equivalencias dependiendo de la frecuencia de facturación del producto:</p> <table border="1" data-bbox="533 1000 1310 1167"> <thead> <tr> <th data-bbox="533 1000 800 1040">FACTURACIÓN</th> <th data-bbox="800 1000 1310 1040">NUMERO DE IMPAGOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="533 1040 800 1081">Mensual</td> <td data-bbox="800 1040 1310 1081">1 Impago mensual = 1 Impago</td> </tr> <tr> <td data-bbox="533 1081 800 1122">Quincenal</td> <td data-bbox="800 1081 1310 1122">1 Impago quincenal = 0.5 Impagos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="533 1122 800 1167">Semanal</td> <td data-bbox="800 1122 1310 1167">1 Impago semanal = 0.25 Impagos</td> </tr> </tbody> </table>	FACTURACIÓN	NUMERO DE IMPAGOS	Mensual	1 Impago mensual = 1 Impago	Quincenal	1 Impago quincenal = 0.5 Impagos	Semanal	1 Impago semanal = 0.25 Impagos
FACTURACIÓN	NUMERO DE IMPAGOS								
Mensual	1 Impago mensual = 1 Impago								
Quincenal	1 Impago quincenal = 0.5 Impagos								
Semanal	1 Impago semanal = 0.25 Impagos								
Monto a pagar	Monto correspondiente a la suma de los importes a pagar de todas las obligaciones contractuales que el acreditado tiene en el periodo de pago.								
Monto a pagar reportado en las sociedades de información crediticia	Monto correspondiente a la suma de los importes a pagar de todas las obligaciones contractuales que el acreditado tiene con la totalidad de sus acreedores registrados en las sociedades de información crediticia autorizadas, sin incluir los importes a pagar por concepto de créditos de la cartera crediticia a la vivienda ni aquellos denominados por la sociedad de información crediticia como “sin límite preestablecido”.								
Antigüedad del acreditado	Número de meses enteros transcurridos desde la apertura del primer producto crediticio dentro de la SOFOM hasta la fecha de cálculo de reservas.								

En donde:

- Ri = Monto de la estimación preventiva para riesgos crediticios a constituir para el i-ésimo crédito.
- Pli = Probabilidad de Incumplimiento del i-ésimo crédito.
- SPi = Severidad de la Pérdida del i-ésimo crédito.
- Eli = Exposición al Incumplimiento del i-ésimo crédito.

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

f. Otras cuentas por cobrar (Neto)

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

g. Propiedades, mobiliario y equipo (Neto)

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

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

h. Impuestos a la utilidad

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

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

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

k. Provisiones

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

l. Préstamos interbancarios y de otros organismos

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

m. Beneficios a los empleados

Como se menciona en la Nota 1, a partir del 1 de enero de 2018 la Institución asumió todas las obligaciones y responsabilidades de carácter laboral y materias relacionadas de sus empleados, de conformidad con la Ley Federal de Trabajo (LFT).

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

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

Los beneficios post-empleo se clasifican en:

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

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

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

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

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

n. Pérdida integral

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

o. Margen financiero

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

Los ingresos por intereses se integran por los rendimientos generados por la cartera de crédito, contractualmente denominados intereses.

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

De igual manera, se consideran como gastos por intereses a la amortización de los costos y gastos asociados por el otorgamiento del crédito, en su caso. Tanto los ingresos como los gastos por intereses, se ajustan normalmente en forma periódica en función de la situación del mercado y el entorno económico.

p. Cuentas de orden

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

Activos y pasivos contingentes:

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

Compromisos crediticios:

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

Intereses devengados no cobrados derivados de cartera vencida:

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

Otras cuentas de registro:

En esta cuenta se registran los importes de los castigos.

Nota 4 - Disponibilidades

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

	2019	2018
Disponibilidades	\$ 10,959	\$ 29,114

Las disponibilidades consisten en una chequera con un saldo al 31 de diciembre de 2019 y 2018 de \$10,959 y \$8,314, respectivamente y un excedente de efectivo en un pagaré con rendimiento liquidable al vencimiento (PRLV), con vencimientos diarios, por \$0 y \$20,800, respectivamente.

En 2019 y 2018 los rendimientos por dichas inversiones ascienden a \$2,650 y \$11,319, respectivamente.

Nota 5 - Cartera de crédito

A continuación se detallan los préstamos otorgados por tipo de crédito al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

2019	Cartera vigente	Cartera vencida	Total cartera
Individual	\$ 87	\$ 5,495	\$ 5,582

Grupal	255,506	11	255,517
	\$ 255,593	\$ 5,506	\$ 261,099

2019	Cartera vigente	Cartera vencida	Total cartera
Individual	\$ 3	\$ -	\$ 3
Grupal	69,617	279	69,896
	\$ 69,620	\$ 279	\$ 69,899

La tasa promedio de colocación durante 2019 y 2018 fue de 77% y 84%, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existe cartera reestructurada y/o renovada.

Nota 6 - Estimación preventiva para riesgos crediticios

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se mantiene una estimación para riesgos crediticios por \$18,186 y \$2,944, respectivamente, que se asignó como se muestra a continuación:

2019	Cartera vigente	Cartera vencida	Total cartera
Individual	\$ 6	\$ 22	\$ 28
Grupal	6,337	11,821	18,158
	\$ 6,343	\$ 11,843	\$ 18,186

2019	Cartera vigente	Cartera vencida	Total cartera
Individual	\$ -	\$ -	\$ -
Grupal	2,726	218	2,944
	\$ 2,726	\$ 218	\$ 2,944

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la SOFOM mantenía una estimación preventiva para riesgos crediticios equivalente al 2.48% y 3.92%, respectivamente, de la cartera vigente.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la SOFOM mantiene una estimación preventiva para riesgos crediticios equivalente al 215.09% y 78.14%, respectivamente, de la cartera vencida.

La estimación preventiva resultado de la calificación de cartera al 31 de diciembre de 2019 y 2018 registrada en el mismo período, así como las reservas adicionales se integran como sigue:

Grado de riesgo del crédito	2019		2018	
	Clasificación de la cartera por grado de riesgo	Monto de la estimación registrada	Clasificación de la cartera por grado de riesgo	Monto de la estimación registrada

A	\$ 222,713	\$ (5,007)	\$ 65,003	\$ (1,568)
B	7,321	(370)	568	(23)
C	9,755	(966)	1,923	(196)
D	5,784	(1,313)	764	(164)
E	15,526	(10,530)	1,641	(993)
Cartera base de calificación	261,099	(18,186)	69,899	(2,944)
Cartera de crédito (Neto)	\$ 261,099		\$ 69,899	
Reservas adicionales		-		-
Estimación preventiva para riesgos crediticios		\$ (18,186)		\$ (2,944)

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

A continuación se muestra el movimiento de provisiones preventivas para riesgos crediticios por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

	2019	2018
Saldo inicial	\$ 2,944	\$ 3
Provisiones (aplicaciones) con cargo (crédito) a:		
Resultados	22,699	2,941
Aplicaciones y quitas	(7,457)	-
Saldo final	\$ 18,186	\$ 2,944

Nota 7 - Otras cuentas por cobrar (Neto)

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 las otras cuentas por cobrar se integran como sigue:

	2019	2018
Impuestos acreditables	\$ 54,054	\$ 27,339
Otras cuentas por cobrar	29,320	241
	83,374	27,580
Estimación para cuentas de cobro dudoso	(381)	-
Total	\$ 82,993	\$ 27,580

Nota 8 - Propiedades, Mobiliario y equipo (Neto)

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

	Mobiliario y equipo de oficina	Equipo de cómputo	Equipo de transporte	Gastos de instalación	Obras en proceso	Total

Costo	\$	15,354	\$	8,614	\$	3,402	\$	139,653	\$	12,202	\$	179,225
Depreciación acumulada		(1,175)		(1,335)		(675)		(9,590)		-		(12,775)
Saldo neto	\$	14,179	\$	7,279	\$	2,727	\$	130,063	\$	12,202	\$	166,450

Al 31 de diciembre de 2018 el saldo se integra como sigue:

	Mobiliario y equipo de oficina	Equipo de cómputo	Equipo de transporte	Gastos de instalación	Obras en proceso	Total
Costo	\$ 6,717	\$ 2,551	\$ 1,872	\$ 49,937	\$ 11,712	\$ 72,789
Depreciación acumulada	(260)	(143)	(227)	(1,930)	-	(2,560)
Saldo neto	\$ 6,457	\$ 2,408	\$ 1,645	\$ 48,006	\$ 11,712	\$ 70,229

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

	(%)
Mobiliario y equipo de oficinas	10
Equipo de cómputo	30
Equipo de transporte terrestre	20
Gastos de instalación	10

Nota 9 - Otros activos

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 los otros activos se integran como sigue:

	2019	2018
Software y desarrollos informáticos	\$ 11,472	\$ -
Rentas pagadas por anticipado	17	248
Otros pagos anticipados	66	60
	\$ 11,555	\$ 308

Nota 10 - Préstamos bancarios

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

El 11 y 30 de septiembre de 2019 se llevó a cabo una disposición por un monto de \$32,691 y \$9,406, respectivamente.

El 01 y 28 de octubre de 2019 se llevó a cabo una disposición por un monto de \$25,940 y \$5,774, respectivamente.

El 01, 13 y 26 de noviembre de 2019 se llevó a cabo una disposición por un monto de \$28,468, \$29,805 y \$39,890, respectivamente.

El 02, 09, 13, 16, 20, 23 y 24 de diciembre de 2019 se llevó a cabo una disposición por un monto de \$26,838, \$22,851, \$3,466, \$18,460, \$8,458, \$5,225 y \$6,615, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los préstamos bancarios se integran como sigue:

Corto Plazo	(Meses)	Tasa de interés	2019	2018
Línea con el Banco	12 meses	Tasa Variable (TIIE)	\$ 263,888	\$ -
Pagos			(22,000)	
Intereses devengados			3,066	-
			\$ 244,954	-

Nota 11 - Acreedores diversos y otras cuentas por pagar:

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se integran como sigue:

	2019	2018
Acreedores diversos	\$ 24,446	\$ 24,397
Provisiones para obligaciones diversas	41,522	13,884
Impuestos retenidos	2,622	850
Total	\$ 68,590	\$ 39,131

Nota 12 - Transacciones y saldos con compañías relacionadas

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

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los principales saldos por cobrar y pagar con compañías relacionadas de la SOFOM ascienden a:

	2019	2018
Por cobrar:		
Disponibilidades:		
Banco Santander México, S. A.	\$ 10,959	\$ 8,314

Otras disponibilidades:

Banco Santander México, S. A.	\$	-	\$	20,800
--------------------------------------	----	---	----	--------

Préstamos interbancarios:

Banco Santander México, S. A.	\$	244,954	\$	-
--------------------------------------	----	---------	----	---

Servicios administrativos por pagar:

Banco Santander México, S. A.	\$	-	\$	3,497
--------------------------------------	----	---	----	-------

Santander Servicios Corporativos, S. A. de C. V.	\$	-	\$	7,388
---	----	---	----	-------

Santander Servicios Especializados, S. A. de C. V.	\$	-	\$	2,998
---	----	---	----	-------

Santander Global Technology, S. L.	\$	-	\$	1,192
---	----	---	----	-------

Las principales transacciones realizadas con sus compañías relacionadas y afiliadas (a valores nominales) durante el ejercicio de 2019 y 2018 son como sigue:

Ingresos por:		2019		2018
---------------	--	------	--	------

Intereses ganados por inversión:

Banco Santander México, S. A.	\$	2,650	\$	11,319
--------------------------------------	----	-------	----	--------

Egresos por:

Intereses pagados por préstamos:

Banco Santander México, S. A.	\$	3,066	\$	-
--------------------------------------	----	-------	----	---

Egresos por:

Servicios administrativos:

Banco Santander México, S. A.	\$	16,277	\$	40,687
--------------------------------------	----	--------	----	--------

Gesban México Servicios Administrativos Globales, S. A. de C. V.	\$	5,594	\$	5,400
---	----	-------	----	-------

Santander Tecnología México, S. A. de C. V.	\$	2,103	\$	1,587
--	----	-------	----	-------

Santander Servicios Corporativos, S. A. de C.V.	\$	16,089	\$	28,225
--	----	--------	----	--------

Santander Servicios Especializados, S. A. de C.V.	\$	5,701	\$	10,094
--	----	-------	----	--------

Santander Global Technology, S. L.	\$	865	\$	1,192
---	----	-----	----	-------

Egresos por:

Arrendamientos:

Banco Santander México, S. A.	\$	2,066	\$	1,974
--------------------------------------	----	-------	----	-------

Comisiones y tarifas cobradas:

Banco Santander México, S. A.	\$	3,353	\$	586
--------------------------------------	----	-------	----	-----

Las disponibilidades con compañías relacionadas consisten en una chequera con un saldo al 31 de diciembre de 2019 y 2018 de \$10,959 y \$8,314, respectivamente, y un excedente de efectivo en pagaré con rendimiento liquidable al vencimiento por \$0 y \$20,800, siendo un total de \$10,959 y \$29,114, respectivamente.

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

La SOFOM firmó un contrato de prestación de servicios administrativos con el Banco, por lo que la SOFOM registró durante 2019 y 2018 un gasto por \$16,277 y \$40,687. Asimismo, la SOFOM reconoció una cuenta por pagar por este concepto al 31 de diciembre de 2019 y de 2018, por un importe de \$0 y \$3,497,

respectivamente.

La SOFOM celebró un contrato de subarrendamiento con el Banco. El gasto por este concepto, durante 2019 y 2018, asciende a \$2,066 y \$1,974, respectivamente.

Durante 2019 y 2018, la SOFOM registró gastos por \$5,594 y \$5,400 con Gesban México Servicios Administrativos Globales, S.A. de C. V., quien le provee de servicios administrativos.

De la misma manera la SOFOM celebró un contrato con Santander Servicios Corporativos, S. A. de C.V., y otro con Santander Servicios Especializados, S. A. de C.V. por concepto de prestación de servicios. Durante 2019 y 2018 reconoció un gasto por \$16,089 y \$28,225, con Santander Servicios Corporativos, S. A. de C.V., respectivamente y reconoció un gasto por \$5,701 y \$10,094, con Santander Servicios Especializados, S. A. de C.V. respectivamente.

La SOFOM tiene registrado un gasto durante 2019 y 2018 por \$2,103 y \$1,587 respectivamente, derivado del contrato celebrado con Santander Tecnología México, S.A. de C. V. por prestación de servicios.

La Administración de la SOFOM considera que las operaciones celebradas con partes relacionadas fueron determinadas suponiendo los precios y montos de las contraprestaciones que hubieran utilizado con o entre partes independientes en operaciones comparables.

Nota 13 - Beneficios a los empleados:

De acuerdo con la Ley Federal de Trabajo, la Institución tiene obligaciones por concepto de indemnizaciones, primas de antigüedad y beneficios adicionales pagaderas a empleados que dejen de prestar sus servicios bajo ciertas circunstancias. La Compañía registra anualmente el Costo Neto del Periodo (CNP) para crear el Pasivo Neto Proyectado (PNP) por prima de antigüedad, indemnizaciones y beneficios adicionales, a medida que se devenga de acuerdo con cálculos actuariales efectuados por actuarios independientes. Estos cálculos están basados en el método de crédito unitario proyectado.

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

	2019	2018
Obligaciones por beneficios adquiridos	\$ -	\$ -
Costo neto del periodo	1,312	-
Adopción de la norma	2,845	-
Pagos con cargo a la reserva	(961)	-
Pasivo neto proyectado	\$ 3,196	\$ -

a. Tasas nominales utilizadas en los cálculos actuariales son:

	2019	2018
	%	%
Descuento de las obligaciones por beneficios proyectados a su valor presente	9	0
Tasa de rendimiento esperada de activos del plan	0	0
Incremento salarial	4.5	0

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

	2019	2018
Costo laboral	\$ 1,183	\$ -
Costo financiero	129	-
Rendimiento esperado de los activos del plan	-	-
Costo por reconocimiento inmediato de (ganancias) pérdidas	-	-
Amortización de pérdidas actuariales	-	-
Costo neto del período	\$ 1,312	\$ -

Nota 14 - Participación de los trabajadores en las utilidades:

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

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

Al 31 de diciembre de 2019, no se tiene un pasivo por PTU corriente.

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

	2019	2018
Activo por PTU diferida:		
Cuentas por pagar	\$ 2,688	\$ -
Inmuebles y equipo (Neto)	836	-
Estimación de cuentas incobrables	2,808	-
PTU diferida activa	6,332	-
Pasivo por PTU diferida:		
Pagos anticipados	(1,156)	-
PTU diferida pasiva	(1,156)	-
PTU diferida Activa	5,176	-
Estimación por PTU diferida	(5,176)	-
PTU diferido activo (neto)	\$ -	\$ -

Nota 15- Servicios administrativos

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la SOFOM tiene contratos por prestación de servicios a recibir con Banco Santander México, S. A., Gesban México Servicios Administrativos Globales, S. A. de C. V., Santander Tecnología México, S. A. de C. V., Santander Servicios Corporativos, S. A. de C.V., Santander Servicios Especializados, S. A. de C.V. y Santander Global Technology, S. L, relacionados con su operación. Durante los ejercicios de 2019 y 2018, se devengaron \$46,629 y \$87,185 por este concepto, respectivamente.

Nota 16 - Impuestos a la utilidad

ISR

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

La provisión en resultados de ISR se integra como sigue:

	2019	2018
Corriente:		
ISR	\$ -	\$ -
Cancelación de exceso en provisión ISR año anterior	-	92
Diferido:		
ISR	-	(74)
Total impuesto	\$ -	\$ 18

Conciliación del resultado contable y fiscal:

Las principales partidas que afectaron la determinación del resultado fiscal de la SOFOM fueron el ajuste anual por inflación, las provisiones de gastos, y la deducción por incobrabilidad realizada, respecto del incremento contable de la estimación.

Pérdidas fiscales por amortizar:

Al 31 de diciembre de 2019, la compañía mantiene pérdidas fiscales acumuladas por un total de \$276,251 cuyo derecho a ser amortizadas contra utilidades futuras tiene caducidad como se muestra a continuación:

Vencimiento	Pérdida fiscal amortizable
2027	\$ 135
2028	115,778
2029	160,338
Total	\$ 276,251

ISR diferido

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el ISR diferido se integra como sigue:

	2019	2018
ISR diferido activo:		
Cuentas por pagar	\$ 8,065	\$ 2,405
Pérdidas fiscales por amortizar	82,875	34,817

Inmuebles y equipo (Neto)	2,507	675
Estimación de cuentas incobrables	8,422	750
ISR diferido activo	101,869	38,647
ISR diferido (pasivo):		
Pagos anticipados	(3,467)	(92)
ISR diferido (pasivo)	(3,467)	(92)
ISR diferido activo	\$ 98,402	\$ 38,555
Reserva por impuesto diferido	(98,402)	(38,555)
ISR diferido activo (neto)	\$ -	\$ -

La SOFOM registra una estimación sobre el activo por ISR diferido con el objeto de reconocer únicamente el impuesto diferido activo que considera con alta probabilidad de que pueda recuperarse en el corto plazo. Por lo tanto, la recuperación de este activo depende de que las condiciones económicas y de operación bajo las cuales se elaboraron dichas proyecciones se cumplan. El ISR diferido es registrado utilizando como contra cuenta los resultados o capital contable, según haya sido registrada la partida que le dio origen al impuesto diferido.

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

	2019	2018
Tasa legal	30%	30%
Efecto de inflación fiscal y no deducibles	1%	2%
Pérdidas fiscales	1%	1%
Reserva de impuesto diferido	(32%)	(33%)
Tasa efectiva	-	-

Revisiones y asuntos fiscales

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la SOFOM no tiene ninguna contingencia sobre revisiones y asuntos fiscales.

Otros aspectos fiscales:

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se tienen los siguientes saldos:

	2019	2018
Cuenta de utilidad fiscal neta	\$ 0	\$ 0
Cuenta de capital de aportación	\$ 527,088	\$ 283,425

Nota 17 - Capital contable

El capital social a valor nominal al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se integra como sigue:

	2019		2018	
	Número de acciones	Valor capital	Número de acciones	Valor capital
Capital Fijo-				
Acciones Serie "A"	50,000	\$ 50,000	50,000	\$ 50,000
Acciones Serie "B"	450,000	450,000	220,000	220,000
Total	500,000	\$ 500,000	270,000	\$ 270,000

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

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

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

El pasado 30 de abril de 2018 se celebró la Asamblea General Anual Ordinaria y Extraordinaria de Accionista, donde se acuerda que la "Utilidad Neta" que reportan los Estados Financieros de la Sociedad durante el ejercicio 2017, por la cantidad de \$437, se aplique a la cuenta de "Resultado de Ejercicios Anteriores".

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

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

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

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

Nota 18 - Cuentas de orden

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los Compromisos crediticios presentan un saldo de \$0 y \$0, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida presentan un saldo de \$270 y \$14, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Otras cuentas de registro presentan un saldo de \$7,076 y \$0, respectivamente

Nota 19 - Margen financiero

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

	2019	2018
Ingresos por intereses:		
Intereses por disponibilidades	\$ 2,650	\$ 11,319
Intereses y rendimientos de créditos al consumo	115,392	20,298
Total ingresos por intereses	118,042	31,617
Gastos por intereses:		
Intereses por préstamos bancarios y otros organismos	(3,066)	-
Total gastos por intereses	(3,066)	-
Margen financiero	\$ 114,976	\$ 31,617

Nota 20 - Administración integral de riesgos

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

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

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

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

Riesgo de Mercado

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

al Comité de Administración Integral de Riesgos y al Consejo de Administración.

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

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

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

Gestión de Activos y Pasivos

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

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

Límites

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

Riesgo de Liquidez

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

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

Riesgo de Crédito

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

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

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

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

Estimación preventiva para riesgos crediticios

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

Riesgo Operativo

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

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

Riesgo Legal

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

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

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

Riesgo tecnológico

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

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

de materialización de riesgos.

Procesos y niveles de autorización

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

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

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

Nota 21 - Contingencias

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, como consecuencia de las operaciones propias de sus actividades, la SOFOM, con base en la opinión de sus asesores legales internos y externos, no tiene conocimiento de reclamación alguna que implique la generación de un pasivo contingente.

Nota 22 - Índice de capitalización

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la SOFOM presenta un índice de capitalización como sigue, el cual es superior al mínimo requerido por las autoridades:

2019	Activos en riesgo posiciones equivalentes	Requerimiento de capital
De operaciones referidas a:		
Tasa nominal en moneda nacional	\$ 33,348	\$ 2,668
Tasa real en moneda nacional (UDI, INPC y SMG)	-	-

Tasa nominal en moneda nacional (Sobretasa)	-	-
Total riesgo de mercado	33,348	2,668
Contraparte con derivados y reportos	-	-
Emisor posiciones títulos de deuda	-	-
Acreditados en operaciones de crédito	418,969	33,518
Total riesgo de crédito	418,969	33,518
Total riesgo operacional	118,547	9,484
Total riesgo	\$ 570,864	\$ 45,670

Cómputo de capitalización:

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

2018

De operaciones referidas a:

	Activos en riesgo posiciones equivalentes	Requerimiento de capital
Tasa nominal en moneda nacional	\$ 2,524	\$ 202
Tasa real en moneda nacional (UDI, INPC y SMC)		
Tasa nominal en moneda nacional (Sobretasa)		
Total riesgo de mercado	2,524	202
Contraparte con derivados y reportos	-	-
Emisor posiciones títulos de deuda	-	-

Acreditados en operaciones de crédito	143,498	11,480
Total riesgo de crédito	143,498	11,480
Total riesgo operacional	47,915	3,833
Total riesgo	\$ 193,937	\$ 15,515

Cómputo de capitalización:

Capital Básico Fundamental Requerido	7%	\$ 13,576
Capital Básico Fundamental Real	79.90%	155,055
Sobrante de Capital	72.90%	141,480
Capital Básico Requerido	8.50%	16,485
Capital Básico Real	79.90%	155,055
Sobrante de Capital	71.40%	138,571
Capital Neto Requerido	10.50%	20,363
Capital Neto Real	79.90%	155,055
Sobrante de Capital	69.40%	134,692

Nota 23 - Nuevos pronunciamientos contables**NIF emitidas por el CINIF**

A continuación se describe una serie de NIF que el CINIF emitió durante diciembre de 2019 y 2018, las cuales entrarán en vigor en 2020. Se considera que dichas NIF no tendrán una afectación importante en la información financiera que presenta la Institución.”

NIF D-5, Arrendamientos

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

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

NIF B-11, Disposición de activos de larga duración y operaciones discontinuadas

Con el fin de converger con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), particularmente la IFRS 5, *Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta y Operaciones Discontinuadas*.

La entrada en vigor de esta NIF es el 1 de enero de 2020. A la fecha de emisión de estos estados financieros consolidados, no se ha indicado por parte de la

Comisión que formará parte de los Criterios Contables.

Mejoras a las NIF 2020

Mejoras a las NIF que generan cambios contables

NIF C-16, Deterioro de instrumentos financieros por cobrar

Se considera necesario hacer una modificación para precisar que tasa de interés se usará en caso de renegociación de un Instrumento Financiero para Cobrar Principal e Interés (IFCPI). La tasa a usar será la tasa de interés efectiva original la cual solo deberá modificarse por el efecto de los costos de la renegociación por amortizar.

NIF C-19, Instrumentos financieros por pagar

La NIF C-19 menciona que cuando un instrumento financiero tiene una tasa de interés variable, la tasa de interés efectiva debe recalcularse periódicamente durante la vida del instrumento; en la aplicación de dicho criterio, se ha detectado que los efectos del recálculo de la tasa efectiva normalmente no tienen efectos de importancia relativa en la amortización de los costos de transacción y finalmente en el valor contable de los Instrumentos Financieros por Pagar (IFP), por lo que se modifica la NIF C-19 para no requerir recalcular la tasa de interés efectiva ante una tasa de interés variable que no produzca efectos de importancia relativa.

NIF C-20, Instrumentos financieros por cobrar principal e interés

Al igual que la NIF C-19, la NIF C-20 menciona que cuando un instrumento financiero tiene una tasa de interés variable, la tasa de interés efectiva debe recalcularse periódicamente por el resto de la vida del instrumento, en consistencia con el cambio efectuado con el CINIF a la NOF C-19, también se modifica la NIF C-20.

NIF D-3, Beneficios a los empleados

El CINIF considera que al tener que determinarse la PTU con la misma ley fiscal y prácticamente sobre la misma base con la que se determina el ISR, también la PTU podría estar basada en determinaciones fiscales inciertas, por lo que se propone que se observen las normas de la NIF D-4 en cuanto a los tratamientos fiscales inciertos (mismas que son parte de las Mejoras a las NIF 2020), en el cálculo de la PTU amortizar.

NIF D-4, Impuestos a la Utilidad

1-Tratamientos fiscales inciertos en el impuesto a la utilidad

El CINIF consideró conveniente que los emisores de información financiera tomen en cuenta las conclusiones de la CINIIF 23 La Incertidumbre frente a las Tratamientos del Impuesto a las Ganancias, por lo que decidió modificar la NIF D-4 como sigue:

La aceptación o no de un tratamiento fiscal en la determinación del impuesto a la utilidad puede no ser conocida hasta que la autoridad fiscal correspondiente o los tribunales de justicia se pronuncien sobre el caso en el futuro. Por consiguiente, la posibilidad de revisión de un tratamiento fiscal específico por parte de la autoridad fiscal puede provocar una incertidumbre que afecte el reconocimiento contable de un activo o de un pasivo por impuesto a la utilidad, ya sea causado o diferido.

Una entidad debe decidir si considerará por separado un tratamiento fiscal incierto o lo hará en conjunto con otro y otros tratamientos fiscales inciertos, sobre la base que mejor refleje la probable resolución de la incertidumbre; para esto, la entidad puede tomar en cuenta, las siguientes cuestiones:

- a) Las bases sobre las cuales se determina el ISR y el sustento de dichas bases, y/o
- b) La forma en que se espera que la autoridad fiscal haga revisiones y emita una resolución al respecto.

Al evaluar si, y cómo, un tratamiento fiscal incierto afecta la determinación del resultado fiscal, las bases fiscales, las pérdidas fiscales por amortizar, los créditos

fiscales no utilizados y las tasas fiscales aplicadas (en conjunto, las determinaciones fiscales), una entidad debe suponer que la autoridad fiscal revisará tales determinaciones fiscales y tendrá total conocimiento de toda la información relativa cuando lleve a cabo esas revisiones.

Una entidad debe evaluar si es probable que la autoridad fiscal acepte o no un tratamiento fiscal incierto. Si concluye que es probable que será aceptado, esta hará sus determinaciones fiscales de forma congruente con dicho tratamiento fiscal utilizado o que esté previsto utilizar en el cálculo de su impuesto a la utilidad causado. Si se concluye que es probable que no será aceptado, la entidad debe reflejar el efecto de la incertidumbre al hacer sus determinaciones fiscales; dicho efecto debe valuarse con base en uno de los siguientes métodos, dependiendo de cuál refleje mejor la resolución de la incertidumbre:

- c) Importe más probable – es el único importe en un rango de posibles resultados que puede predecir la resolución de la incertidumbre, o
- d) Valor esperado – es el valor resultante de la suma de los distintos importes ponderados por su probabilidad de ocurrencia, en un rango de resultados posibles. El valor esperado es el que puede predecir mejor la resolución de la incertidumbre, si existe un rango de resultados posibles.

Si un tratamiento fiscal incierto afecta al ISR causado y al impuesto diferido, la entidad debe realizar juicios y estimaciones consistentes en la determinación de ambos.

Una entidad debe evaluar nuevamente un juicio o una estimación de un tratamiento fiscal incierto en el contexto de la ley fiscal aplicable, si cambian los hechos y circunstancias sobre los que se basaron inicialmente, o bien, si surge nueva información que afecte al juicio o estimación; los efectos de lo anterior deben reconocerse como un cambio en una estimación contable con base en lo establecido en la NIF B-1, *Cambios contables y correcciones de errores*, y, en caso de que hayan ocurrido durante el periodo posterior, es decir, entre la fecha de los estados financieros y su fecha de emisión, dichos cambios deben reconocerse o revelarse, según proceda, con base en la NIF B-13 *Hechos posteriores a la fecha de los estados financieros*.

La entidad deberá revelar en notas sobre los estados financieros lo siguiente:

Los pasivos y activos contingentes relacionados con los impuestos a la utilidad y determinados con base en la NIF C-9 *Provisiones, contingencias y compromisos*. Un pasivo contingente o un activo contingente podría surgir, por ejemplo: de juicios no resueltos con las autoridades fiscales.

Cuando existe un tratamiento fiscal incierto, una entidad debe analizar y concluir si revela:

- a) Los juicios realizados para llevar a cabo sus determinaciones fiscales tales como, la utilidad (pérdida) fiscal, las bases fiscales, las pérdidas fiscales por amortizar, los créditos fiscales no utilizados y las tasas fiscales aplicadas, entre otros;
- b) Información sobre los supuestos y estimaciones llevados a cabo en las determinaciones fiscales que conlleven incertidumbres, de acuerdo en lo establecido en la NIF A-7 *Presentación y revelación*, y
- c) El efecto potencial de la incertidumbre como una contingencia relacionada con impuestos a la utilidad, cuando la entidad ha concluido que es probable que la autoridad fiscal no rechazará el tratamiento fiscal incierto.

2-Reconocimiento del impuesto a la utilidad por distribución de dividendos

La NIF D-4 es omisa en cuanto al reconocimiento contable de los impuestos a la utilidad generados por una distribución de dividendos. Por lo tanto, el CINIF considera conveniente incluir normas al respecto que estén en convergencia con la NIC 12, *Impuestos a la Utilidad*.

Al momento de reconocer un pasivo por distribución de dividendos conforme a las NIF correspondientes, una entidad debe reconocer, en su caso, el pasivo por impuestos a la utilidad relacionado. Las consecuencias de la distribución de dividendos están más relacionadas con las transacciones que generaron las utilidades distribuibles que con la decisión de distribución; por lo tanto, los impuestos a la utilidad correspondientes deben reconocerse en el rubro del capital contable del que se haya hecho la distribución por decisión de los propietarios.

NIF D-5, *Arrendamientos*

1-Tasa libre de riesgos para descontar los pagos futuros por arrendamientos

Se consideró conveniente modificar la NIF D-5 para incorporar la posibilidad de utilizar una tasa libre de riesgo para descontar los pagos futuros por arrendamiento y reconocer así el pasivo por arrendamiento de un arrendatario.

En la fecha de comienzo del arrendamiento, un arrendatario debe valorar el pasivo por arrendamiento al valor presente de los pagos futuros por arrendamiento por efectuar. Los pagos futuros deben descontarse usando la tasa de interés implícita en el arrendamiento, si puede determinarse fácilmente; de lo contrario, el arrendatario debe puede elegir utilizar: a) su la tasa incremental de financiamiento del arrendatario; o b) la tasa libre de riesgo determinada con referencia al plazo del arrendamiento; la elección debe hacerse por cada contrato y mantenerse hasta el final del mismo.

2-Separación de los componentes de un contrato de arrendamiento

Conforme a la norma actual, un arrendatario puede elegir, por clase de activo subyacente, no separar los componentes de un contrato que no son de arrendamiento de los que sí lo son y, en su lugar, debe reconocer cada componente de arrendamiento y cualquier componente asociado que no sea de arrendamiento como si se tratase de un componente de arrendamiento único.

El CINIF consideró conveniente restringir el uso de la solución práctica para evitar que componentes importantes e identificables que no son de arrendamiento se incluyan en la medición de los activos por derecho de uso y los pasivos por arrendamientos.

Mejoras a las NIF que no generan cambios contables

NIF B-1, Cambios contables y correcciones de errores

La NIF B-1 establece las normas de la aplicación retrospectiva en el reconocimiento de los cambios contables, las correcciones de errores y las reclasificaciones. No obstante, el CINIF consideró conveniente introducir el concepto de aplicación retrospectiva parcial, para poder dar un sentido práctico al reconocimiento de ciertos cambios contables derivados de modificaciones a las NIF o la incorporación de nuevas NIF. El CINIF evaluará en cada caso, cuando es posible aplicar esta solución práctica y así se establecerá en cada NIF.

NIF B-8, Estados financieros consolidados o combinados

Presentación del crédito mercantil de subsidiarias en estados financieros no consolidados

La NIF B-8 establece la posibilidad de que una entidad controladora presente estados financieros no consolidados. En dichos estados financieros, las participaciones en subsidiarias deben presentarse como inversiones permanentes valuadas con base en el método de participación, para lo cual debe observarse lo establecido en la NIF C-7, *Inversiones en asociadas, negocios conjuntos e inversiones permanentes*; no obstante, la NIF B-8 no menciona claramente cómo debe presentarse el crédito mercantil de las subsidiarias.

Se modifica la NIF B-8 para mencionar puntualmente la forma de presentación del crédito mercantil asociado a una subsidiaria.

NIF B-11, Disposición de activos de larga duración y operaciones discontinuadas

El CINIF modificó la NIF B-11 para aclarar que un activo para disposición no es lo mismo que un activo mantenido para la venta; esto es, los activos para disposición incluyen activos: mantenidos para la venta, para distribuir a accionistas, para abandono y para donación.

Los activos para disposición clasificados como no circulantes de acuerdo con la NIF B-6, *Estado de situación financiera*, deben clasificarse como activos circulantes cuando cumplan los criterios para ser clasificados como mantenidos para su venta de acuerdo con esta NIF. Los activos de una entidad que normalmente se considerarían como no circulantes, pero dicha entidad desde su adquisición los ha destinado exclusivamente a ser vendidos, no deben clasificarse como circulantes a menos que cumplan los criterios para ser clasificados como mantenidos para su disposición de acuerdo con esta NIF.

NIF C-2, Inversión en instrumentos financieros

La NIF C-2 establece que una entidad puede, en el reconocimiento inicial de un instrumento financiero, designarlo irrevocablemente como valuado a su valor razonable con efecto en la utilidad o pérdida neta. No obstante, la redacción de la NIF no era clara, por lo que se modificó para hacer la precisión.

NIF C-3, Cuentas por cobrar

La NIF C-3 establece que una entidad debe reconocer un bien adjudicado recibido a cambio de una cuenta por cobrar, al menor del valor bruto en libros de la cuenta por cobrar y el valor neto de realización del activo adjudicado. No obstante, en el Apéndice A de esta NIF se menciona que debe ser el valor neto en libros de la cuenta por cobrar, por lo que se ajustó dicho apéndice.

NIF D-2, Costos por contratos con clientes

En la sección de convergencia con las NIIF, dentro de la sección de Introducción de la NIF D-2, se mencionaba que esta NIF era totalmente convergente con dichas normas internacionales; sin embargo, se detectó una diferencia, por lo que el CINIF modificó la NIF D-2 para mencionarla.

NIF D-5, Arrendamientos

Se requiere identificar si el proveedor ha transferido el derecho de uso del activo subyacente al cliente, para calificar el contrato como uno de arrendamiento. Al respecto, se detectó que, en ocasiones, la NIF D-5 hace referencia a transferencia del derecho de control o a controlar el activo en lugar de referirse a transferencia del derecho de uso. El CINIF modificó los términos para mantener el de transferencia de derecho de uso.

Se considera que los siguientes aspectos del nuevo modelo son los cambios más significativos e importantes para los arrendatarios:

La NIF D-5 define un arrendamiento como un contrato que transfiere al arrendatario el derecho a usar un activo por un periodo de tiempo determinado a cambio de una contraprestación. Un arrendatario debe evaluar, al comienzo del contrato, si este contiene un arrendamiento con base en si obtiene el derecho de uso de un activo identificado por un periodo de tiempo determinado;

Los derechos u obligaciones del proveedor para sustituir el activo por reparaciones y mantenimiento, si el activo no opera adecuadamente o si surge una actualización técnica, no impiden al cliente tener el derecho de uso de un activo.

Determinación del interés devengado sobre el pasivo por arrendamiento.

La norma actual establece que el interés devengado sobre un pasivo por arrendamiento debe ser, en cada periodo durante el plazo del mismo, el importe que produce una tasa de interés periódica constante sobre el saldo de dicho pasivo. La tasa antes mencionada es similar a la tasa que se usa para valorar los instrumentos financieros utilizando el método de interés efectivo; por lo tanto, el monto del pasivo por arrendamiento debe ser como si se valuara sobre la base de su costo amortizado y el gasto por intereses asignado a resultados del periodo debe ser como si se determinara con base en una tasa de interés efectiva.

El CINIF consideró conveniente aclarar lo anterior y utilizar terminología consistente con las NIF sobre instrumentos financieros por pagar, motivo por el cual modificó la norma.

Pagos variables por arrendamiento.

Se considera conveniente aclarar la naturaleza de los pagos por arrendamiento que varían a lo largo del plazo de arrendamiento. Se define un pago variable por arrendamiento como la parte del pago de un arrendatario a un arrendador por el derecho a usar un activo subyacente durante el plazo del arrendamiento que varía debido a cambios en hechos y circunstancias ocurridos después de la fecha de comienzo del arrendamiento, y no es consecuencia del paso del tiempo.

Respecto de las rentas denominadas en moneda extranjera, las variaciones por fluctuación cambiaria que conllevan los pagos efectuados en moneda funcional no se consideran pagos variables porque los pagos establecidos en el contrato y denominados en moneda extranjera, no varían. La NIF establece

que el importe de una remediación del pasivo por arrendamiento debe reconocerse como un ajuste al activo por derecho de uso. Sin embargo, debido a que:

a) el pasivo denominado en moneda extranjera no se está remediando en dicha moneda, y b) la NIF B-15, *Conversión de monedas extranjeras*, establece que las diferencias en cambios deben reconocerse como ingreso o gasto en la utilidad o pérdida neta en el estado de resultado integral en el periodo en que se originan, la remediación del pasivo en moneda funcional como resultado de fluctuaciones cambiarias sobre pagos de arrendamiento establecidos en moneda extranjera no deben reconocerse como un ajuste al activo por derecho de uso, sino como un resultado cambiario dentro del resultado integral de financiamiento del periodo. Lo anterior es porque solo afecta al valor del activo una remediación del pasivo cuando el monto a pagar está denominado en moneda funcional y esos pagos se ajustan por un índice o una tasa aplicable al monto en moneda funcional.

Pagos por arrendamiento denominados en moneda extranjera.

Los pagos por arrendamiento denominados en moneda extranjera están incluidos en la sección de pagos variables por arrendamiento; dicha ubicación se considera incorrecta, dado que los pagos de renta en moneda funcional que varían como resultado de fluctuaciones cambiarias no se consideran pagos variables, ya que los pagos en moneda extranjera establecidos en el contrato de arrendamiento no varían.