

30 AÑOS

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA
IMPULSANDO RESULTADOS
HISTÓRICOS



FINANCIERA
INDEPENDENCIA[™]

INFORME ANUAL 2023



30
AÑOS

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA
IMPULSANDO RESULTADOS
HISTÓRICOS



FINANCIERA
INDEPENDENCIA

INFORME ANUAL 2023

Índice

 INTRODUCCIÓN	4
 LO MÁS DESTACADO DE 2023	8
 CAPÍTULO 1	10
Los hitos de nuestra historia	
 CAPÍTULO 2	18
¿Quiénes somos y qué hacemos?	
 CAPÍTULO 3	28
Nuestros negocios	
 CAPÍTULO 4	54
Cultura de administración de riesgos	
 CAPÍTULO 5	64
Fintech	
 CAPÍTULO 6	78
Actuamos para desarrollar y conservar a nuestros talentos	
 CAPÍTULO 7	86
Responsabilidad social: esencia de nuestro Grupo	
 CAPÍTULO 8	96
Desempeño financiero	
 NUESTRO CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	114
 NUESTROS PRINCIPALES DIRECTIVOS	116



¡CELEBRAMOS
JUNTOS

30 AÑOS

DE CUMPLIR
SUEÑOS!



ESTAMOS
SUMAMENTE
ORGULLOSOS
DE HABER
MARCADO UNA
SERIE DE HITOS
IMPORTANTES

para Grupo FINDEP en
2023, entre ellos, el más im-
portante es la celebración
de nuestro 30 aniversario.

Mantenernos enfocados en la misión de impulsar la inclusión financiera, brindando acceso a productos financieros básicos entre las comunidades desatendidas, ha sido la piedra angular de nuestra longevidad y de nuestro éxito. Construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes, ayudarlos a cumplir sus sueños y lograr sus objetivos de vida siguen impulsando nuestra misión.

El enfoque constante en nuestros principales clientes y productos generó los mejores resultados en la historia de Grupo FINDEP en 2023. Este año presentó condiciones desafiantes del mercado, en las que nuestros clientes y negocios se vieron afectados por las presiones inflacionarias durante los últimos años. En ese contexto, en Grupo FINDEP mantuvimos nuestro compromiso de brindar una mejora continua en nuestro desempeño, aprovechando nuestra experiencia en análisis de crédito y originación de préstamos en nuestros negocios y mercados principales. La rentabilidad también se vio respaldada por el incremento de la eficiencia operativa y la gestión proactiva de la deuda. El equilibrio entre riesgo y eficiencia también generó importantes retornos de capital para nuestros inversionistas. Nuestra disciplina y nuestro enfoque en estos principios básicos nos ayudaron a lograr estos resultados históricos.

La transformación digital sigue siendo nuestra prioridad y el núcleo de nuestra eficiencia, ya que respalda todos los aspectos claves de nuestro negocio, incluyendo el acceso al cliente, la originación de préstamos, la gestión de riesgos y los procesos operativos. Las soluciones tecnológicas continúan brindando soporte integral en las actividades diarias en todos los flujos de trabajo y en todas las ubicaciones, con innovaciones digitales que maximizan el impacto que, en última instancia, podemos tener para beneficio de nuestros clientes.

No podríamos lograr nada de este progreso y del éxito sin la dedicación y el esfuerzo de nuestro talentoso equipo, nuestra Fuerza Imparable. Nuestro agradecimiento y gratitud a todos mientras aplican su profundo conocimiento de las necesidades de nuestros clientes y de los mercados a los que servimos para impulsar nuestra misión. Por último, pero no menos importante, agradecemos al Consejo de Administración por su esencial asesoramiento estratégico y su confianza, fundamentales para que en Grupo FINDEP sigamos maximizando nuestro impacto económico y social.

José L. Rión Santisteban

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Eduardo Messmacher Henríquez

DIRECTOR GENERAL

Lo más destacado de 2023

291,780

Clientes totales

4,473

Colaboradores

**Ps. 7,647
millones**

Cartera de
crédito total

344

Sucursales

2.10 pesos

Utilidad
por acción

14.1%

Retorno
sobre capital
contable

6.3%

Índice de
cartera
vencida

**Ps. 710
millones**

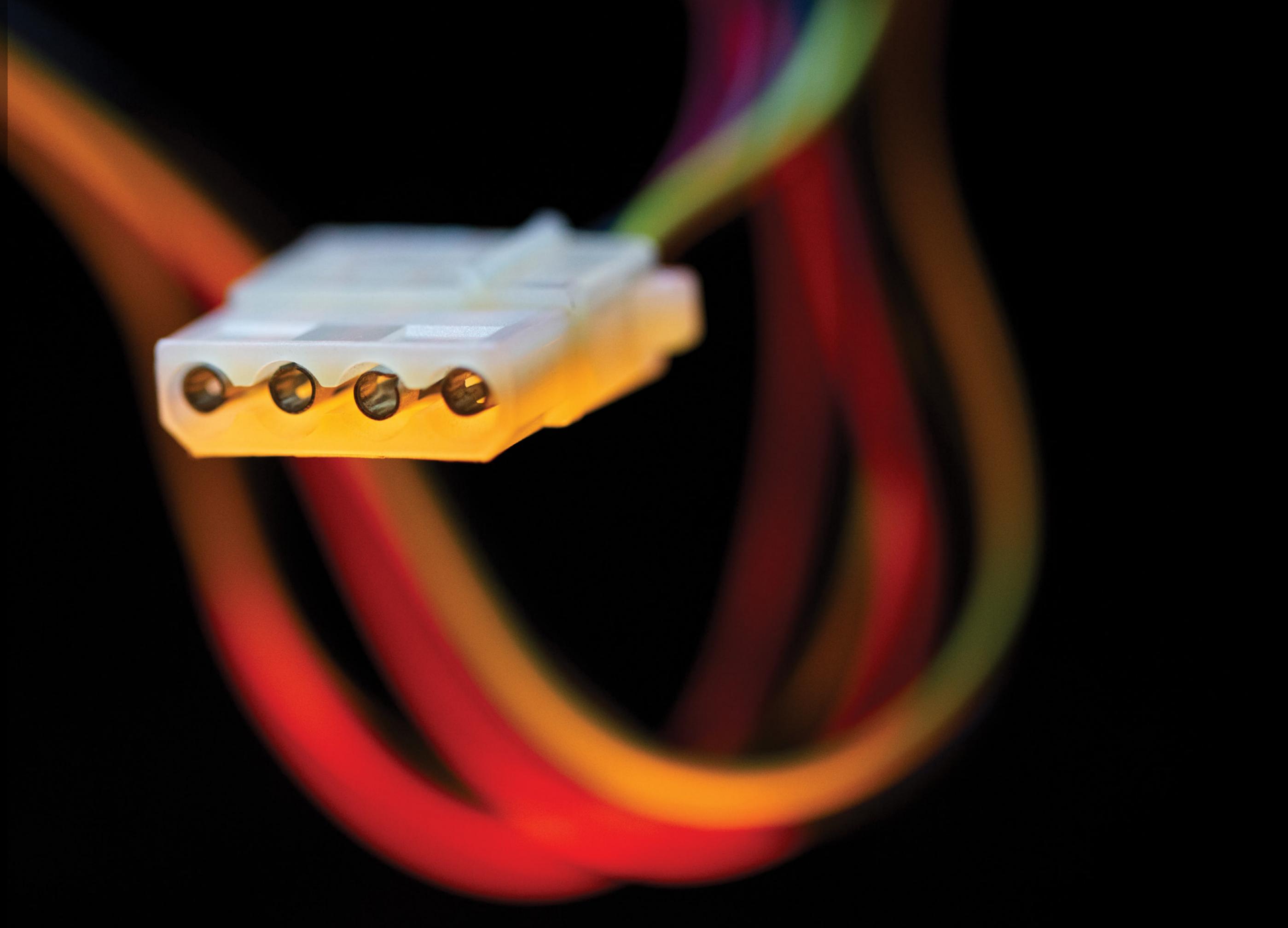
Resultado neto

50.3%

Fortaleza patrimonial

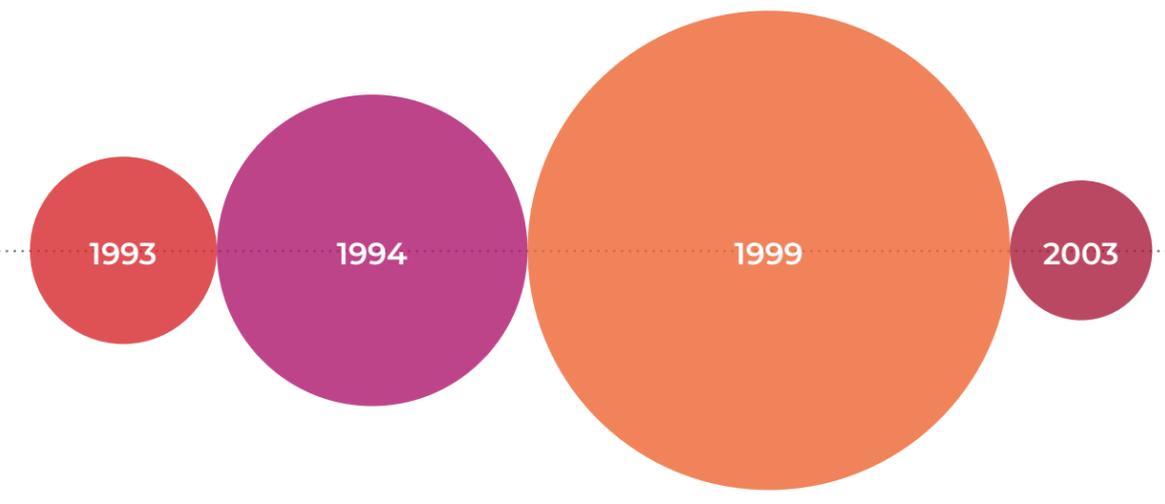
CAPÍTULO 1

Los hitos de nuestra historia



¡TRES DÉCADAS DE HISTORIA, MUCHO QUE CONTAR Y MUCHO POR VENIR!

A lo largo de sus 30 años de historia, **Financiera Independencia** ha sido una empresa líder en el mercado de los microcréditos en México. Su trayectoria exitosa la ha impulsado a cruzar fronteras, llevando su modelo de negocio a Estados Unidos para servir a clientes en otros países con la misma pasión y calidad que la han distinguido siempre.



- Se constituye Financiera Independencia como la primera Sociedad Financiera de Objeto Limitado (Sofol) en México. Inicia operaciones en Toluca, Estado de México.
- Comienza su expansión geográfica en México con la apertura de sucursales en Celaya, Querétaro, Irapuato, Aguascalientes y León.
- Se inaugura el primer Centro Operativo en León, Guanajuato.
- Obtiene el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR).





● Entra al mercado de los microcréditos para autoempleados.

● Un millón de préstamos otorgados.

● FINDEP se convierte en Sofom no regulada. Realiza la primera oferta pública inicial de sus acciones en México y en el extranjero.

● Se inaugura el segundo Centro Operativo en Aguascalientes.

● Adquisición de Financiera Finsol, el segundo proveedor más grande de microcréditos grupales en México. Financiera Independencia se convierte en la primera empresa de microcrédito de Latinoamérica en acceder al mercado internacional de deuda.

● Adquisición de Apoyo Financiero Inc. (AFI) y de Apoyo Económico Familiar (AEF).

● Adquisición de Finsol SCMEPP, empresa dedicada al otorgamiento de créditos grupales en Brasil.

● Un millón de clientes atendidos en 499 sucursales en México, 30 en Brasil y 20 en California, Estados Unidos.



● Financiera Independencia cancela su programa de acciones en el extranjero (ADRs).

● La compañía celebra su 25° aniversario.

● Integración operativa en una sola plataforma de negocio.

● Se implementa una estrategia para hacer frente a la pandemia de covid-19. Estratégicamente, regresa a su *core* logrando la desinversión exitosa de su negocio de crédito grupal, fortaleciendo su estructura y su balance. Se anuncia la firma del acuerdo de venta del negocio de crédito de nómina.

● Se anuncia la firma del acuerdo de venta de Finsol Brasil. Apoyo Financiero Inc. (AFI) obtiene una licencia para otorgar créditos como Consumer Lender en Arizona.

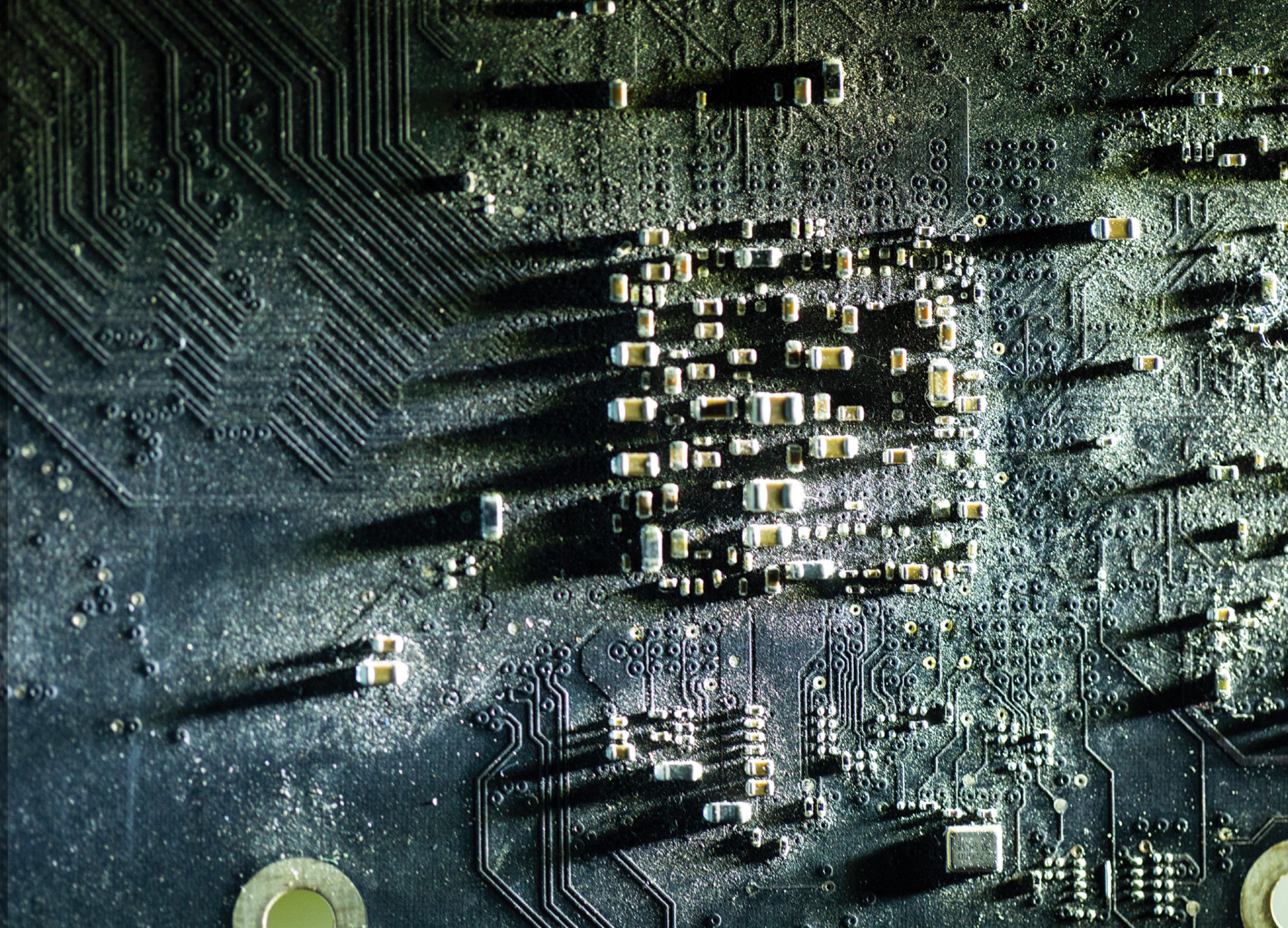
● Apoyo Financiero obtiene una licencia para otorgar créditos como Regulated Lender en Texas.

● Ejecución de una exitosa oferta de intercambio del bono en circulación 2024 por un nuevo bono con vencimiento en 2028, con una aceptación del 64%. Posteriormente, se realiza una amortización total anticipada del remanente del bono con vencimiento en 2024.

● Financiera Independencia reporta sus mejores resultados en tres décadas de historia.

CAPÍTULO 2

¿Quiénes somos
y qué hacemos?



Somos líderes en brindar inclusión financiera a comunidades hispanas desatendidas en Estados Unidos a través de créditos responsables y seguros.

Nos distinguimos por brindar un servicio de excelencia, con trato respetuoso y justo hacia nuestros clientes.

Nuestro mercado

Ofrecemos microcréditos a segmentos de la población de clase media y media baja, que no tienen acceso a servicios financieros formales o que son subatendidos por parte de la banca. Se trata de un mercado poco penetrado financieramente, con una escala y una dinámica demográfica favorable que aportan fundamentos sólidos para construir una trayectoria de crecimiento de largo plazo para nuestra empresa.

Nuestro mercado objetivo son, principalmente, personas que ganan entre uno y dos salarios mínimos mensuales (a diciembre de 2023) de Ciudad de México (entre Ps. 6,223.2 y Ps. 12,446.4 por mes o entre aproximadamente U.S. \$366.79 y U.S. \$733.58 por mes). Con base en información del INEGI, este segmento poblacional representa más de 27.2 millones, o más del 52.1% de la población activa en México, y estimamos que habíamos penetrado menos del 2.8% de todo este mercado objetivo a esa fecha. Creemos que la baja tasa de penetración de los servicios financieros, en combinación con el crecimiento y la recuperación esperados de la economía mexicana, apoyará el crecimiento en el sector de las microfinanzas y creará una mayor demanda de nuestros productos.

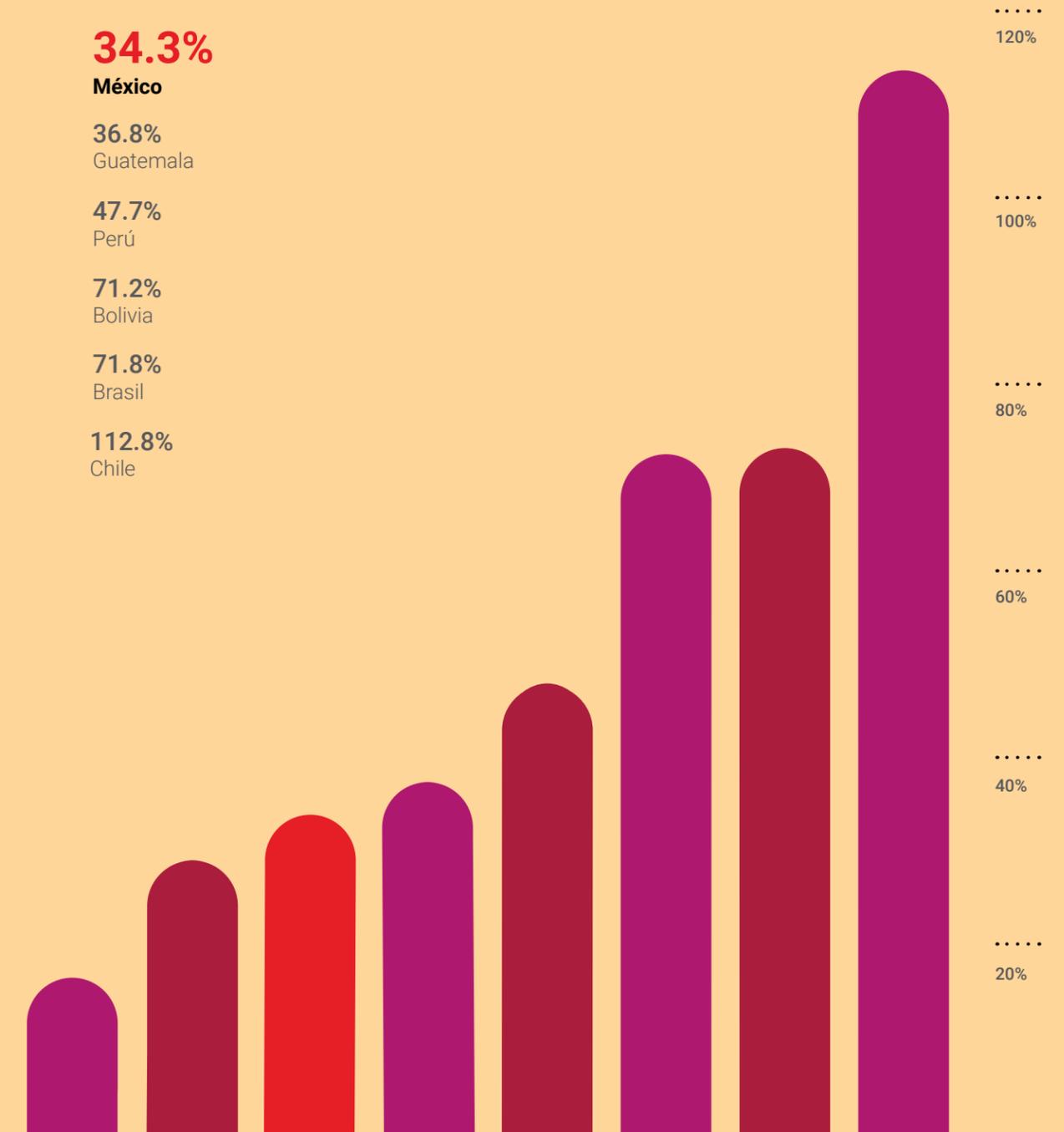
En nuestro país, el crédito al sector privado como proporción del PIB es del 34.3%, porcentaje que refleja una baja penetración de servicios financieros comparado con el que se observa en otros países latinoamericanos, como Guatemala, Perú, Bolivia, Brasil y Chile.

México registra una perspectiva favorable de crecimiento poblacional en los segmentos de 25 a 69 años de edad, lo que se verá reflejado en una mayor demanda potencial de microcréditos para los próximos años, siendo esto una oportunidad atractiva para el crecimiento y el desarrollo de los negocios de la compañía.

En Estados Unidos, nos dirigimos principalmente a personas dentro de la población hispana que tienen poco o ningún historial crediticio y que requieren préstamos para iniciar sus propios negocios o enviar dinero a sus países de origen para adquirir activos o bienes duraderos. Si los latinoamericanos que viven en EE. UU. fueran un país independiente, su PIB habría sido el quinto más grande del mundo durante 2021, según el Informe del PIB latino de EE. UU., de The Latino Donor Collaborative (LDC) de 2023. Del mismo modo, aproximadamente el 29% de la población hispana en ese país está no bancarizada o sub-bancarizada.

CRÉDITO AL SECTOR PRIVADO COMO PORCENTAJE DEL PIB

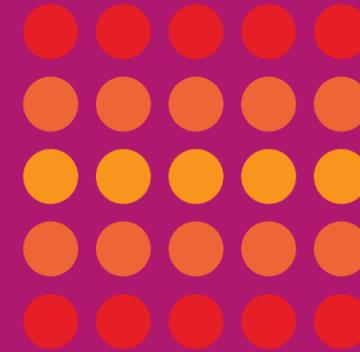
- 16.0% Argentina
- 28.6% Nicaragua
- 34.3% México**
- 36.8% Guatemala
- 47.7% Perú
- 71.2% Bolivia
- 71.8% Brasil
- 112.8% Chile



Fuente: Banco Mundial

Enfoque estratégico

El objetivo estratégico de la Sociedad ha sido y es mantener su posición como un proveedor líder de microfinanciamiento personal en México, con creciente participación en los sectores de microfinanzas en Estados Unidos, manteniendo a la vez un alto nivel de rentabilidad y eficiencia. La Sociedad considera que existe un potencial de crecimiento significativo para sus operaciones en México y en EE. UU.



EL ENFOQUE ESTRATÉGICO DE FINANCIERA INDEPENDENCIA PARA TENER UN CRECIMIENTO RENTABLE ESTÁ BASADO EN CINCO PILARES:

- 1.** Capitalizar, en los más de 30 años de experiencia en la industria, la base de datos propietaria con más de 14.9 millones de créditos otorgados, un modelo operativo fundamentado en capacidad analítica y una amplia plataforma de distribución.
- 2.** Seguir operando en mercados en los que la dinámica de población y la penetración de servicios financieros crean las bases para el crecimiento.
- 3.** Mantener un equilibrio entre crecimiento y riesgo, apoyados en equipos analíticos e inversiones en tecnología que aseguran un manejo adecuado del riesgo.
- 4.** Seguir posicionándonos para tener un sólido crecimiento en Estados Unidos, atendiendo, principalmente, a la población hispana en California.
- 5.** Maximizar el uso de tecnología de punta para mejorar las eficiencias y tener un crecimiento rentable.

PRINCIPIOS DE FINANCIERA INDEPENDENCIA

Financiar los sueños de nuestros clientes
con los mejores productos, a través
de tecnología y un excelente
servicio personalizado.

ASÍ SOMOS

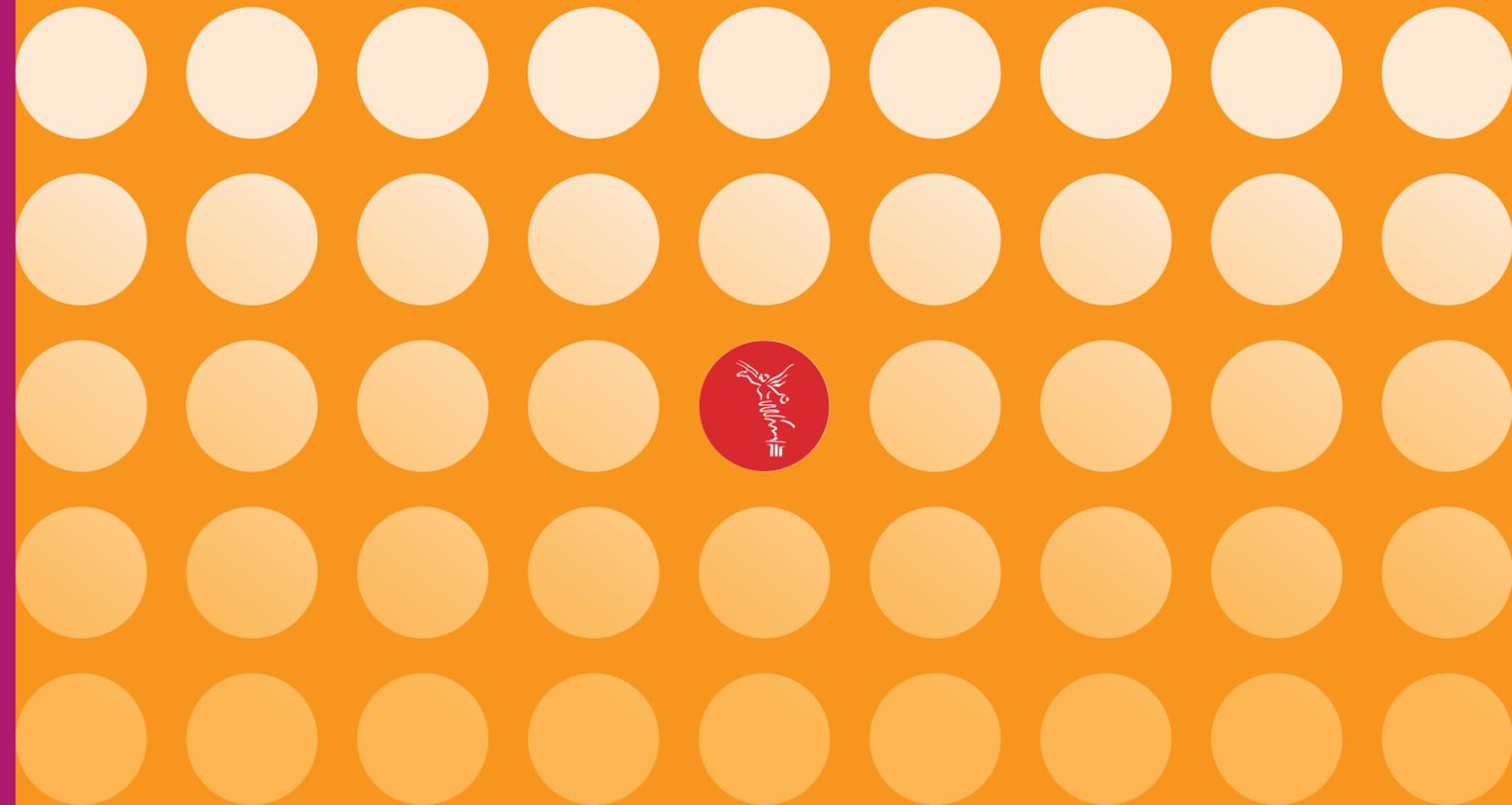
ASÍ ACTUAMOS

ASÍ NOS DISTINGUIMOS

ASÍ LOGRAMOS EL ÉXITO

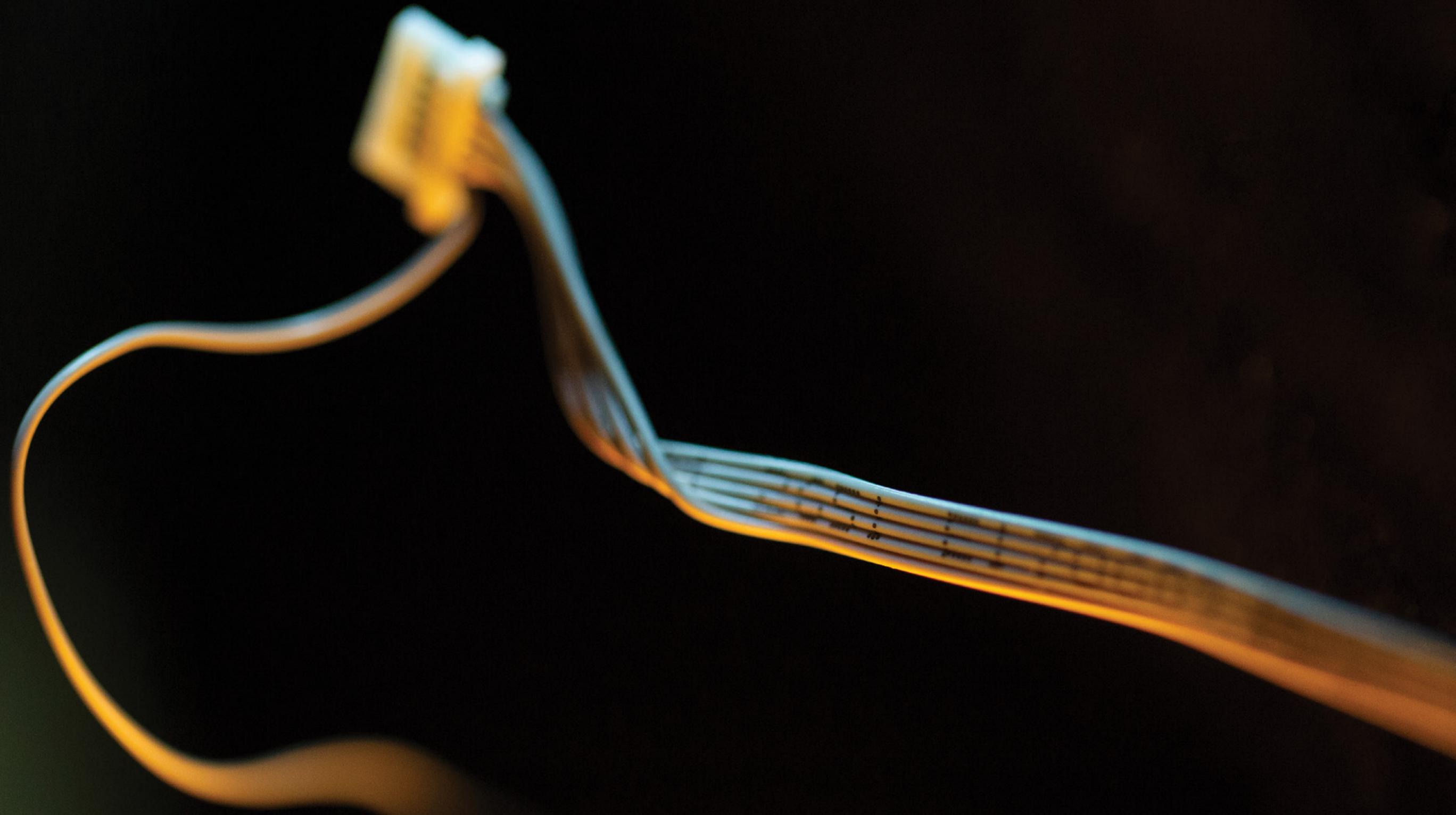
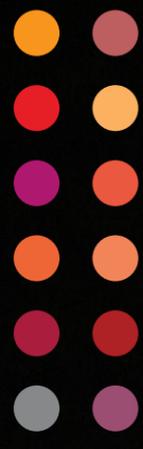
ASÍ SOÑAMOS

ASÍ ES NUESTRO COMPROMISO



CAPÍTULO 3

Nuestros negocios



Negocio de Crédito Individual / México

FINANCIERA INDEPENDENCIA (FISA)

Ayudamos a la gente a atender algún imprevisto, a financiar algún proyecto y a hacer sus sueños realidad.



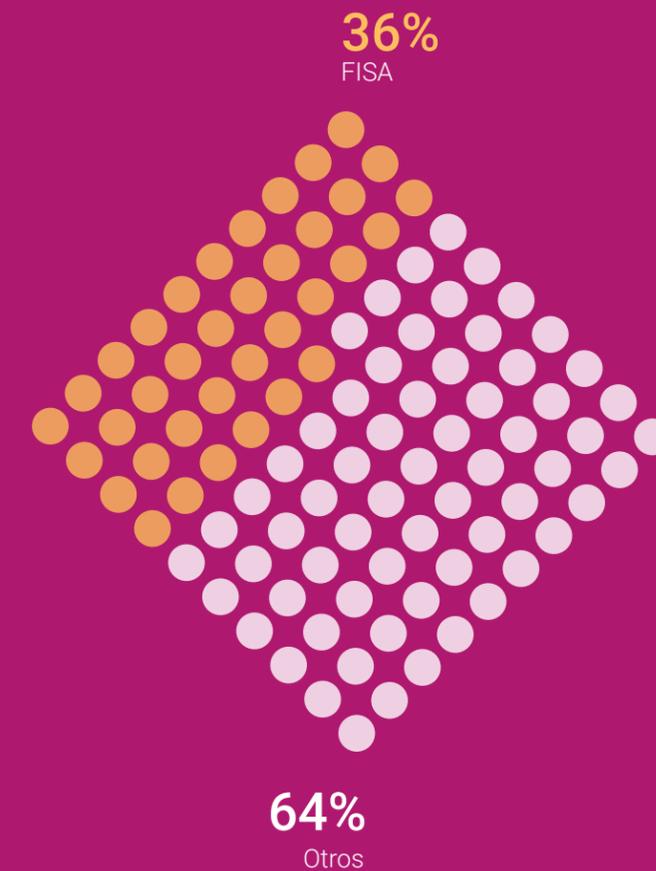
Financiera Independencia fue pionera en el otorgamiento de microcréditos en México. Desde 1993 ha ofrecido y continuará ofreciendo servicios financieros a grupos de población excluidos o subatendidos por la banca tradicional, dándoles la oportunidad de construir un buen historial crediticio y de cumplir sus sueños.

FINDEP otorga préstamos sin garantía a personas físicas que puedan comprobar sus ingresos, que cuenten con un buen historial crediticio y cuya edad esté entre los 18 y los 69 años.

Para acceder a un préstamo de Financiera Independencia, la persona llena una solicitud de crédito, entrega la documentación y obtiene respuesta en 48 horas o menos.

Los clientes tienen la posibilidad de personalizar el préstamo: pueden elegir pagos a la semana, a la quincena o al mes, dependiendo de cómo reciben su ingreso. Si el pago es semanal, las personas pueden escoger el día que más les convenga para hacerlo.

Participación en el saldo de la cartera de crédito FINDEP



Nuestro modelo de atención

FINDEP cuenta con 163 sucursales que brindan atención al público; ahí, las personas solicitan información, tramitan sus préstamos y si son clientes activos, pueden realizar sus pagos. Asimismo, pueden solicitar un crédito en nuestro sitio de internet o llamar a nuestro centro de contacto telefónico ubicado en Aguascalientes. En caso de ser clientes de Financiera Independencia, tienen la posibilidad de solicitar la renovación de su crédito a través de la aplicación de clientes en dispositivos móviles.

En FINDEP se llevan a cabo diversas campañas de promoción en internet y en redes sociales, y activación en campo, así como campañas de llamadas a través del centro de contacto telefónico.

Nuestro ejecutivos cuentan con una aplicación móvil que permite procesar el trámite de un crédito en tiempo real, de cara al cliente durante las actividades de camba-ceo en el mercado.

Si es aprobada, la solicitud de crédito puede ser dispersada por distintos medios, como cheques, transferencias electrónicas a una cuenta verificada del acreditante y órdenes de pago en ventanillas de los bancos afiliados.

Las personas realizan el pago de sus préstamos en diferentes medios, como sucursales de la compañía, en ventanillas de bancos afiliados, en establecimientos mercantiles afiliados, en la aplicación de clientes en dispositivos móviles o llamando a nuestro centro de contacto telefónico, a través de cargo a tarjetas de débito o de crédito.

Nuestros productos y servicios

Contamos con diferentes productos que se adecúan a la fuente de ingresos del solicitante. Identificamos cinco principales fuentes de ingresos: empleado formal, empleado de micronegocios, micronegocios, pensionados y pymes.

En el caso de un empleado formal, su fuente de ingresos proviene de un salario que recibe de un patrón y lo comprueba con recibos de nómina formales. Los productos comerciales disponibles son CrediInmediato y KFacilDigital.

Para un empleado de un micronegocio, su fuente de ingresos proviene de un salario que recibe de un patrón, pero no tiene recibos de nómina formales, comprobándolo con medios alternos. El producto disponible es CrediPersonal.

En el caso de un micronegocio, este es responsable de su propia fuente de ingresos. Puede tener diferentes niveles de infraestructura para generar sus ingresos. Además, comprueba fuente de ingresos, frecuencia y actividad comercial. El producto comercial disponible es Micronegocio.

En cuanto a los pensionados, su fuente de ingresos proviene de una pensión, ya sea por retiro, invalidez o viudez. Para este segmento, el producto disponible es Pensionado.

Por último, una pyme es un negocio muy formalizado, lleva una contabilidad, está altamente bancarizado y declara impuestos como persona física. Los productos comerciales disponibles son PymEfectivo, Pyme-Transporte.

Conforme los clientes muestran un buen comportamiento de pago, tienen la posibilidad de renovar sus préstamos y migrar al producto CrediInmediato Revolvente, que les brinda flexibilidad para disponer de sus préstamos, pudiendo hacer pagos adelantados y abonos a capital sin ninguna penalización.

Como servicios de valor agregado a sus clientes, Financiera Independencia ofrece la posibilidad de financiar, a precios accesibles, tanto seguros como servicios de asistencia. Los seguros comprenden: Vida e Invalidez permanente, Desempleo o Incapacidad parcial, temporal o incapacidad total temporal. Los servicios de asistencia incluyen: Asistencia funeraria, Protección integral, Programa Diabetes y Protección de celular.

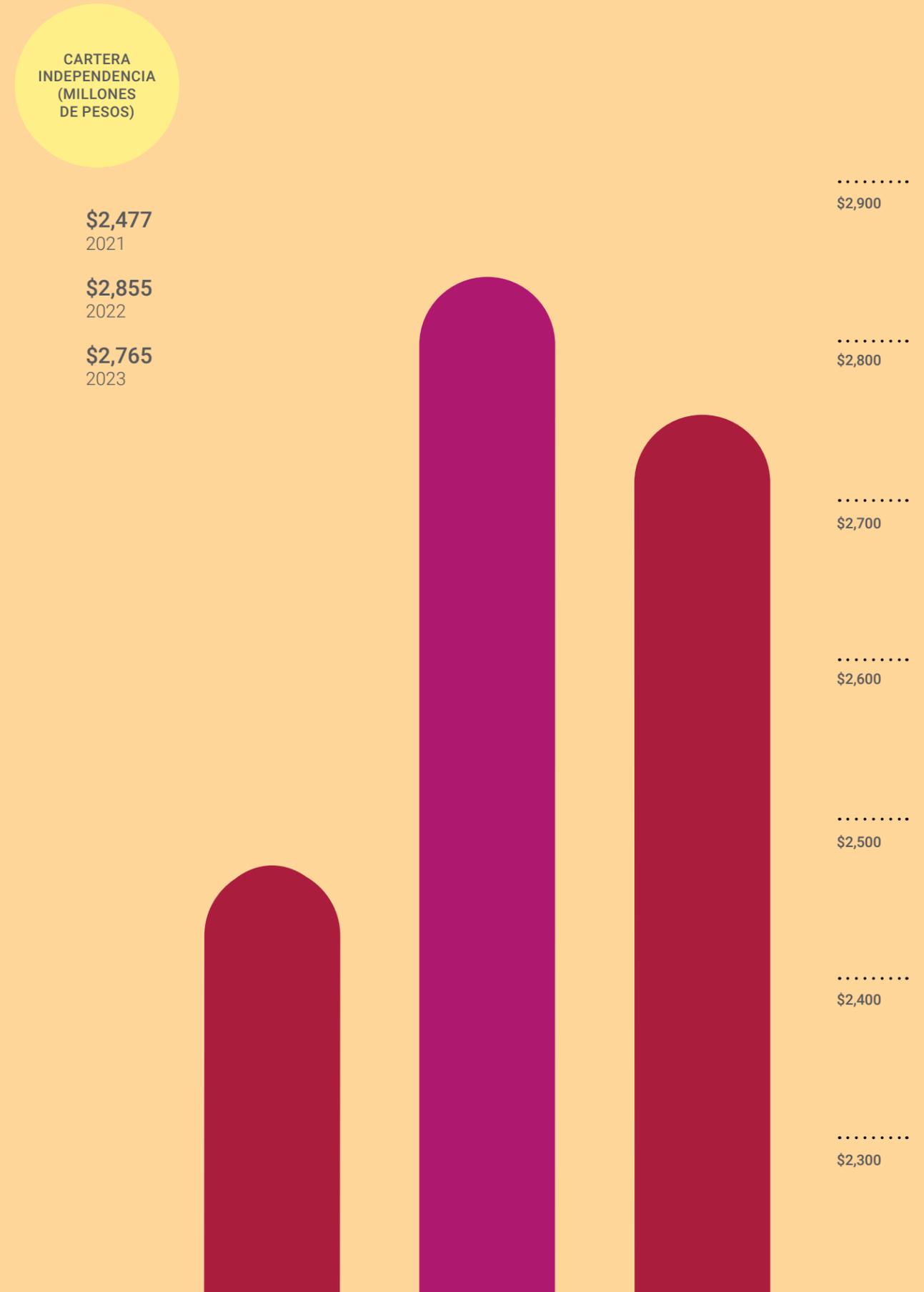
Lo más destacado

En 2023, FINDEP otorgó más de Ps. 1,783 millones en préstamos, beneficiando a más de 84,000 clientes con créditos simples y a 67,000 clientes con disposiciones en sus créditos revolventes.

Al 31 de diciembre de 2023, el portafolio de crédito de Financiera Independencia totalizó Ps. 2,765 millones. El año pasado, la compañía mantuvo su red de sucursales en 163.

Perspectiva y objetivos

Financiera Independencia continúa optimizando su modelo operativo en la red de sucursales y trabajando en el desarrollo de herramientas tecnológicas para apoyar a la fuerza de ventas, simplificar los trámites a los clientes y brindar un servicio de calidad.



Negocio de Crédito Individual / México

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR (AEF)

Más que un préstamo, ofrecemos la posibilidad de que nuestros clientes tengan acceso a financiamiento para toda la vida. Si son cumplidos, renovamos sus créditos las veces que lo necesiten.



Nuestros clientes

Desde 2005, Apoyo Económico Familiar ha financiado los sueños de miles de personas: la remodelación de la casa, la fiesta de 15 años de la hija, el viaje especial de la familia, la tienda de abarrotes, la taquería, entre muchos más.

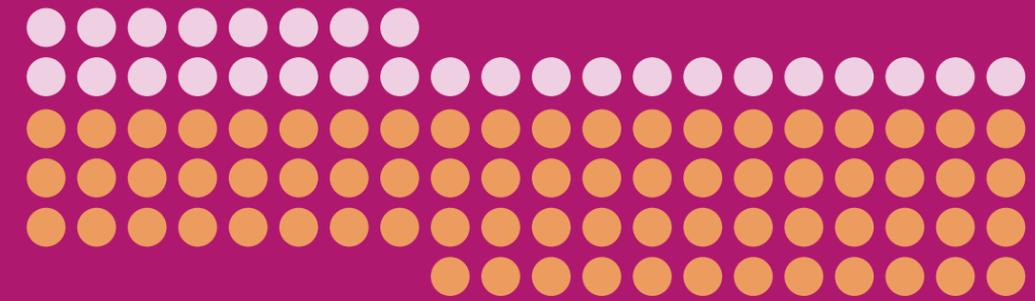
AEF otorga préstamos sin garantía a personas físicas que puedan comprobar sus ingresos, que cuenten con un buen historial crediticio y que su edad esté entre los 18 y 69 años.

Para acceder a un préstamo de AEF, la persona llena una solicitud de crédito, entrega documentación y obtiene respuesta en 48 horas o menos.

Los clientes tienen la posibilidad de personalizar el préstamo: pueden elegir pagos a la semana, a la quincena o al mes, dependiendo de cómo reciben su ingreso. Si el pago es semanal, las personas tienen la opción de escoger el día que más les convenga para pagar.

Participación en el saldo de la cartera de crédito FINDEP

28% AEF



Otros 72%

Nuestro modelo de atención

AEF cuenta con 155 sucursales que brindan atención al público; ahí, las personas solicitan información, tramitan sus préstamos y si son clientes activos, pueden realizar sus pagos. Asimismo, tienen la posibilidad de solicitar un crédito en nuestro sitio de internet o llamar a nuestro centro de contacto telefónico ubicado en Aguascalientes. En caso de ser clientes de Financiera Independencia, es posible pedir la renovación de su crédito a través de la aplicación de clientes en dispositivos móviles.

En Apoyo Económico Familiar se realizan diversas campañas de promoción en internet y en redes sociales, activación en campo y campañas de llamadas a través del centro de contacto telefónico. Nuestros ejecutivos de crédito cuentan con una aplicación móvil que permite procesar el trámite de un crédito en tiempo real, de cara al cliente, durante las actividades de cambaceo en el mercado.

Si es aprobada, la solicitud de crédito puede ser dispersada por diferentes medios, como cheques, transferencias electrónicas a una cuenta verificada del acreditante u órdenes de pago en ventanillas de bancos afiliados.

Las personas realizan el pago de sus préstamos en diferentes medios, como sucursales de AEF, en ventanillas de bancos afiliados, en establecimientos mercantiles afiliados, en la aplicación de clientes en dispositivos móviles o llamando a nuestro centro de contacto telefónico, a través de cargo a tarjetas de débito o de crédito.

Nuestros productos y servicios

Contamos con diferentes productos que se adecúan a la fuente de ingresos del solicitante. Identificamos cinco principales fuentes de ingresos: empleado formal, empleado de un micronegocio, micronegocios, pensionados y pymes.

En el caso de un empleado formal, su fuente de ingresos proviene de un salario que recibe de un patrón y lo comprueba con recibos de nómina formales. El producto comercial disponible es Consumo.

Si se trata de un empleado de un micronegocio, su fuente de ingresos proviene de un salario que recibe de un patrón, pero no tiene recibos de nómina formales, comprobando con medios alternos. El producto disponible es CrediPersonal.

En cuanto a un micronegocio, este es responsable de su propia fuente de ingresos. Puede tener diferentes niveles de infraestructura para generar sus ingresos. Comprueba fuente de ingresos, frecuencia y actividad comercial. El producto comercial disponible es Micronegocio.

En el caso de los pensionados, su fuente de ingresos proviene de una pensión, ya sea por retiro, invalidez o viudez. Para este segmento, el producto disponible es Pensionado.

Por último, una pyme es un negocio muy formalizado, lleva una contabilidad, está bancarizado y declara impuestos bajo persona física. Los productos comerciales disponibles son PymEfectivo y PymeTransporte.

Anteriormente, los clientes que mostraban un buen comportamiento de pago sólo tenían la posibilidad de renovar un crédito simple. Durante 2023, AFP lanzó un nuevo producto, una línea de crédito revolvente que brinda flexibilidad para realizar disposiciones de su línea de crédito conforme el acreditado hace sus pagos y libera su línea.

Como servicios de valor agregado a sus clientes, Apoyo Económico Familiar ofrece la posibilidad de financiar, a precios accesibles, tanto seguros como servicios de asistencia. Los seguros comprenden: Vida e invalidez permanente, Desempleo o Incapacidad parcial, temporal e incapacidad total temporal. Los servicios de asistencia incluyen: Asistencia funeraria, Protección integral, Programa Diabetes, Protección de celular.

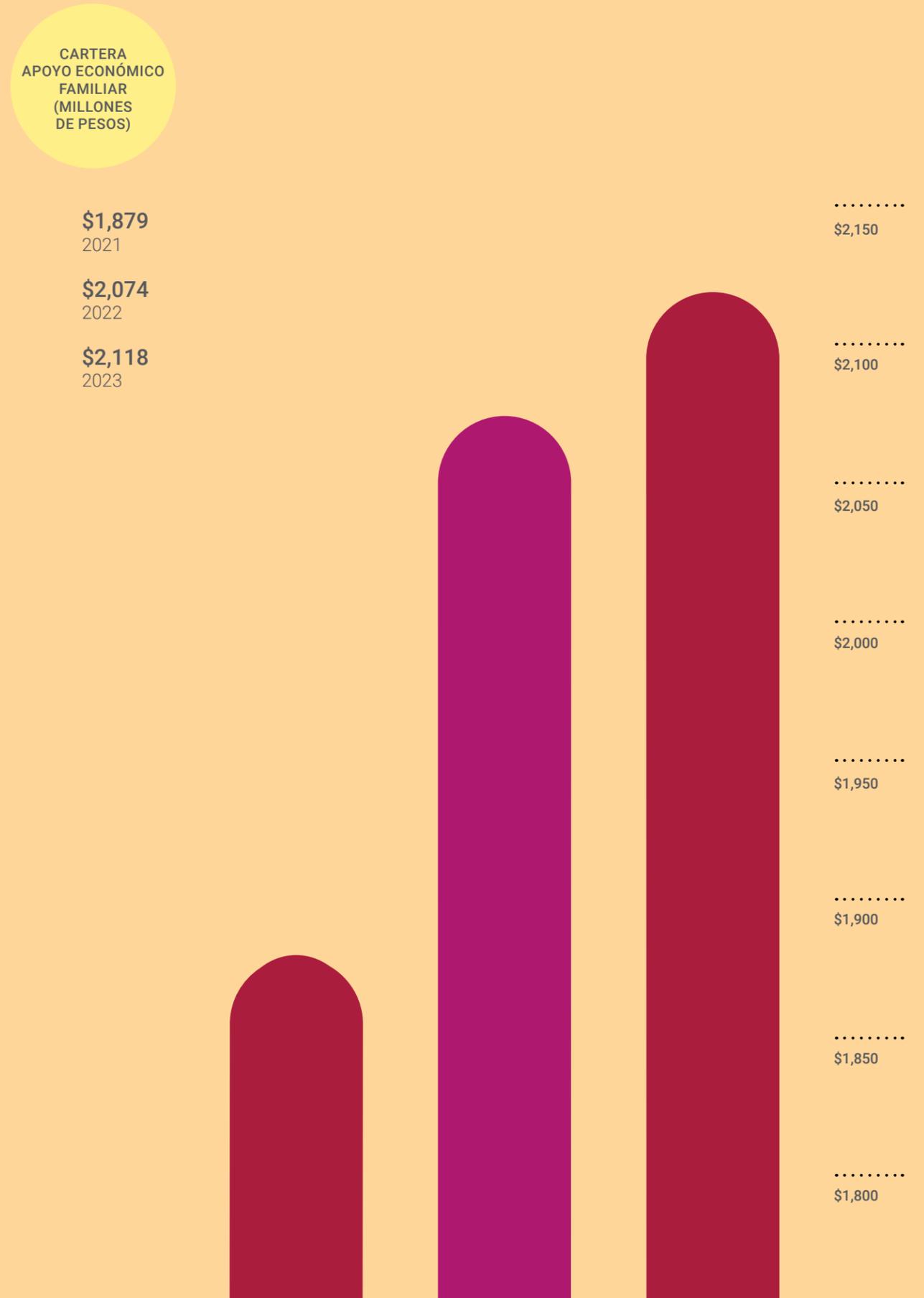
Lo más destacado

En 2023, AEF otorgó más de Ps. 1,163 millones en préstamos personales, beneficiando a más de 104,000 clientes en 19 entidades federativas del país. Asimismo, 817 clientes fueron beneficiados con el nuevo producto de crédito revolvente.

Al cierre de 2023, el portafolio de crédito de AEF totalizó Ps. 2,118 millones, un 2% superior a lo registrado en diciembre de 2022.

Perspectiva y objetivos

AEF continúa optimizando su modelo operativo en la red de sucursales, con el propósito de incrementar los índices de eficiencia y de rentabilidad, y para seguir brindando un servicio de calidad a sus clientes.



Negocio de Crédito Individual / Estados Unidos

APOYO FINANCIERO (AFI)

Ofrecemos productos financieros con un servicio excepcional para que nuestros clientes aprovechen oportunidades y cumplan sus objetivos. Estamos posicionados en un mercado atractivo en Estados Unidos, sirviendo a la población hispana de California, Arizona y Texas.



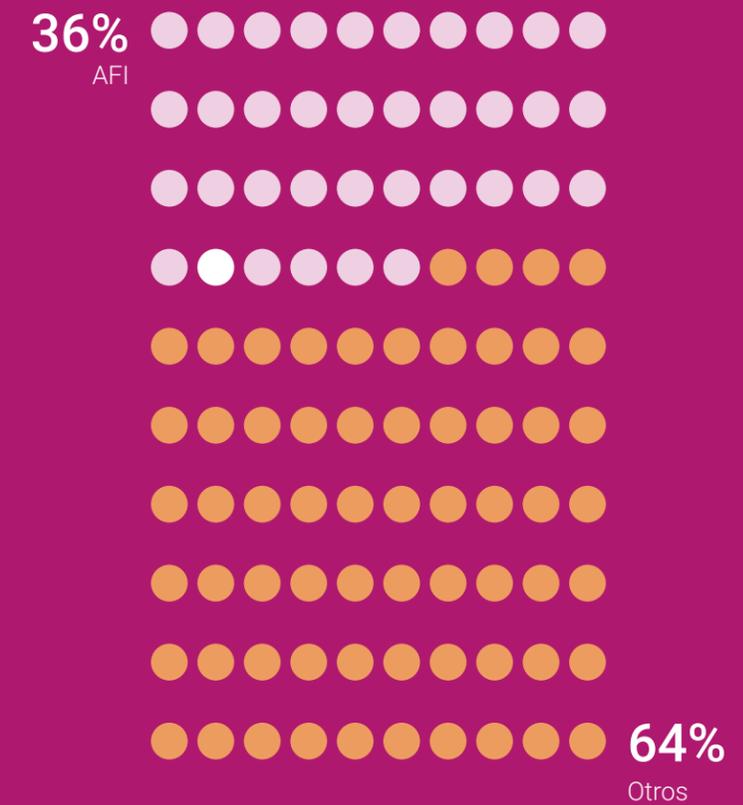
Nuestros clientes

AFI otorga préstamos a personas que puedan comprobar ingresos, sean empleados o dueños de micronegocios, en los estados de California, Arizona y Texas, y que cuenten con historial crediticio.

Muchos de los clientes que atiende AFI pertenecen a la comunidad hispana en Estados Unidos, quienes encuentran un gran valor en acceder a préstamos sin la necesidad de empeñar bienes.

Para pedir un préstamo de AFI, las personas pueden acudir a cualquiera de las 26 sucursales en California o iniciar una solicitud en línea en la que se pide información personal y autorización para consulta en el Buró de Crédito. Después de la verificación y de los procesos centralizados, los clientes reciben una respuesta a su solicitud dentro de 48 horas.

Participación en el saldo de la cartera de crédito FINDEP



Nuestro modelo de atención

Apoyo Financiero establece contacto con las personas por medio de una red de 26 sucursales o a través del *call center* en México. La entrega de información y el llenado de la solicitud de crédito por parte del cliente se llevan a cabo en una sucursal o de forma digital. Cuando el préstamo es aprobado, al cliente se le entrega un cheque en sucursal o tiene la posibilidad de recibir el préstamo en su tarjeta de débito.

Las personas pueden realizar el pago de sus préstamos en efectivo, de forma presencial en establecimientos mercantiles afiliados o mediante la aplicación móvil con una tarjeta de débito y/o ACH.

Nuestros productos y servicios

Los préstamos que ofrece AFI se encuentran denominados en dólares en un rango desde 750 hasta 15,000, de acuerdo a la regulación de los estados de California, Texas y Arizona. El importe se otorga con base en la capacidad de pago del cliente y del buen historial crediticio que compruebe. El plazo de los créditos va desde cuatro a 60 meses y se pagan de forma catorcenal, quincenal o mensual, en función del esquema que mejor se adapte a la frecuencia de ingresos de los clientes.

Lo más destacado

Durante 2023, Apoyo Financiero mantuvo una postura conservadora de acuerdo a las condiciones económicas observadas en el mercado estadounidense y disminuyó un 24% su cartera de crédito, alcanzando un saldo de cartera de Ps. 2,764 millones al 31 de diciembre de ese año. El portafolio de crédito de AFI representa el 36% del total de la compañía.

Perspectiva y objetivos

Apoyo Financiero sigue trabajando para mantener una cartera de crédito con niveles de morosidad adecuados a su modelo de negocio, que consiste en otorgar préstamos a personas que cuenten con suficiente capacidad de pago y buen historial crediticio. Asimismo, AFI realiza continuamente inversiones en tecnología, nuevos productos y procesos para mejorar la calidad del servicio a sus clientes y la rentabilidad del negocio.

CARTERA APOYO FINANCIERO INC. (MILLONES DE PESOS)

\$3,631
2022

\$2,764
2023



CAPÍTULO 4

Cultura de administración
de riesgos



Somos una empresa especializada en la gestión de riesgos de crédito.

Nuestro negocio es prestar dinero, por lo que todos los días llevamos a cabo actividades de intermediación financiera: utilizamos los recursos financieros que genera la empresa y los complementamos con recursos provenientes de bancos e inversionistas para canalizarlos, vía crédito, a nuestros clientes. En esa labor de intermediación tomamos riesgos que, como organización, hemos aprendido a identificar, medir y gestionar de manera cada vez más efectiva, fomentando y fortaleciendo una cultura de administración de riesgos.

A lo largo de 30 años, hemos adquirido conocimiento especializado sobre la dinámica y los riesgos del sector de los microfinanciamientos en México y en Estados Unidos. Hemos conformado una base de datos con información de más de 14.9 millones de créditos, que, combinada con nuestros modelos analíticos, nos permite tener un mejor entendimiento de los riesgos de nuestro negocio y cómo administrarlos.

Hemos aprendido a evaluar la solvencia moral y la capacidad de pago de cada una de las personas que presentan una solicitud de crédito, en muchas ocasiones, con información limitada, pues es una condición que caracteriza al mercado al que atendemos.

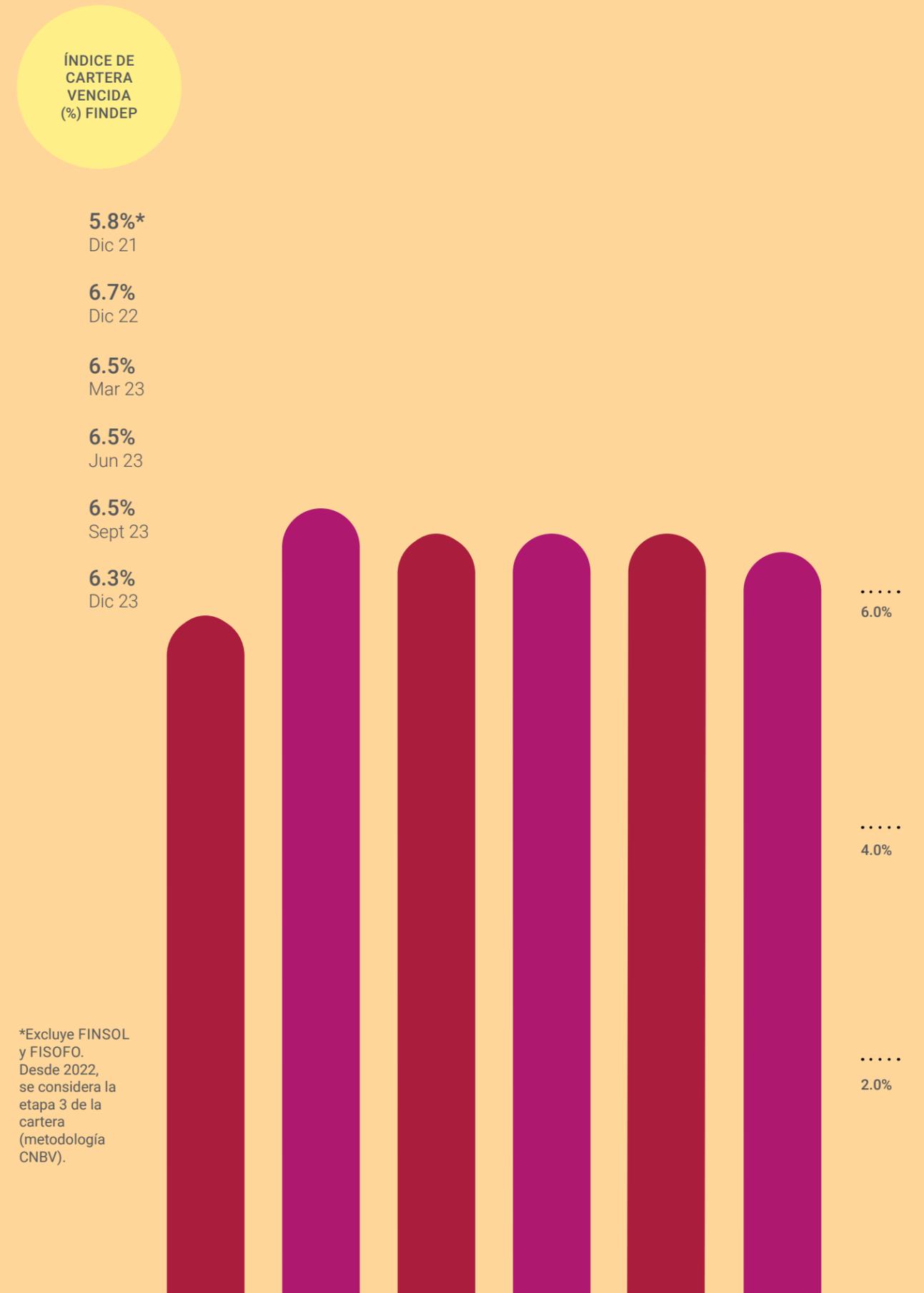
Nuestras políticas de crédito son conservadoras y administramos los riesgos de manera prudente

En Financiera Independencia nos distinguimos por aplicar políticas conservadoras de crédito para la admisión de nuevos clientes, por dar un seguimiento estrecho a la cobranza y por administrar los riesgos de manera prudente con disciplina operativa, lo que nos ha permitido crecer con calidad en los últimos años.

A partir de enero de 2022, adoptamos la metodología establecida por la CNBV, que modifica los criterios de cartera vencida, ahora denominada Etapa 3, en la que se establecen nuevos criterios de selección, entre los cuales destacan:

1. Cartera con 90 o más días de atraso
2. Cartera reestructurada
3. Cartera con 90 o más días vencidos con pago pero que no alcanza a ponerse al corriente

Nuestro índice de cartera vencida se encuentra en un 6.3%, mostrando una tendencia de mejora a lo largo de 2023, resultado de estrategias conservadoras de originación y una mejor gestión de cobranza.



La diversificación es un elemento clave para construir bases sólidas para el crecimiento

La solidez del modelo de negocios de FINDEP se explica, en gran medida, por la amplia diversificación de clientes, de presencia geográfica y de segmentos. El portafolio de crédito se encuentra pulverizado en más de 200,000 créditos. Al 31 de diciembre de 2023, ninguna entidad federativa concentraba más del 19.9% de la cartera de crédito en México; las tres con mayor participación fueron Estado de México, Ciudad de México y Tamaulipas, representando 19.9%, 9.9% y 6.1%, respectivamente.

La diversificación constituye un mecanismo de protección para hacer frente a los riesgos del negocio y permite construir bases sólidas para el crecimiento de largo plazo. Consideramos que el control del portafolio de Apoyo Financiero en Estados Unidos contribuye a diversificar, aún más, el portafolio de crédito permitiendo mejorar el perfil de crédito de la compañía en su conjunto.

Acciones relevantes en materia de administración de riesgos

En 2023 continuamos fortaleciendo nuestra cultura de administración de riesgos a través de las siguientes acciones:

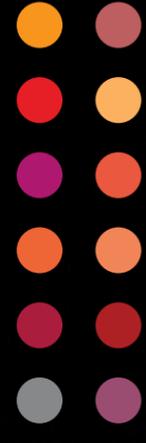


Otros riesgos del negocio

El principal riesgo de la compañía es en materia de crédito, pero también administra exposiciones a otro tipo de riesgos: el riesgo cambiario en la paridad del peso frente al dólar; el descalce entre tasas de interés de los créditos que son fijas y las de los pasivos, que en ocasiones son revisables; brechas de liquidez generadas por la diferencia entre los flujos de cobranza y el pago de obligaciones, y riesgos operativos y legales, entre otros.

Estamos convencidos de que una administración efectiva de riesgos es parte fundamental de nuestro éxito y nos permitirá seguir creciendo de manera rentable en el futuro.

Fintech



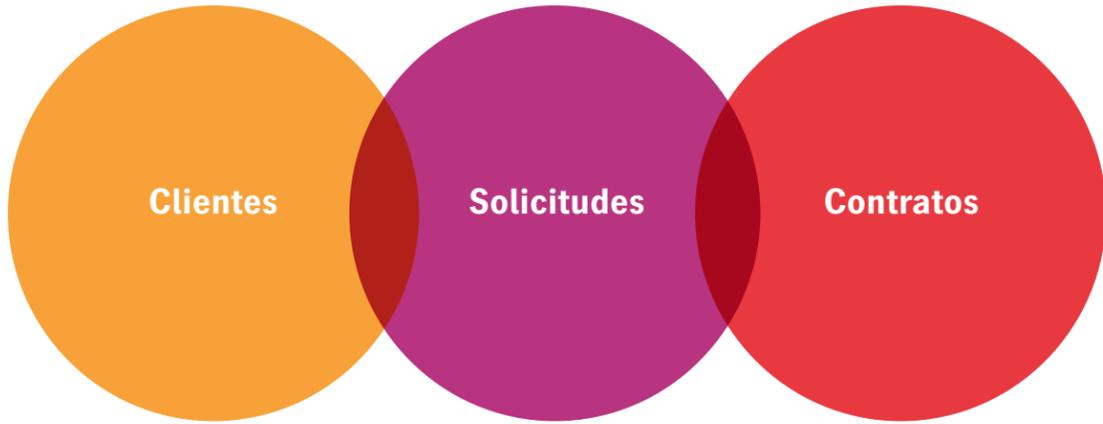
CAPÍTULO 5



Somos una empresa que apuesta por la tecnología y la innovación.

En 2023, integramos la Dirección Corporativa de Sistemas y Operaciones, y la Dirección Corporativa Fintech en un solo equipo que gestiona toda la tecnología del Grupo. En 2023, además de garantizar la disponibilidad de los sistemas, Fintech se dedicó a terminar el desarrollo de Tyson, una plataforma que contiene todas las capacidades de la plataforma digital para el core, la cobranza y la originación de todo el Grupo.

Terminamos el desarrollo de todos los requerimientos de todas las empresas alrededor de tres colecciones de datos.



Cada colección representa múltiples bases de datos, microservicios, máquinas de estado, máquinas de decisión, eventos y microfronts que, en conjunto, conforman Tyson. Durante 2024, comenzaremos la migración de los sistemas legados a Tyson, teniendo una sola plataforma digital que se compone de lo mejor de todos los mundos y permite al Grupo operar con la agilidad que antes sólo la operación digital tenía.

Nuevos digitales omnicanal

El equipo de originación digital integró todos los canales de originación incluyendo sucursales, socios imparables, fuerza móvil, COA y auto-servicio para trabajar en la máquina de estados con capacidad de autoservicio y de originación asistida. La misma solicitud puede ser trabajada por múltiples canales de manera impecable e, incluso, de forma simultánea.

Ahora, las solicitudes pueden empezar en cualquier canal y ser gestionadas dentro de Tyson por cualquier persona. Se construyó un módulo de resolución dinámica que permite tomar decisiones de crédito basadas en los resultados de cada microtarea de acuerdo a las facultades de la persona conectada.

Todos los créditos son gestionados por la máquina de decisiones de riesgos y combinan las distintas alternativas del expediente dinámico que antes sólo eran accesibles para los créditos digitales.

Integramos las capacidades de nuestras sucursales con el ACC y con el COA para que, en un modo interdisciplinario, se trabaje en tiempo real con la finalidad de que todos los créditos nuevos puedan ser ejecutados a la velocidad de los procesos de la plataforma digital, sin importar quién los utilice. Se terminaron las restricciones de horario y ubicación pudiendo originar a cualquier hora, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo.

Renovaciones digitales

Además de los créditos nuevos, desarrollamos un *grid* único de ofertas de renovación para todas las empresas. En el *grid* de ofertas se pueden cargar, en tiempo récord, las ofertas generadas por riesgo y producto.

Se extienden las capacidades de omnicanalidad y tiempo real a los procesos de renos. Se desarrolló un equipo dedicado a la venta de renovaciones digitales vía telefónica, renovaciones 100% autoservicio iniciadas por correo, SMS y WhatsApp, y, desde luego, ahora las sucursales también pueden utilizar la misma plataforma consiguiendo apalancar las capacidades de la plataforma digital en su operación diaria.

Para las renovaciones digitales, se diseñaron alternativas nuevas en el expediente dinámico, entre las que destaca una verificación de identidad para clientes que combina su NIP con datos conocidos por el cliente para autenticarlo en un par de minutos.

Revolvente digital

Se desarrolló un producto revolvente digital multiempresa que ahora habilita a AEF para migrar créditos simples a créditos revolventes. En el revolvente se agregan capacidades digitales, como son la gestión del crédito desde una aplicación móvil, los expedientes digitales, el pago de servicios móvil y las disposiciones por transferencias electrónicas en minutos.

Verificación de identidad

Extendimos las capacidades de nuestros procesos de verificación digital para soportar más escenarios remotos y presenciales:

Verificación por biométrico facial

Se analizan el anverso y el reverso de la credencial para votar junto con los biométricos faciales y pruebas de vida para verificaciones digitales.

Verificación por videoconferencia

Se analizan el anverso y el reverso de la credencial para votar junto con una prueba de vida basada en video en el que se entrevista y se valida la geolocalización de un cliente.

Verificación presencial

Se capturan el anverso y el reverso de la credencial para votar y se hace uso de los servicios en la nube para capturar los biométricos, una verificación una sola vez.

Verificación remota

Se entrevista al cliente vía telefónica y, junto con su NIP, se autentica al cliente.

Además, conectamos nuestros servicios de identidad con el Instituto Nacional Electoral (INE) para hacer tanto la consulta a la lista nominal como la verificación de los biométricos de manera automatizada.

Expedientes digitales

Con la llegada de Tyson a todos los canales también aplica a los expedientes digitales. En 2023, realizamos un peritaje a nuestros procesos de expedientes y pagarés digitales, y al proceso de endoso de pagarés digitales resultando aprobatorio en todos los sentidos. Esto nos permite utilizar expedientes digitales para toda nuestra originación, así como para el fondeo de los créditos con otras instituciones bancarias.

LOS EXPEDIENTES DIGITALES SE COMPONEN DE:

-  Certificado de firma digital del cliente
-  Certificado de firma digital del representante legal
-  Sello digital de la NOM-151
-  Sello digital de tiempo
-  Certificado de consulta al Renapo
-  Certificado de consulta al INE

Además, los expedientes completos se almacenan directamente en la nube y se envían a los clientes por medios electrónicos, eliminando la necesidad de guardarlos físicamente.

Caja única

Como parte de la implementación de Tyson, se desarrolló una nueva caja única para todas las empresas. Se trató de una labor titánica que integró lo mejor en un solo sistema que, además, permite gestionar la liquidez en tiempo real.

La caja única cambia notablemente la gestión del efectivo, ya que permite pagos multisucursal, multiempresa y, además, aplica las acciones en tiempo real. Se elimina la necesidad de sincronizar datos de las sucursales con la nube.

Asimismo, caja única permite la generación de recibos digitales –se pueden imprimir a solicitud del cliente–, pero dan un paso más hacia la estrategia *paperless* de la empresa.

Gestiona Web

Aprovechando el éxito de la construcción de Gestiona (aplicación móvil para cobranza), en 2023 desarrollamos Gestiona Web. Esto permite a las sucursales realizar la cobranza no sólo en campo, sino en sucursal. Con Gestiona Web se puede visualizar información de cualquier empresa, incluyendo el *core* de Tyson.

Se aprovechan las extraordinarias funcionalidades de Gestiona superando, por mucho, las capacidades que se tenían en los sistemas legados. Además, siguiendo la arquitectura de Tyson, Gestiona Web también puede operar en tiempo real y se puede utilizar en múltiples canales al mismo tiempo.

En 2024, extenderemos Gestiona Web incluso al COA para combinar todos los canales con una nueva máquina de decisión que permita la definición de nuevas reglas y estrategias de cobranza.

Herramientas de cobranza

Un paso enorme de Tyson fue construir un solo set de herramientas de cobranza que pudiera operar sobre los sistemas legados y sobre el nuevo *core* de la plataforma. De la mano del equipo de cobranza, celebramos el desarrollo de herramientas de cobranza, incluyendo extensiones, bonificaciones, quitas y quebrantos.

Todas las herramientas están implementadas bajo la arquitectura de microfronts y microservicios. Pueden ser utilizadas en cualquier canal, son multiempresa y fácilmente extensibles.

Core

Todos los sistemas de originación y cobranza de Tyson son multiempresa, además, tienen la capacidad de interactuar con los sistemas legados de cada compañía. Dicho esto, en Tyson también terminamos el desarrollo de un nuevo *core* transaccional pensando en las necesidades del Grupo en los próximos años.

Durante 2023, el nuevo *core* fue probado a los extremos. Logramos procesar un escenario ficticio de más de 1,300,000 contratos realizando el cierre en menos de 10 minutos. Un paso gigantesco comparado con las capacidades de los sistemas legados.

El *core* fue construido nativo en la nube, es decir, diseñado desde cero pensando en las capacidades del cómputo en la nube. Está 100% basado en microservicios y bases de datos nativas en la nube y utiliza los servicios de escalabilidad de Spark, Kafka y Kubernetes, lo que le permite gestionar contratos durante al menos los próximos 10 años.

El nuevo *core* es multiempresa, basado en PCT, multiseguro, multimoneda, multiimpuesto, multiproducto. Puede hacer devengamientos en tiempo real a diario y publicar eventos transaccionales en toda la plataforma.

Al *core* de Tyson se puede acceder a través de una capa de servicios y el bus de eventos, lo que le permite mantener el más alto nivel de eficacia y disponibilidad.

360

Finalmente, la última pieza fundamental de Tyson es el 360. Se trata de una vista de 360 grados de la información del cliente. Por primera vez en el Grupo, Tyson permite mostrar toda la información que los más de 1,000 microservicios de la plataforma tienen sobre un cliente.

En un solo lugar, y siguiendo la arquitectura en cualquier sitio, cualquier dispositivo y en cualquier momento, toda la información está disponible.

Se incluyen los básicos, como datos de contacto, demográficos, referencias, datos de los créditos, pero también la visualización de todas las campañas de originación y cobranza, así como los expedientes, contratos anteriores, métodos de pago, herramientas de cobranza, estados de cuenta, interacciones de los canales con el cliente y un sinnúmero de información diseñada para dar, fácilmente, el mejor servicio posible a un cliente.

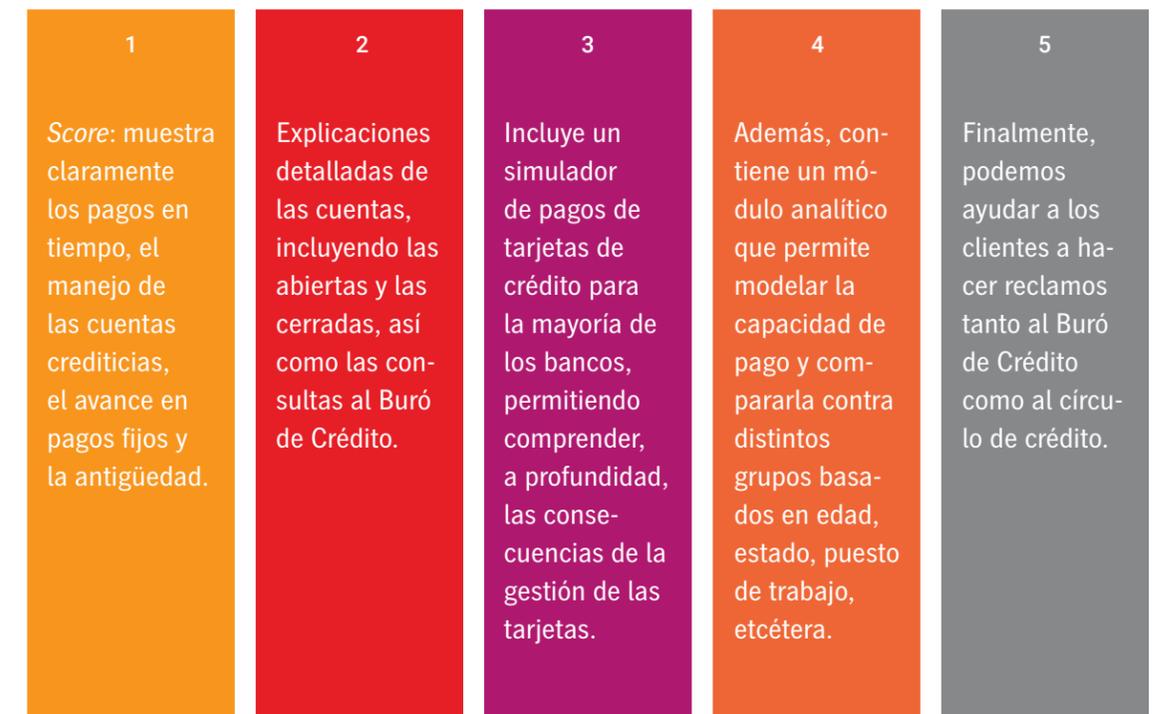
360 también implementa las mismas tecnologías modernas de los otros sistemas de Tyson logrando funcionalidad totalmente nueva en el Grupo. Por ejemplo, la consulta de un cliente regresa resultados en menos de un segundo con tan solo escribir algunas letras del nombre.

360 gestiona no sólo los clientes de Tyson, sino también los de todos los sistemas legados de todas las empresas del Grupo.

Independencia Financiera

Explotando las capacidades de Tyson y en virtud de los 30 años de experiencia de Financiera Independencia, en 2023 decidimos desarrollar una aplicación de consejería crediticia gratuita para todos nuestros clientes –acreditados y no acreditados.

Se trata de una aplicación móvil para Android y iOS que explica “con manzanitas” la situación crediticia de un cliente. La *app* se compone de múltiples módulos:



Sin duda, la aplicación Independencia Financiera se convertirá en un referente para la consejería crediticia basada en la larga y exitosa trayectoria del Grupo.

Fideicomiso

En 2023, implementamos un fideicomiso de fondeo con HSBC que requirió uno de los desarrollos más complejos del año. En este, se redirigen todos los medios de pago del Grupo en México –incluyendo todos los digitales– a depositar en un fideicomiso maestro de cobranza.

Desarrollamos software para conciliar todos los días los medios de pago, pago por pago, para reportar diariamente al fideicomiso cada una de las transacciones, incluyendo su proyección en cuentas contables y haciendo referencia a cualquier recibo de pago, sin importar el canal.

Además, ahora tenemos la capacidad de reportar al fideicomiso los saldos, movimientos y amortizaciones futuras de todos los créditos fondeados por HSBC para conciliar todos los cálculos de devengamiento, todos los pagos y todas las herramientas de cobranza. Siempre cuadrando a la perfección entre fideicomisos, sistemas y la contabilidad.

Digitalización de expedientes

Durante 2023, iniciamos un proceso para la digitalización de todos los expedientes concentrados en las instalaciones de Lerma. Se implementaron procesos para poder, rápidamente, clasificar y digitalizar todos los expedientes.

En este proyecto, se desarrollaron varios modelos de *machine learning* que pueden analizar los documentos digitalizados. Esto nos permitió no sólo la digitalización, sino el análisis a detalle de todos los datos de los expedientes.

Estatus FINDEP

En 2023, evolucionamos la forma en la que se monitorean los sistemas para alcanzar un modelo proactivo de soporte.

Asimismo, implementamos sistemas de monitoreo que alertan cuando cualquier dispositivo o servicio no funciona como se espera y notificamos proactivamente a los equipos especializados para su remediación inmediata. Monitoreamos y resolvemos antes de que un usuario note la incidencia.

Verticales de soporte técnico

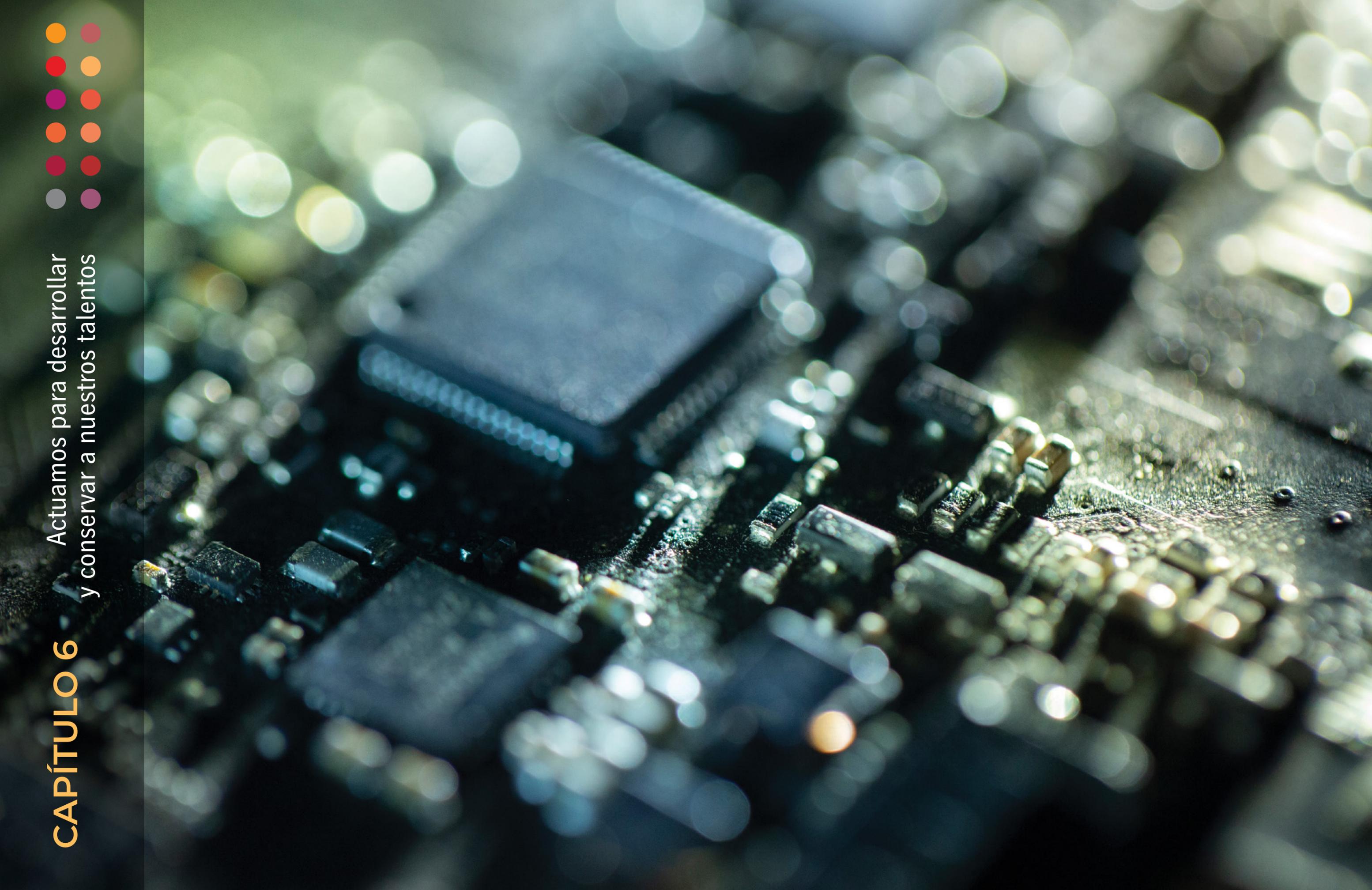
Migramos el modelo de soporte técnico PAO de un soporte centralizado, que solía ser lento, a un soporte especializado. Ahora, los equipos de originación, *core* y cobranza dan soporte a sus sistemas e interactúan directamente con los usuarios, pasando de tiempos de respuesta de hasta 24 horas a respuestas en menos de 30 minutos.

Paperless

Finalmente, iniciamos un proyecto de eliminación de papel empezando por el aprovechamiento de la plataforma digital y la reducción de impresiones para disminuir el número de impresoras y generar ahorros en los costos operativos.

CAPÍTULO 6

Actuamos para desarrollar
y conservar a nuestros talentos



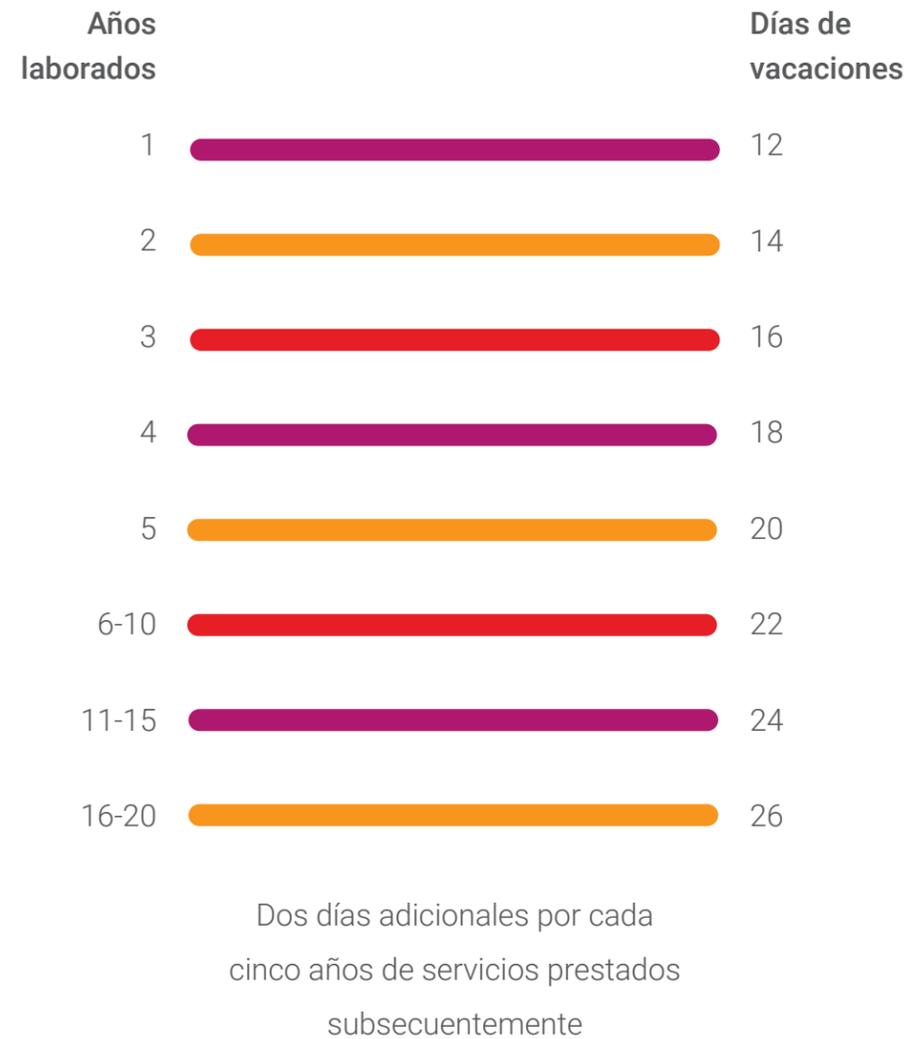
Detectar, atraer, desarrollar y conservar a los mejores talentos es nuestro compromiso.

Lograr el equilibrio entre el desarrollo de nuestros talentos y el enfoque en los resultados con una visión estratégica e integral del negocio es el compromiso del área de Recursos Humanos de la empresa.

Con base en él, trabajamos para reclutar y administrar a la Fuerza Imparable capaz de cubrir las necesidades específicas de las distintas áreas de la compañía en sus diversos centros de trabajo, a todos los niveles organizacionales y en sus distintas funciones: estratégicas, administrativas, directivas, operativas, etcétera.

A continuación, algunas de las acciones realizadas al respecto:

En 2023, las empresas que integran Grupo FINDEP se adecuaron a la reforma laboral en materia de vacaciones publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 27 de diciembre de 2022, que entró en vigor el año 2023, de acuerdo a la siguiente tabla:



ACATAMOS, COMO SIEMPRE,
LAS DISPOSICIONES LEGALES
EN MATERIA LABORAL

	2022	2023	Var. %
Total de la fuerza laboral	4,658	4,473	-4
Servicios Corporativos FINDEP	834	805	-3
Servicios Especializados FINDEP	0	10	+100
Conexia	503	490	-3
Independencia	1,774	1,713	-3
Apoyo Económico Familiar	1,402	1,325	-5
Apoyo Financiero Inc.	145	130	-10

REFORZAMOS LA DIFUSIÓN
DE NUESTROS PRINCIPIOS
Y VALORES FINDEP

La entrada en vigor de la reforma estableció la “legitimación de contratos colectivos” (publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 30 de abril de 2021), que consiste en asegurar que los trabajadores conozcan el contenido del contrato colectivo de trabajo previo a su votación y manifiesten mayoritariamente su respaldo al mismo, mediante el voto personal, libre, directo y secreto.

En el año 2023 se realizó el procedimiento de legitimación de contratos colectivos para las empresas Financiera Independencia y Apoyo Económico Familiar, con lo cual se obtuvo la constancia de legitimación, cumpliendo así con los requisitos y las normas previstas por la Ley Federal del Trabajo y el protocolo de legitimación establecido.

Fortalecimos los programas de desarrollo del personal

Actualizamos y mejoramos los programas y materiales de inducción a la empresa para todos los colaboradores de nuevo ingreso, reforzando la filosofía organizacional del Grupo y brindando contenidos concretos y prácticos para cada uno de los puestos. En el caso de los niveles gerenciales de las oficinas corporativas, se incluyeron visitas a sucursales para un mayor conocimiento y sensibilización acerca de las necesidades de la operación del negocio.

Se diseñaron e implementaron programas de desarrollo para todos los puestos de la operación del negocio, reforzando en los participantes tanto los temas técnicos como las habilidades suaves a fin de ayudarlos a desempeñar sus responsabilidades con una mayor efectividad. En el caso de las oficinas corporativas, se impartieron programas de habilidades gerenciales para los líderes de equipos. En ambos casos, los principales temas que se reforzaron fueron: inteligencia emocional, comunicación y retroalimentación, planeación y organización, y liderazgo y negociación.

En 2023 iniciamos el Programa de Desarrollo Estratégico dirigido a los colaboradores de las oficinas corporativas, en el que se ofrecieron diplomados, certificaciones y cursos sobre temas estratégicos, que fueron impartidos por universidades nacionales y extranjeras de prestigio. Al cierre del año, 99 empleados lograron finalizar y aprobar sus certificaciones.

Llevamos a cabo el Programa Día de Cultura FINDEP

A lo largo de 2023, se llevaron a cabo en todas las sucursales de Grupo FINDEP y en todos los equipos del Centro Operativo Aguascalientes, actividades mensuales correspondientes al Programa Día de Cultura FINDEP. Este tiene como objetivo promover y

reforzar los Principios y Valores de Grupo FINDEP entre todos los integrantes de la red de sucursales de Financiera Independencia y sus empresas subsidiarias, fortaleciendo además la integración, el sentido de pertenencia a la empresa y el del trabajo en equipo.

La riqueza de esta actividad mensual consiste en que a través de videos, actividades lúdicas y divertidas para todos los colaboradores, se fortalecen conceptos tales como: autoestima, responsabilidad individual, colaboración, creatividad, honestidad y muchos otros que constituyen el ADN y la filosofía organizacional de Grupo FINDEP. En 2023, la temática giró en torno al Festival de Cine FINDEP, en el que cada mes los equipos vieron un fragmento de películas famosas, que los llevaron a reflexionar sobre temas que fortalecen la cultura organizacional de la compañía.

Mantuvimos, además, nuestros esfuerzos a favor de la inclusión, la equidad y la diversidad a través de una campaña anual en la que los ejes fundamentales fueron el respeto a todas las personas por el solo hecho de serlo y el reconocimiento de que la diversidad nos enriquece. Aspectos y conceptos en los que seguiremos trabajando con el propósito de integrarlos con mayor énfasis y solidez como parte de nuestra cultura.

Asimismo, seguimos con la campaña Fuerza Imparable, cuyo propósito es afianzar el sentido y el orgullo de pertenencia de todos los colaboradores en las distintas empresas del Grupo, a fin de consolidar el trabajo en equipo con un propósito común llamado FINDEP.

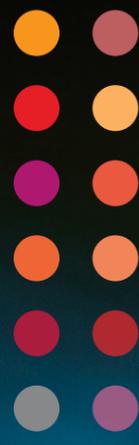
Avanzamos en la medición del desempeño laboral

En 2023, continuamos con las reuniones trimestrales con el objetivo de difundir y dar seguimiento a los resultados de las compañías del Grupo. Las sesiones fueron encabezadas por el director general y se contó con la participación del equipo directivo, así como de varios líderes de los proyectos estratégicos de la organización. En dichas reuniones se compartió información sobre el avance en el cumplimiento de las metas y las prioridades del negocio, a fin de alinear esfuerzos y refrendar compromisos.

Asimismo, en 2023 seguimos aplicando nuestra metodología de Evaluación de Desempeño, en la que cada colaborador establece objetivos estratégicos individuales, así como metas trimestrales y anuales alineadas a los objetivos estratégicos de la empresa. A partir de 2021, los periodos de revisión de avances se llevan a cabo de manera trimestral, apalancando así nuestros esfuerzos en las iniciativas de mayor impacto en el resultado del negocio. Realizamos evaluaciones de desempeño promoviendo la retroalimentación directa de supervisor a colaborador, lo que nos ha permitido contar con una herramienta ágil y efectiva para administrar y promover una cultura laboral orientada al logro de resultados.

CAPÍTULO 7

Responsabilidad social:
esencia de nuestro Grupo



Como cada año, durante 2023 llevamos a cabo diversas acciones a favor del medioambiente, así como de algunos de los sectores más vulnerables de la sociedad, con lo cual hicimos evidente el compromiso que la Fuerza Imparable tiene con el entorno, con las comunidades donde estamos presentes y con la sociedad en su conjunto.

● ● ● A continuación, describimos brevemente algunas de ellas:

¡Somos una Familia Imparable!

Marzo fue el mes en el que por medio de nuestra campaña “Somos Familia Imparable” unimos esfuerzos y nos enfocamos en la mejora del medioambiente.

En 2023, 111 sucursales de Financiera Independencia y 80 de Apoyo Económico Familiar acudieron a lugares públicos de las comunidades donde se ubican para llevar a cabo sembrado y enalado de árboles, así como limpia de bosques, playas y algunos ríos.

El Centro Operativo Aguascalientes, por su parte, acudió en junio al parque Rodolfo Landeros a realizar labores de limpieza y pintado de jaulas de los animales ahí ubicados (felinos, aves, etcétera).

UNA VEZ MÁS
DEMOSTRAMOS QUE
EN EL CUIDADO DEL
MEDIOAMBIENTE
¡SOMOS FUERZA
IMPARABLE!



Mes de la Salud 2023 ¡Cuerpo en equilibrio!

En agosto llevamos a cabo el “Mes de la Salud”, en el que tuvimos diversas actividades para promover, sensibilizar y concientizar a la Fuerza Imparable sobre el autocuidado.

Bajo el lema “Cuerpo en equilibrio”, compartimos información sobre la importancia del ciclo del bienestar que está integrado por:

- Hidratación
- Ejercicio
- Descanso
- Alimentación

Además, en las sucursales y en el COA, en colaboración con el IMSS, tuvimos visitas de personal de salud que realizó chequeos médicos generales, aplicó vacunas y dio pláticas informativas.



Participaron 126 sucursales de Financiera Independencia y 130 de Apoyo Económico, con un total de 2,661 colaboradores a quienes se les realizaron revisiones médicas generales en sus centros de trabajo y, además:

- 452 pruebas de control de colesterol
- 989 pruebas de control de diabetes
- 199 vacunas contra tétanos y difteria
- 73 vacunas contra sarampión y rubeola
- 9 vacunas contra influenza
- 67 vacunas contra hepatitis
- 13 revisiones oftalmológicas
- 224 revisiones dentales
- Pláticas o talleres con diversos temas, como:
 - Hábitos de alimentación y ejercicio
 - Detección de cáncer
 - Estado emocional
 - Higiene bucal
 - Salud sexual

En el Centro Operativo Aguascalientes participó el 74% de los colaboradores, es decir, 415 de ellos acudieron a su chequeo médico general, además de que se aplicó un total de 222 vacunas contra el tétanos.

De manera adicional y exclusiva, en el COA realizamos una campaña de donación de sangre, a través de la cual se difundió la importancia de esta acción para salvar vidas.

Adicionalmente, en todos los centros de trabajo del país se llevó a cabo el Reto Fitness, cuyo objetivo fue concientizar a nuestra población respecto a la importancia de alcanzar y mantener un peso saludable. Como resultados logramos entre otros:

- La inscripción de más de 1,000 colaboradores de 146 centros de trabajo en el reto.
- La reducción de 821 kilogramos entre todos los inscritos.
- 11,000 visitas a la página Bienestar Imparable en la que concentramos la información sobre este programa.

¡EN GRUPO FINDEP
SABEMOS LA
IMPORTANCIA DE
TENER UN CUERPO
EN EQUILIBRIO!



Premio a la Excelencia

Como cada año, en Grupo FINDEP llevamos a cabo nuestro Premio a la Excelencia, cuyo objetivo es reconocer los extraordinarios resultados académicos de los hijos de los colaboradores que actualmente cursan algún grado de educación primaria y que obtuvieron 10 de promedio cerrado al concluir su ciclo escolar.

En nuestra edición 2022-2023, tuvimos un total de 23 ganadores, 16 por primer año consecutivo, cinco por segundo año consecutivo y dos por cuarto año consecutivo.



¡UN ORGULLO
MÁS PARA
GRUPO FINDEP!

¡En Grupo FINDEP destapamos el corazón!

En 2022, nos retamos a nosotros mismos y nos pusimos la meta de recaudar 10 toneladas de tapitas de plástico, cantidad que duplicaba lo reunido en 2021. El reto fue muy grande, pero demostramos que la unión de toda la Fuerza Imparable puede lograrlo todo.

De abril de 2022 al mismo mes de 2023, logramos reunir:

11 toneladas y 763 kilogramos, que equivalen a Ps. 246,000 o 797 dosis de metotrexato (medicamento utilizado en quimioterapias).

Esta cantidad fue triplicada por Grupo FINDEP para llegar a Ps. 738,000 en efectivo, adicional al donativo en especie de 11 toneladas y 763 kilogramos de tapitas, que generó un gran total de:

¡3,188 DOSIS DE
METOTREXATO!

Agradecemos a toda la Fuerza Imparable por sumarse a esta noble causa que llegó para quedarse entre nosotros, ya que seguimos juntando tapitas para apoyar a los niños con cáncer del país.



Integra-T: Nuestra campaña a favor de la inclusión, la diversidad y, ante todo, ¡el respeto!

Como parte de nuestro compromiso por construir una sociedad cada vez más incluyente, diversa y equitativa, basada en el respeto, durante 2023 continuamos con nuestra campaña Integra-T, que abordó, entre otros, los siguientes temas:

- 4 de febrero: Día Mundial contra el Cáncer
- El amor y la amistad, ¡siempre con respeto!
- Amor propio
- Inclusión digital
- Reflexiones sobre el 15 de mayo: Día Internacional de las Familias
- Diversidad lingüística
- Imagen personal en el trabajo
- Algunas películas para celebrar el Mes del Orgullo LGBT
- 28 de junio: Día Internacional del Orgullo LGBT
- Normas básicas para convivir en armonía en el espacio laboral
- Personalidades con discapacidad, ¡mexicanos muy talentosos!
- ¿Por qué el trabajo dignifica a las personas?
- Inclusión laboral
- 10 derechos fundamentales de los niños y las niñas (UNICEF)
- 3 de diciembre: Día Internacional de las Personas con Discapacidad
- Diversidad religiosa



Una mano para nuestros compañeros damnificados por Otis

En octubre de 2023, el huracán Otis causó severos daños en el estado de Guerrero, particularmente, en Acapulco.

Ante tal situación, nos dimos a la tarea de realizar una colecta especial entre toda la Fuerza Imparable para apoyar a nuestros compañeros afectados.

La cantidad reunida entre el equipo directivo, la red de sucursales, el COA y los corporativos fue de Ps. 565,618. La empresa ofreció aportar 2 pesos por cada peso donado, por lo cual aportó Ps. 1,131,236, que generó un gran total de Ps. 1,696,855.

Se entregaron apoyos por Ps. 1,619,791 para despensas, medicamentos, reconstrucción de viviendas y otros conceptos indispensables para la rehabilitación de los espacios y la reactivación de las actividades sociales.

Los Ps. 77,064 restantes se sumaron al fondo para desastres con el que contamos en el Grupo.





Comentarios y análisis de la administración sobre los resultados de la operación y la situación financiera de la compañía.

A continuación, se presentan los aspectos más destacados de la marcha de la empresa durante 2023, su situación financiera y los resultados obtenidos, en comparación con lo registrado en 2022, a partir de información operativa y financiera diversa.

Los estados financieros para los ejercicios 2023 y 2022 han sido preparados cumpliendo con las bases y prácticas contables establecidas por la CNBV a través de los “Criterios de contabilidad para las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas”, contenidos en la circular única para bancos (Criterios Contables Bancarios).

El 1 de enero de 2018, la compañía adoptó la nueva Norma de Información Financiera NIF C-16, Deterioro de instrumentos financieros por cobrar (NIF C-16). La adopción de esta norma ajustó el modelo para la elaboración de la estimación preventiva para riesgos crediticios, el cual –a partir de dicha fecha– requiere que, aplicando el juicio profesional, la administración determine los factores cuantitativos y cualitativos que se aplicarán para la determinación de la probabilidad de incumplimiento, severidad de la pérdida y exposición al incumplimiento de la cartera de crédito.

Los resultados para los periodos considerados en este informe incluyen el efecto de la consolidación de las siguientes subsidiarias: Financiera Independencia (FISA), Apoyo Económico Familiar (AEF) y Apoyo Financiero, Inc. (AFI).”

A menos que se indique lo contrario, la información financiera se encuentra expresada en millones de pesos nominales.

RESULTADOS
CONSOLIDADOS
DE 2023

Del 1 de enero al 31 de diciembre de

2023 2022

(en millones de pesos)

INGRESOS POR INTERESES

Intereses sobre créditos	4,744.0	4,710.3
Intereses por inversiones en valores	69.6	37.7
Total de ingresos por intereses	4,813.6	4,748.0

GASTOS POR INTERESES

Intereses sobre financiamiento	623.3	577.2
Total de gastos por intereses	623.3	577.2
Resultado por posición monetaria (neto)	0.0	0.0
Margen financiero	4,190.4	4,170.9

Margen financiero ajustado por riesgos crediticios

En 2023, el margen financiero ajustado por riesgos crediticios fue de Ps. 2,781 millones, inferior en 0.3% con relación a lo registrado en 2022, como resultado de lo siguiente:

Ingresos por intereses

Los ingresos por intereses en 2023 totalizaron Ps. 4,814 millones, monto 1% por arriba de los Ps. 4,748 registrados en 2022, impulsado por la inflación registrada en 2023.

Gastos por intereses

En 2023, los gastos por intereses fueron de Ps. 623 millones, monto 8% mayor respecto de los Ps. 577 millones del año previo, relacionado con un alza de 70 puntos básicos en la TIIE, que sirve como referencia para establecer el costo de fondeo de las líneas bancarias que tiene contratadas la compañía. También hubo un aumento de los préstamos bancarios. La TIIE promedio en 2023 fue del 11.4% versus el 7.9% en 2022.

Estimación preventiva para riesgos crediticios

A partir de 2022, la compañía califica su cartera en tres etapas, las cuales dependen del nivel de deterioro de los créditos, de acuerdo a la metodología de la CNBV. De igual forma, reconoce una estimación preventiva para riesgos crediticios (EPRC) alineada a dichos criterios.

En 2023, la EPRC fue de Ps. 1,410 millones, un 2% superior a los Ps. 1,383 millones reportados al cierre de 2022.

Ingresos totales de la operación

En 2023, los ingresos totales de la operación fueron de Ps. 3,499 millones, 0.3% superior a los Ps. 3,489 millones registrados en 2022. AFI experimentó un retroceso AcA en los ingresos totales de operación del 11%, mientras que Independencia y AEF mostraron avances en el mismo periodo de 2 y 4%, respectivamente.

Las comisiones y tarifas cobradas durante 2023 cerraron en Ps. 571 millones, 5% por debajo de los Ps. 604 millones obtenidos el año anterior. Por su parte, las comisiones y tarifas pagadas alcanzaron los Ps. 77 millones, 4% por debajo de los Ps. 80 millones reportados en 2022. Otros ingresos de la operación sumaron Ps. 167 millones o un aumento del 38% AcA.

Se registró un resultado por intermediación de Ps. 57 millones y se obtuvieron Ps. 167 millones en otros ingresos de la operación, reflejando los ingresos en Apoyo Financiero por subvenciones del Programa de Recuperación Equitativa de Instituciones Financieras de Desarrollo Comunitario y un crédito fiscal referente al covid-19.

Resultado de la operación

En 2023, la compañía obtuvo un resultado de la operación por Ps. 1,008 millones, 12%

superior a los Ps. 901 millones registrados en 2022.

Gastos de administración y personal

En 2023, los gastos de administración y personal fueron de Ps. 2,491 millones, 4% menos que los Ps. 2,587 millones registrados en 2022.

Los gastos de personal totalizaron Ps. 1,543 millones, monto 1% menor a los Ps. 1,560 millones registrados en 2022, considerando que la empresa redujo su plantilla de personal en 4% (185 plazas) durante el año. Los gastos de operación retrocedieron 8% respecto a los de 2022, a Ps. 948 millones.

Utilidad neta

Los impuestos a la utilidad, causados y diferidos, alcanzaron en 2023 un total de Ps. 298 millones, en comparación con los Ps. 273 millones observados durante 2022. Como resultado de lo anterior, y después de los impuestos mencionados, la compañía reportó una utilidad neta de Ps. 710 millones en 2023, los mejores resultados registrados en la historia del Grupo, contra los Ps. 625 millones consignados en 2022. En 2023 se registró una utilidad por acción (UPA) de Ps. 2.1037, en comparación con la UPA de Ps. 1.8520 de 2022.

Posición financiera



Cartera total de crédito

En 2023, la cartera total de crédito de la compañía ascendió a Ps. 7,647 millones, una disminución del 11% AcA. Por su parte, Independencia y AFI redujeron su cartera en 3 y 24% AcA, respectivamente, mientras que AEF aumentó su cartera 2% AcA.

Consistente con el enfoque estratégico de privilegiar calidad sobre crecimiento, el número de clientes de la empresa disminuyó 9% en 2023 para ubicarse en 291,780, de los cuales 164,329 eran clientes de Independencia, 95,486, de AEF, y 31,965, de AFI. El saldo promedio de crédito por cliente se contrajo 1.9%, a Ps. 26,206.7.

Al 31 de diciembre de 2023, la cartera de crédito representaba el 72% del total de los activos de la compañía, comparado con el 73% al 31 de diciembre de 2022. El efectivo y las inversiones representaron el 7% del total de los activos, en comparación al 9% al cierre de 2022.

La cartera de Independencia alcanzó los Ps. 2,765 millones, una disminución del 3% en el año. A diciembre de 2023, representaba el 36% de la cartera de la compañía, versus el 33% en diciembre de 2022.

Apoyo Económico Familiar registró una cartera de Ps. 2,118 millones a diciembre de 2023, un avance del 2% respecto de 2022, con una participación del 28% de la cartera

de la empresa, comparado con el 24% el año previo.

La cartera de Apoyo Financiero Inc. fue de Ps. 2,764 millones a diciembre de 2023, inferior en 24% respecto de lo registrado al cierre de 2022, con una participación del 36% de la cartera de la compañía en comparación con el 42% en 2022. En dólares, la cartera de AFI mostró un retroceso del 12% durante el año, alcanzando los US\$163 millones al cierre de 2023.

Cartera de crédito por etapas

Nuestra cartera en etapa 1 representó el 86.0% de la cartera total, mientras que las etapas 2 y 3 representaron el 7.7 y el 6.3%, respectivamente

Al cierre de 2023, el índice de la cartera en etapa 3 alcanzó el 6.3% y 40 puntos base debajo del 6.7% del cierre de 2022.

El índice de la cartera de Independencia en etapa 3 fue del 6.3%, mostrando un aumento de 30 pb con relación al 6.0% registrado al cierre de 2022. El índice de créditos de AEF en etapa 3 fue del 7.2%, indicando un retroceso de 160 pb comparado con el 8.8% registrado al 31 de diciembre de 2022. El índice de la cartera de crédito de AFI en etapa 3 fue del 5.5% en 4T23, mostrando un decremento de 40 pb con relación al 5.9% reportado al cierre de 2022.

Al cierre de 2023, el índice de cobertura medido como EPRC sobre cartera etapa 3 alcanzó el 217%, comparado con el 202% registrado al cierre de 2022.

Pasivos

Al 31 de diciembre de 2023, los pasivos totales de la compañía ascendieron a Ps. 5,244 millones, un decremento del 25.0% con relación a los Ps. 6,946 millones registrados al 31 de diciembre de 2022, reflejo de la disminución de pasivos bursátiles de la empresa a lo largo de 2023.

Al cierre de 2023, la deuda de la compañía estaba compuesta por Ps. 1,301 millones de pasivo bursátil, Ps. 2,576 millones de préstamos bancarios y de otras entidades y Ps. 1,367 millones de cuentas por pagar. El total de las líneas de crédito bancarias contratadas asciende a Ps. 3,877 millones al término de 2023.

Capital contable

Al 31 de diciembre de 2023, el capital contable fue de Ps. 5,311 millones, un avance del 12% con respecto a los Ps. 4,740 millones al 31 de diciembre de 2022. Este ajuste refleja Ps. 625 millones de utilidades AcA, variación negativa de Ps. 126 millones AcA por efecto acumulado por conversión de divisas, variación negativa de Ps. 13 millones AcA por valuación de instrumentos derivados de cobertura.

Al 31 de diciembre de 2023, los contratos de derivados de la compañía habían expirado.

Razones de rentabilidad y eficiencia



ROAE/ROAA

En 2023, el retorno sobre capital promedio (ROAE) de la compañía fue del 14.1% comparado con el 13.6% en 2022. El retorno sobre activos promedio (ROAA) en 2023 fue del 6.4% versus el 5.6% en 2022.

ÍNDICE DE EFICIENCIA Y EFICIENCIA OPERATIVA

Durante 2023, la compañía disminuyó un total neto de dos sucursales. La fuerza laboral se redujo en 185 empleados o 4% inferior, de 4,658 en 2022 a 4,473 en 2023.

El índice de eficiencia en 2023 fue 71.2%, inferior al 73.9% de 2022; si se excluye la estimación preventiva para riesgos crediticios, el índice de eficiencia en 2023 fue del 50.8% en comparación con el 52.7% en 2022.

El índice de eficiencia operativa en 2023 fue del 22.4% en comparación con el 22.9% en 2022.

Ambos indicadores son resultado de la ejecución disciplinada de la estrategia de la empresa, que ha mantenido la disciplina en el ejercicio del gasto, con una red de sucursales y plantilla de personal más reducidas sin afectar los objetivos del negocio. Este

esfuerzo de contracción de gastos contribuyó a enfocar los recursos en aquellos rubros prioritarios de fortalecimiento corporativo,

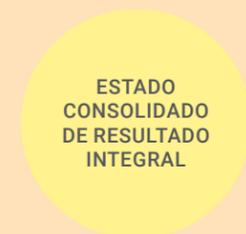
RED DE DISTRIBUCIÓN

En 2023, la compañía tenía una red de 344 sucursales, reduciendo un neto de dos sucursales, lo cual se explica por el cierre de una sucursal de AEF y la fusión de dos sucursales de AFI.

Al 31 de diciembre de 2023, la empresa contaba con 344 sucursales en México y Estados Unidos. El desglose es el siguiente: 318 oficinas en México (Independencia, 163, y AEF, 155) y 26 en California (AFI).

La cartera de crédito está geográficamente diversificada y no hay ningún estado que represente más del 19.9% del total de la cartera en México. Las tres entidades federativas con mayor participación son Estado de México (19.9%), Ciudad de México (9.9%) y Tamaulipas (6.1%).

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL Y BALANCE GENERAL CONSOLIDADOS



Por el año terminado el 31 de diciembre 2023
(en millones de pesos, excepto utilidad por acción)

INFORMACIÓN DEL ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL:

Ingresos por intereses	4,813.6
Gastos por intereses	623.3
Margen financiero	4,190.4
Estimación preventiva para riesgos crediticios	1,409.7
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	2,780.6
Comisiones y tarifas cobradas	571.1
Comisiones y tarifas pagadas	77.2
Resultado por intermediación	57.2
Otros ingresos de la operación - neto	167.4
Gastos de administración y promoción	2,491.5
Resultado de la operación	1,007.6
Participación en asociadas	0.0
Resultado antes de impuestos	1,007.6

Impuesto a la utilidad causado	322.9
impuesto a la utilidad diferido	24.6
Resultado antes de operaciones discontinuas	710.0
Operaciones discontinuas	0.0
Resultado neto	710.0

OTROS RESULTADOS INTEGRALES:

Valuación de instrumentos financieros derivados de coberturas de flujos de efectivo	(12.8)
Efecto acumulado por conversión	(125.6)
Remediación de beneficios definidos a los empleados	0.0
Resultado integral	571.6
Utilidad básica por acción ordinaria	2.3313

BALANCE
GENERAL
CONSOLIDADO

31 de diciembre 2023 (en millones de pesos)

INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA:

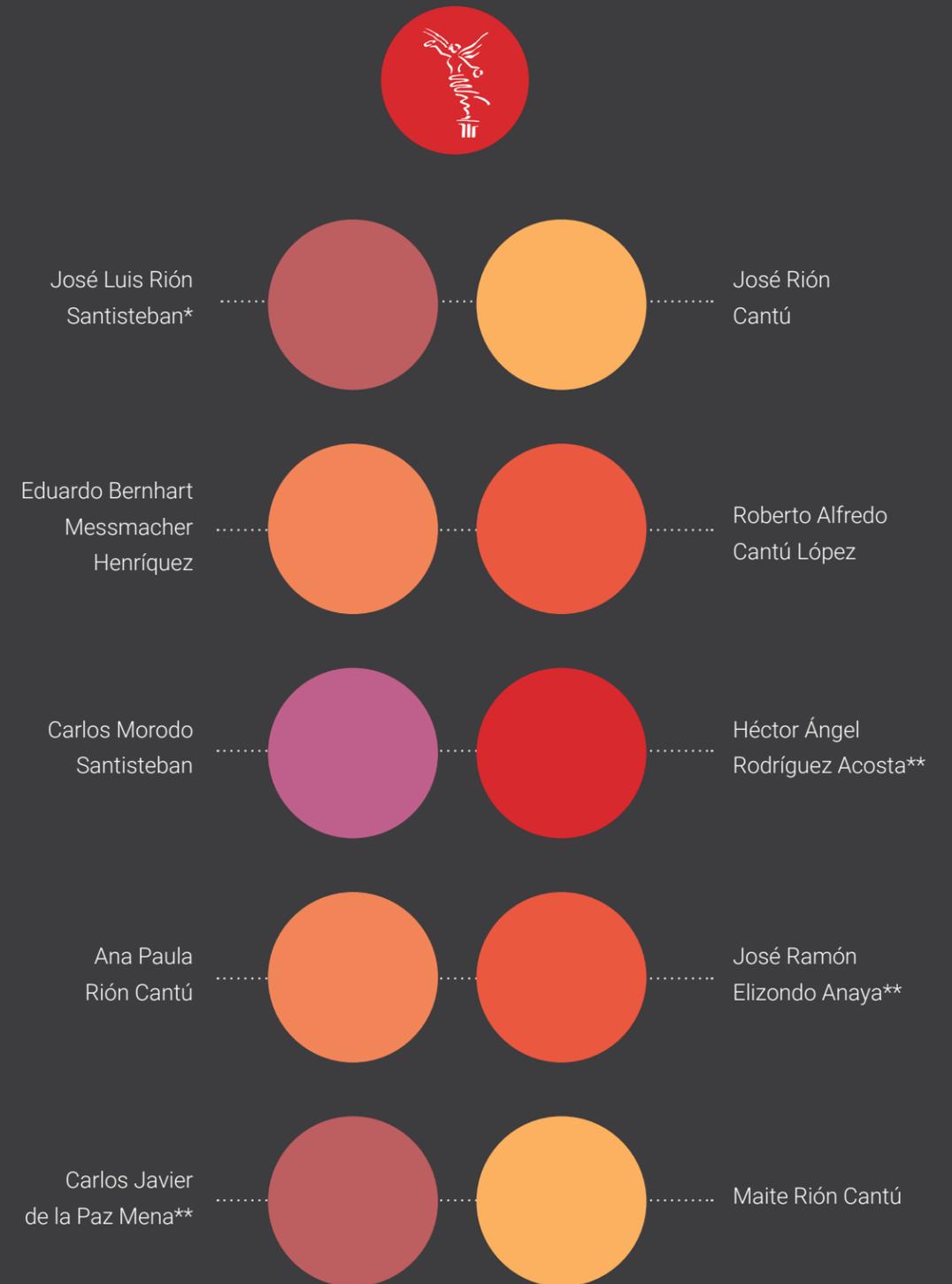
Efectivo y equivalentes de efectivo	734.7
Instrumentos financieros derivados	0.0
Cartera de crédito vigente	0.0
Cartera de crédito vencida	0.0
Cartera de crédito con riesgo de crédito etapa 1	6,577.5
Cartera de crédito con riesgo de crédito etapa 2	590.7
Cartera de crédito con riesgo de crédito etapa 3	478.4
Cartera de crédito	7,646.6
Partidas diferidas	27.9
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(1,038.0)
Total de cartera de crédito, neto	6,636.5
Otras cuentas por cobrar, neto	454.4
Propiedades, mobiliario y equipo, neto	144.0
Activos por derechos de uso de propiedades, mobiliario y equipo, neto	533.1

Inversiones permanentes en acciones	34.6
Activos de larga duración disponibles para la venta	0.0
Crédito mercantil	1,008.8
Activo por impuesto a la utilidad diferido, neto	707.8
Otros activos - neto	301.2
Total activo	10,555.1
Pasivos bursátiles	1,300.7
Préstamos bancarios y de otros organismos	2,576.2
Pasivo por arrendamiento	560.0
Impuestos a la utilidad por pagar	69.1
Pasivo por obligaciones laborales	121.9
Otras cuentas por pagar	615.9
Total pasivo	5,243.8
Total capital contable	5,311.3
Total pasivo y capital contable	10,555.1

NUESTRO CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración está integrado por 10 miembros propietarios designados por un periodo de un año por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

El Consejo de Administración sesiona por lo menos cuatro veces al año y se puede reunir las veces que sea necesario.
De conformidad con la Ley del Mercado de Valores, al menos el 25% de los miembros del Consejo de Administración debe ser independiente.



* Presidente

** Consejero independiente

NUESTROS PRINCIPALES DIRECTIVOS

Financiera Independencia tiene un equipo directivo altamente eficaz y experimentado; en promedio, los principales funcionarios de la compañía tienen 21 años de experiencia en la industria de los servicios financieros en México.

AÑOS CON FINANCIERA AL
31 DE DICIEMBRE DE 2023



EDAD



EXPERIENCIA EN EL
SECTOR FINANCIERO



	AÑOS CON FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023	EDAD	EXPERIENCIA EN EL SECTOR FINANCIERO
 Eduardo Bernhart Messmacher Henríquez DIRECTOR GENERAL	7	51	22
 José María Cid Michavila DIRECTOR CORPORATIVO DE FINANZAS Y DE APOYO FINANCIERO INC.	5	55	30
 Juan García Madrigal DIRECTOR CORPORATIVO DE AUDITORÍA	19	55	29
 Adrián Orocio Barreto DIRECTOR CORPORATIVO DE CONTRALORÍA	22	47	22
 María Teresa Garza Guerra DIRECTORA CORPORATIVA DE RECURSOS HUMANOS	9	58	20
 Rogelio Flores Estrada DIRECTOR DE SERVICIOS ESTRATÉGICOS	16	55	28
 Francisco José Vázquez Vázquez DIRECTOR CORPORATIVO JURÍDICO Y DE NORMATIVIDAD	13	44	17
 Juan Román Escamilla Montes DIRECTOR CORPORATIVO FINTECH	4	43	4
 Carlos Enrique Ramírez Macías DIRECTOR CORPORATIVO DE NEGOCIO INDIVIDUAL SIN GARANTÍA	5	52	26
 Jorge Kenji Inukai Salazar DIRECTOR DE PRODUCTO Y CRM	8	52	13
 Fernando Rodríguez García DIRECTOR DE RIESGO OPERATIVO Y CUMPLIMIENTO	5	45	23



GERENTE DE RELACIÓN
CON INVERSIONISTAS
Aurora Ontiveros



Una publicación editada
y realizada por:

PRINT MATTERS
Tailor-made books - magazines & more

DIRECTOR EDITORIAL
Rafael Lafarga

DIRECTOR CREATIVO
José Luis Castillo

DISEÑO GRÁFICO
Griselda Ojeda

CUIDADO DE LA EDICIÓN
Sandra Berríos



Impreso en México

Este libro se terminó de imprimir en Grupo Espinosa.

Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción parcial o total.



PRINTMATTERS
Tailor-made books - magazines & more

