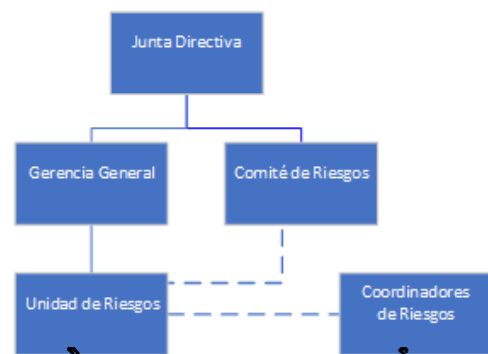


## I. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta de manera resumida los aspectos fundamentales de la gestión y control de Riesgos en Financiera CrediQ durante el 2024, mismos que han ayudado a la Financiera a mantener un perfil de riesgo estable en un entorno económico y social de mucha incertidumbre.



## II. PRINCIPIOS EN LOS QUE SE BASA LA GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

A continuación, detallamos:

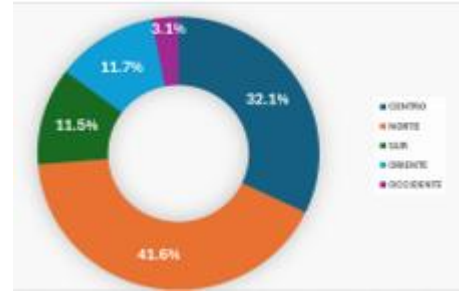
- El involucramiento de la Junta Directiva, Comité de Riesgos, Gerencia General y Coordinadores de Riesgo.
- Los empleados son gestores de riesgos que deben comprender los riesgos relacionados con sus funciones y evitar asumir riesgos cuyo impacto exceda el apetito de riesgos de la Financiera o se desconozca.
- Cumplimiento de las normativas vigentes y mejores prácticas de la gestión de Riesgo.
- Capacitación del personal con el propósito de fomentar una cultura de gestión de riesgos en las diferentes áreas de la institución.
- Monitoreo continuo a procesos clave.
- Implementación de políticas y procedimientos de riesgo combinado con una gestión de riesgo proactiva, para asegurar que el perfil se mantenga dentro de los límites establecidos por la Junta Directiva.

A continuación, se presenta la estructura de gestión:

La Financiera ha continuado con la estrategia de gestión y control de riesgos y durante el 2024 se ha logrado:

- Evaluar de forma mensual el perfil de los riesgos, con base a los límites autorizados por la Junta Directiva.
- Cumplir con el plan de capacitación de gestión de riesgos.
- Seguimiento oportuno de eventos de riesgo permitiendo identificar oportunidades de mejora en los procesos, sistemas y formación de capital humano.
- Revisión estadística de seguimiento a procesos clave y el estado de eventos de riesgo de áreas clave para el logro de los objetivos estratégicos.
- Gestión y aprobación de documentos relacionados a procesos clave de la Financiera.
- Evaluación y monitoreo de vulnerabilidades del sistema.
- Evaluación y seguimiento de la cartera crediticia (grandes y pequeños deudores comerciales) en base a lo descrito en el manual de gestión de riesgo crediticio.
- Análisis de nuevos riesgos a varios proyectos desarrollados.
- Continuar con el fortalecimiento del Gobierno Corporativo, cumpliendo con elementos como los siguientes:

definición y revisión del plan estratégico, documentación de los manuales de procedimientos, cumplimiento de los comités de apoyo, monitoreo de los distintos riesgos a los que se expone la Financiera, así como, las operaciones vinculadas y grupos económicos, código de ética, mismo que es socializado entre los colaboradores, estructura organizacional adecuada al tamaño de la institución que incluye las áreas de Control Interno, entre otras.



La tasa de contagio y morosidad mantuvo una evolución estable durante el 2024, el resultado promedio del año se muestra a continuación:

### III. GESTION POR TIPO DE RIESGO

#### 1. Riesgos Financieros

Se han establecido y cumplido con los límites de exposición en las diferentes metodologías de gestión de riesgo, mismos que son monitoreados de forma periódica para determinar si se encuentran dentro del apetito de riesgo establecido por la administración.

##### 1.1. Riesgo de crédito

La gestión proactiva y un control efectivo de la cartera de crédito ha permitido mantener en el 2024 un perfil de riesgo “Bajo” en este entorno de incertidumbre.

Algunos de los indicadores de riesgo crediticio los que se les da seguimiento constante son: cobertura de créditos vencidos, créditos otorgados a no generadores de divisas, grupos económicos, partes relacionadas, 20 mayores deudores, actividad económica, deudor importante, entre otros.

A continuación, se muestra la distribución geográfica del riesgo crediticio por zonas:



Para el 2024 se ha desarrollado análisis de la cartera crediticia partiendo de:

Escenarios prospectivos	Escenarios predictivos	Análisis de mora
<ul style="list-style-type: none"> <li>Donde se recomienda a la administración, ajustes que podría hacer a la política de crédito partiendo del comportamiento de pago de algunos clientes y/o productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizando modelo FWL para identificar y anticiparse a situaciones que incrementarían el riesgo crediticio para la Financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por zona geográfica, edad, producto, profesión, ingresos, segmento, actividad económica, entre otras.</li> </ul>

#### 2. Riesgo de liquidez y mercado

Las actividades en la Financiera sujetas a riesgo de mercado y/o liquidez comprenden aquellas operaciones en las que se asume riesgo como consecuencia de posibles variaciones en los factores de mercado y el riesgo de liquidez de nuestros productos. Por tanto, incluyen:



Durante el año 2024, el nivel de riesgo tanto de mercado como liquidez se mantuvo dentro de los límites establecidos a excepción del margen financiero que durante el año ha mostrado riesgo medio producto del incremento en las tasas pasivas principalmente en moneda extranjera, mismos que para evaluarlos se ha establecido un monitoreo periódico a los siguientes indicadores:

- a. En riesgo de mercado: tasas de interés, factor de cambio, margen financiero, calce de moneda extranjera, revisión de entorno macro financiero y económico.
- b. En riesgo de liquidez: concentración depositaria por tipo de persona natural, jurídica y cliente institucional en los 20 mayores depositantes, concentración depositaria por cliente, obligaciones bancarias y la disponibilidad de fondos, encaje legal, adecuación de capital, indicador de liquidez y ratio de cobertura de liquidez.

<b>135.62 %</b>	<b>Promedio de RCL 2024: se mantuvo por encima del porcentaje regulatorio.</b>
-----------------	--

Adicional a lo anterior, se desarrollaron escenarios de iliquidez definidos bajo situaciones extremas que podría ocurrir y de presentarse tener claridad

en las acciones que implementaría la Financiera.

### 3. Riesgo Operativo

Financiera CrediQ ha establecido un marco para la gestión del riesgo operativo que comprende políticas, prácticas, procedimientos y la estructura con la que cuenta la entidad para su adecuada gestión. En este marco se definen, entre otros aspectos, los procedimientos que utilizará riesgo operativo para evaluar la vulnerabilidad de la Financiera ante la ocurrencia de eventos de pérdida, comprender su perfil de riesgo operativo y adoptar las medidas correctivas y preventivas que sean pertinentes.

Debido a que la efectiva gestión de este riesgo contribuye a prevenir futuras pérdidas derivadas de eventos operativos, CrediQ no sólo gestiona el riesgo operativo inherente a productos, actividades, procesos y sistemas vigentes, sino también el correspondiente a nuevos productos, proyectos, inicio de actividades, puesta en marcha de procesos o sistemas en forma previa a su lanzamiento o implementación. Cada uno de los colaboradores de la Financiera, se encuentra alineado a la política de gestión del riesgo operativo, además de haber sido capacitados en este tipo de riesgo durante el 2024.

El proceso de gestión de riesgo operativo definido en la Financiera mantiene las siguientes etapas:

- a. Identificación y evaluación de riesgos utilizando herramientas como ser: la matriz de evaluación de variables de riesgo operativo,

- base de eventos de riesgos y el uso de indicadores de gestión.
- b. Seguimiento: CrediQ cuenta con un proceso de seguimiento eficaz que ayuda a la rápida detección y corrección de las posibles deficiencias en sus políticas y procesos de gestión del riesgo operativo.
- c. Control y mitigación: CrediQ establece los procesos de control eficientes para asegurar el cumplimiento de las políticas, procedimiento y otros vinculantes; con el fin de asegurar la continuidad del negocio.

El Riesgo Operativo es gestionado por la Gerencia de Riesgos, la cual reporta en línea directa al Gerente General.

A continuación, se enumeran sus principales funciones:

- a. Elaboración de informes bimestrales para presentar al Comité de Riesgos. A su vez, gestiona los requerimientos regulatorios relacionados con la gestión del riesgo operativo.
- b. Reporte de eventos internos: se registran los eventos internos de riesgo operativo que pueden tener un impacto financiero como ser pérdidas, independientemente de su importe o no financiero (tales como el impacto regulatorio, en clientes y/o servicios). Esta información: permite el análisis de la causa de los eventos; fomenta la concienciación sobre los riesgos para mejorar la gestión del riesgo operativo; posibilita el escalado de eventos relevantes a la alta dirección y facilita el reporte regulatorio.

- c. Autoevaluación de los riesgos y controles operativos (matriz de gestión de riesgos): proceso cualitativo que evalúa el riesgo de cada macroproceso y su entorno de control basado en la opinión de los expertos de cada función. El propósito del ejercicio es identificar, evaluar y medir los riesgos que pueden poner en peligro el cumplimiento de objetivos de las diferentes áreas de negocio y de soporte.

Para el 2024 se alcanzó el siguiente resultado:

Riesgos Evaluados	Macropocesos Evaluados	Nivel de Riesgo Inherente	Nivel de Riesgo Residual
467	11	Medio	Bajo

- d. Indicadores clave de riesgos. Mismos que facilitan información cuantitativa sobre la exposición al riesgo y el entorno de control. Los indicadores más significativos asociados con los principales factores de riesgo son parte del apetito de riesgo operativo.
- e. Apetito de riesgo, donde se ve afectado por el monto de pérdidas por riesgo operativo.
- f. Gestionar el cumplimiento regulatorio.
- g. Otras actividades desarrolladas para el fortalecimiento de la cultura de prevención de riesgos.

#### 4. Riesgo de reputación

Es toda acción, evento o situación que podría impactar negativa o positivamente en la reputación de la Financiera. Durante el 2024 se brindó el seguimiento oportuno a todos los reclamos interpuestos por los clientes a través de la Dirección de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.

Además, se notificó al Comité de Riesgos todos aquellos eventos relevantes que han tenido un impacto en la operatividad de la Financiera. Adicionalmente, se realizó monitoreo mensual del NPS (herramienta que mide la lealtad del cliente) y a los comentarios realizados por los clientes en el libro de quejas y redes sociales.

#### **5. Riesgo Legal**

Para gestionar el riesgo legal, se realizaron las siguientes actividades: seguimiento y monitoreo de eventos relacionados con la formalización de operaciones, estado de los litigios, revisión de contratos, revisión de inscripción de garantías, entre otros.

#### **6. Riesgo Tecnológico**

En la gestión de este riesgo se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- a. Certificación de roles y accesos de los usuarios.
- b. Capacitación y evaluación sobre temas de ciberseguridad a todo el personal de la Financiera.
- c. Gestión de accesos (altas y bajas).
- d. Seguimiento oportuno de los eventos reportados que podrían materializar en un riesgo tecnológico. A su vez, se presentó el tratamiento realizado para la mitigación de estos riesgos.
- e. Mejoras al plan de continuidad de negocio y de gestión de crisis, mismo que busca: garantizar que continuamos desarrollando las funciones principales y brindando servicio a nuestros clientes.

#### **7. Riesgo Estratégico**

El riesgo estratégico es un riesgo transversal y, por ello, se cuenta con un modelo que abarca el gobierno, los procedimientos y las herramientas necesarias para realizar un seguimiento y control oportuno, alineado a lo establecido en la declaración de apetito de riesgo aprobada por la Junta Directiva.

Durante el 2024 se hizo evaluación y seguimiento trimestral a los objetivos estratégicos, identificando los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, mismos que fueron comunicados de manera oportuna al Comité de Riesgos y al Comité de Gobierno Corporativo.

La Unidad de Riesgos vela por evaluar y controlar eventos que puedan impedir a las Unidades de Negocio cumplir con las metas establecidas, esto a través del seguimiento de los mismos ya sean tanto internos, como externos, a fin de recopilar la información necesaria para la toma de decisiones orientadas a alcanzar los objetivos estratégicos propuestos, haciendo partícipes de los mismos a los dueños de procesos y a los que realizan la operación.

#### **8. Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo**

La Unidad de Cumplimiento es responsable de gestionar este riesgo y compartir con las unidades de negocio las actividades requeridas para la mitigación de posibles eventos. Durante el 2024, de forma diligente la Unidad de Cumplimiento asesoró a la alta dirección en esta materia y promovió una cultura de prevención de este riesgo, todo ello en el marco de un programa anual cuya finalidad es

evaluar periódicamente la efectividad de los controles para prevenir el riesgo de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.